



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Proyecto de investigación
previa la obtención del Grado
Académico de Magister en
Administración de Empresas”

TEMA

**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE
CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021.**

AUTORA:

ING. REINA RIVERA MILENA GUADALUPE

DIRECTOR:

ECON. MARIO ALEJANDRO PÉREZ ARÉVALO PHD.

QUEVEDO - ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Proyecto de investigación
previa la obtención del Grado
Académico de Magister en
Administración de Empresas”

TEMA

**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE
CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021.**

AUTORA:

ING. REINA RIVERA MILENA GUADALUPE

DIRECTOR:

ECON. MARIO ALEJANDRO PÉREZ ARÉVALO PHD.

QUEVEDO - ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN

Economista Mario Pérez Arévalo Ph.D, en calidad de Asesor de Proyecto de Tesis, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA:

Que la Ingeniera **Milena Guadalupe Reina Rivera**, autora del proyecto de tesis titulado: **“Gestión de cobranza y su incidencia en la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda agencia La Maná, año 2021”**, ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 24 de julio de 2022



Ec. Mario Alejandro Pérez Arévalo, Ph.D.

ASESOR

AUTORÍA

Yo Ing. Milena Guadalupe Reina Rivera, con cédula de identidad 0401781539 declaro: que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Milena Guadalupe Reina Rivera

0401781539

MAESTRANTE

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mi familia, especialmente mi hijo por su amor incondicional y su paciencia durante mi vida estudiantil, gracias a ellos estoy cumpliendo una de mis metas.

Milena Reina

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme salud y fortaleza para poder cumplir mis metas propuestas.

A mis maestros por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado sus conocimientos.

A la Cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda., que me permitió realizar mi investigación.

Agradezco a mi familia y también a todas aquellas personas que aportaron de una u otra manera en mi estudio.

Milena Reina

PRÓLOGO

El presente trabajo investigativo titulado **GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021**. Se encuentra en el Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi.

En el Ecuador el sector cooperativo es un punto clave, un pilar fundamental para la economía del país puesto que ha logrado que los pequeños comerciantes se conviertan en grandes empresarios al día de hoy, con ingresos significativos. A causa de esto las instituciones financieras se han ido desarrollando y expandiendo por el territorio ecuatoriano.

Actualmente las instituciones financieras como son las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol importante, dado que aportan con el tema de inclusión y desarrollo financiero del país, su actividad principal es la de otorgar créditos y receptor los ahorros y canalizarlos a proyectos de inversión.

Los resultados positivos dentro de una institución financiera son sabido que se debe a una adecuada gestión, en el caso de colocación y recuperación de créditos, los resultados vendrían siendo de la gestión de recuperación de cartera y políticas que se apliquen en la misma. La cobranza es un proceso significativo para el correcto funcionamiento y continuidad de la institución, dado que un buen manejo de este proceso genera liquidez, y rentabilidad lo cual se ve reflejado en los estados financieros.

Las cooperativas de ahorro y crédito en función a su actividad principal están inmersas al riesgo crediticio, ya que existe la posibilidad de que se incurran en pérdidas, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

Este estudio es por tanto una referencia de la gestión de recuperación de cartera, que aplica la Cooperativa Coorcotopaxi, dado que contribuye al desarrollo socio económico del cantón la Maná.

El manual de gestión de cobranzas que mantiene la cooperativa no está definido adecuadamente por lo que existen falencias en los procesos como la capacitación del personal de manera permanente, la falta de segregación de funciones, actualización de procesos en el departamento de crédito y cobranza, lo que a la vez afecta directamente a la rentabilidad de la institución.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a series of loops and a long horizontal stroke at the bottom.

ING. ANA ROCIO CHICAIZA

C.I. 050396559-2

RESUMEN

La presente investigación titulada "Gestión de cobranza y su incidencia en la cartera de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda agencia La Maná, año 2021", tiene como objetivo general: Analizar la gestión de cobranzas y su incidencia en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., periodo 2021, con la finalidad de encontrar las causas del problema que afronta en cuanto a los procesos que sigue la cooperativa para cobrar los créditos otorgados. Una vez que se conozcan las causas se podrán establecer posibles soluciones. En este contexto se ha planteado el siguiente problema: ¿De qué manera los procesos de gestión de cobranzas influyen a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.? El diseño que se usó en esta investigación parte de un diseño no experimental, con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para la obtención de la información del estado actual de la gestión de recuperación de cartera se emplearon métodos descriptivos y analíticos y se manejó técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, las cuales se aplicaron al personal de la Cooperativa COORCOTOPAXI de la Agencia la Maná, esto para determinar la incidencia existente de la gestión de cobranzas que actualmente se lleva aplicando. Con base en los resultados obtenidos se estableció la propuesta de elaborar un manual de gestión de cobranza, con la finalidad de realizar actividades específicas dentro del área de crédito de la Cooperativa donde se especifican, políticas, estrategias, procedimientos para llevar a cabo las actividades de recuperación de cartea de manera efectiva y eficiente.

Palabras claves: Gestión de cobranza, cartera vencida, cooperativismo

ABSTRACT

This research entitled "Collection management and its impact on the credit portfolio in the Coorcotopaxi ltda agency La Maná savings and credit cooperative, year 2021", has as its general objective: Analyze the collection management and its impact on the credit portfolio. credit of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., period 2021, in order to find the causes of the problem it faces in terms of the processes followed by the cooperative to collect the credits granted. Once the causes are known, possible solutions can be established. In this context, the following problem has been raised: ¿How do the collection management processes influence the credit briefcase of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.? The design used in this research is based on a non-experimental design, with a qualitative and quantitative approach. To obtain information on the current state of portfolio recovery management, descriptive and analytical methods were used and research techniques such as interviews and surveys were used, which were applied to the staff of the COORCOTOPAXI Cooperative of the La Maná Agency, this to determine the existing incidence of collection management that is currently being applied. Based on the results obtained, the proposal to develop a collection management manual was established, with the purpose of carrying out specific activities within the credit area of the Cooperative where policies, strategies, procedures are specified to carry out collection activities. card recovery effectively and efficiently.

Keywords: Collection management, overdue portfolio, cooperativism.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPITULO I	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPITULO II	7

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1 Cobranza	8
2.1.2 Tipos de cobranza	8
2.1.3 Crédito	10
2.1.4 Cartera de crédito	11
2.1.5 Cartera vencida	12
2.1.6 Morosidad de la cartera de crédito	12
2.1.7 Economía Popular y Solidaria	13
2.1.7.1 Economía Social y Solidaria	13
2.1.7.2 Economía solidaria: Historia y prácticas de su fortalecimiento	13
2.1.7.3 Análisis del segmento 3 del sector cooperativo del Ecuador	13
2.1.7.4 Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario	14
2.1.8 Sistema financiero nacional	14
2.1.9 Cooperativas	15
2.1.10 Clasificación de cooperativas	15
2.1.11 Cooperativismo	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.2.1 Gestión de cobranza	19
2.2.1.1 Beneficios	20
2.2.2 Proceso de cobranza	20

2.2.3 Fases de la cobranza	22
2.2.4 Políticas de cobranza	23
2.2.5 Políticas de crédito	24
2.2.5.1 Ventajas de las políticas de crédito	25
2.2.6 Riesgo de crédito	26
2.2.6.1 Gestión de riesgos	28
2.2.7 El sector Cooperativista del Ecuador	29
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	29
2.3.1 Ley Orgánica de la economía popular y solidaria	30
2.3.2. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros	32
CAPÍTULO III	34
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1 Investigación Bibliográfica Documental.	35
3.1.2 Investigación Descriptiva	35
3.1.3 Investigación de campo	36
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1 Analítico	36
3.2.2 Método Descriptivo	37
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	37
3.3.1 Población y Muestra	37

3.3.1.1 Población	37
3.3.1.2 Muestra	38
3.3.2 Técnicas de investigación	39
3.3.2.1 Entrevista	39
3.3.2.2 Encuesta	39
3.3.3 Instrumentos de investigación	40
3.3.3.1 Cuestionario	40
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	40
3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	40
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	41
CAPITULO IV	42
4.1. CAUSAS QUE GENERAN UNA POSIBLE INADECUADA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA.	43
4.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia	43
4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito	47
4.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos	51
4.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia	63
4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito	63
4.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos	64

4.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA QUE INCIDEN EN LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COBRANZA	64
4.2.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia	64
4.2.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito	65
4.2.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos	65
4.3 MODELO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA	65
4.3.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia	65
4.3.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito	66
4.3.3 Modelo para la gestión del departamento de crédito	67
CAPITULO V	82
5.1 CONCLUSIONES	83
5.2 RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	43
Tabla 3	44

Tabla 4	46
Tabla 5	47
Tabla 6	48
Tabla 7	50
Tabla 8	69
Tabla 9	70
Tabla 10	70
Tabla 11	71
Tabla 12	79
Tabla 13	80
Tabla 14	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	51
Gráfico 2	52
Gráfico 3	53
Gráfico 4	53
Gráfico 5	54
Gráfico 6	55
Gráfico 7	56
Gráfico 8	56
Gráfico 9	57
Gráfico 10	58

Gráfico 11	59
Gráfico 12	59
Gráfico 13	60
Gráfico 14	61
Gráfico 15	61
Gráfico 16	62
Gráfico 17	67
Gráfico 18	68
Gráfico 19	69
Gráfico 20	73
Gráfico 21	76
Gráfico 22	76
Gráfico 23	77
Gráfico 24	78

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi mediante el Acuerdo Ministerial N° 010-08 se constituye legalmente el 07 de abril del 2008, bajo la aprobación del MIES (Ministerio de Inclusión Social y Económico), con resolución N.- SEPS-ROEPS-2013-000727. La Cooperativa nace impulsada por un grupo de personas con espíritu emprendedor pertenecientes a las provincias de Cotopaxi y Tungurahua.

Dentro de las actividades de una cooperativa está la gestión de cobranza en los microcréditos otorgados. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI LTDA” es necesario evaluar su impacto en la cartera de crédito, para poder conocer el estado situacional en sus atribuciones como correspondencia y responsabilidad social.

La libre asociación en el Ecuador está reconocida legalmente y una de esas formas asociativas son las que se identifican como cooperativas, entre ellas las de ahorro y crédito, mencionada como objeto de estudio en esta investigación. Las cuales están controladas y supervisadas por la Superintendencia de Economía Social y Solidaria (SEPS). La finalidad de esta Superintendencia consiste en la búsqueda del buen vivir, el comercio justo, la equidad de género, respeto a la identidad cultural, la autogestión, responsabilidad social y ambiental, distribución equitativa y solidaria de los excedentes entre otros; por lo que las entidades cooperativistas deben regirse en normativas expresas que tienen el compromiso financiero y social; siendo necesario el estudio de sus operaciones financieras crediticias; por lo que mediante este proyecto de investigación se pudo evidenciar dichos cumplimientos.

El presente proyecto investigativo se divide en 4 capítulos, el primero que abarca el marco contextual de la investigación, donde se describe la ubicación, delimitación, objetivos que se cumplirán, así como la justificación de la misma. En el segundo capítulo abarca todo lo relacionado a la información teórica del documento, teniendo el marco conceptual, marco referencial y legal. El tercer capítulo, se trata de la metodología utilizada para realizar el proyecto, la recolección de información, los métodos y técnicas para realizar el levantamiento de información primaria, el capítulo cuatro, abarca los resultados que se obtienen una vez analizados los datos recolectados, presentando en gráficos y tablas cada uno de los instrumentos aplicados, por su parte una vez analizada toda la información se procede a la emisión de conclusiones y recomendaciones. La investigación finaliza con la presentación de las referencias y los anexos.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COORCOTOPAXI LTDA, la cual está ubicada en el cantón La Maná, Av. San Pablo y 19 de mayo, amparada bajo los estatutos que establece la Economía Popular y Solidaria con el fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad.

La Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi mediante el Acuerdo Ministerial N° 010-08 se constituye legalmente el 07 de abril del 2008, bajo la aprobación del MIES (Ministerio de Inclusión Social y Económico), con resolución N.- SEPS-ROEPS-2013-000727. La Cooperativa nace impulsada por un grupo de personas con espíritu emprendedor de las provincias de Cotopaxi y Tungurahua, con el fin de cristalizar sus sueños, contribuyendo al desarrollo de los sectores de escasos recursos económicos, especialmente para aquellos que buscan mejorar las condiciones de vida de su familia con deseos de superación.

En abril del 2008, se apertura e inició sus actividades con la oficina Matriz en la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, expandiéndose posteriormente la cooperativa con 3 sucursales en los cantones de Salcedo, Quito y La Maná. La Cooperativa Coorcotopaxi ha evolucionado en estos 13 años, siempre enfocada hacia la satisfacción de sus asociados, brindando seguridad, confianza y apoyo a la comunidad.

El área de créditos en una entidad financiera cooperativista reviste su importancia por el hecho de ser prestadores de servicio hacia sus cooperados que influyan positivamente en el desarrollo económico, fomenta la producción, la equidad e inclusión social y el compromiso social y responsabilidad legal por la administración de los recursos captados.

Actualmente se encuentra en el segmento 3, según la SEPS para pertenecer en este segmento debe poseer activos mayores de 5 millones hasta 20 millones de dólares. En cuanto a su responsabilidad legal tienen supervisión directa de la Superintendencia de Economía Social y Solidaria, Servicio de Rentas Internas, vigencia de seguros contratados, cauciones del personal que administra recursos dentro de la Cooperativa, entre otras.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria actúa como organismo legal que regula las actividades cooperativistas de carácter financiero. Entidad técnica que supervisa y controla a las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera; y, que entre sus propósitos está el velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de economía popular y solidaria (OEPS), así como el establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones, entre otros.

Los procedimientos que las empresas aplican en la gestión de cobranza, si no resultan ser los más adecuados, estos pueden generar que la cartera de crédito vencida aumente drásticamente, por ello es importante realizar la gestión oportuna para prever de estos sucesos y minimizar riesgos.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Los Directivos de la Cooperativa tienen la facultad de conceder créditos y a su vez asumen la responsabilidad por la recuperación de los mismos, así como la captación de inversionistas y uso adecuado de los mismos; de ahí la importancia de mantener la

liquidez para continuar con las operaciones crediticias y la eficiencia en cumplimientos con terceros.

Los microcréditos otorgados en el período de estudio del año 2021 han sido destinados para el fomento de la cooperativa, y con la finalidad de cumplir con los socios, cuyos promedios de morosidad porcentual está entre el 7,14 por ciento y 9,46 por ciento, sin cumplir con las expectativas formuladas que establecen máximo al 9 por ciento permitido, incluido la cartera que no devenga y la vencida.

Esto se debe a que las políticas y los procesos para ejercer la cobranza, no están siendo aplicados de la manera adecuada como para cumplir con los objetivos propuestos en el inicio de las actividades de la cooperativa. Otro inconveniente se asume que es la falta de capacitación que posee el personal en el área de crédito. Esto hace que no se gestione de una manera eficaz todas las actividades presentes en el plan de cobranza, lo que ocasiona que se dé inconvenientes a la hora de cobrar los valores pendientes a los socios. A esto se suma la situación económica que vive el país en estos momentos por la pandemia.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

- ¿De qué manera los procesos de gestión de cobranzas influyen a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿Cuáles son las causas para una inadecuada gestión de cobranzas?

- ¿De qué manera se controla el otorgamiento de créditos en la cooperativa Coorcotopaxi Ltda.?
- ¿Cuáles serían las alternativas para la mejor gestión de cobranzas para mejorar la cartera de crédito?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Gestión Financiera en microcréditos

ÁREA: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.

LUGAR Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., Agencia La Maná.

TIEMPO: Año 2021

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Analizar la gestión de cobranzas y su incidencia en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., periodo 2021

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar las causas que generan una posible inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.
- Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.
- Diseñar un modelo para la gestión del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad analizar la gestión de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorcotopaxi” Ltda., para realizar una evaluación y proponer herramientas que ayuden a un adecuado manejo administrativo y de gestión de los créditos, así como políticas de cobranza acordes a la situación actual que permita a la cooperativa recuperar la cartera vencida.

En la actualidad la gestión de cobranzas es de gran importancia para las instituciones financieras, ya que tienen como fin mantener un nivel aceptable los índices de morosidad, manteniendo la liquidez necesaria para el otorgamiento de créditos a los socios, por ende, se hace necesario el diseño y aplicación de políticas y procedimientos para mejorar el rango de recuperación de cartera.

Se espera mejorar significativamente la cartera de crédito de la Cooperativa proponiendo nuevos procedimientos y políticas siendo recomendable realizar un análisis periódico de la gestión de cobranzas para mantener la salud financiera de todo negocio.

Los principales beneficiarios de la presente investigación son la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COORCOTOPAXI Ltda.”, los socios de la misma y la comunidad en general puesto que al tener una buena cartera de crédito la misma entregaría créditos a la población lamanence contribuyendo al desarrollo socioeconómico del sector. Como beneficiarios indirectos se tiene a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, los estudiantes y otros investigadores, debido a que el archivo servirá como repositorio de fuentes de información para futuros proyectos sobre temas similares.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Cobranza

Según Morales & Morales (2018), “la cobranza es el proceso formal de presentar al deudor un instrumento o documento, en el cual se obligue a cancelar un valor por concepto de venta de un bien o servicio, siendo parte integral del ciclo del crédito”. Es decir, la acción de cobranza es recaudar al deudor de un bien o servicio, valiéndose de un documento que le permita asegurarse de que lo va pagar.

“Es muy importante entender que el mantener sanos los portafolios de crédito en la empresa es la finalidad de la cobranza. Por lo cual, las estrategias del negocio deben estar direccionadas al cumplimiento de este objetivo, las mismas que se fundamentan en un proceso integral, establecido por políticas y estrategias existentes de crédito y cobranza”. (Godoy, 2006)

La cobranza vendría a ser la acción o proceso formal por el cual se gestiona el cobro de una cuenta por la adquisición de un producto o servicio, esta es llevada a cabo por parte de las empresas acreedoras hacia los clientes deudores. Estas actividades representan la seguridad y el derecho del acreedor a recibir los rubros del pago por el crédito otorgado”. (Morales y Morales, 2018)

2.1.2 Tipos de cobranza

Es importante recalcar que el objetivo principal de la cobranza, es retornar el dinero que los clientes tienen comprometidos en la empresa reduciendo de tal manera las cuentas por cobrar. Para Ello Del Valle (2013) las categoriza de la siguiente manera:

- **Cobranza Preventiva.** Tal como lo dicta su nombre, este tipo de cobranza pretende adelantarse al vencimiento de compromisos del cliente por medio de un contrato, cuya principal característica destaca en que debe ser cercano con el cliente con el fin de recordarle el compromiso futuro.
- **Cobranza Prejudicial.** Este tipo de cobranza recurre a diversas técnicas para forzar el pago, ya sea desde llamadas telefónicas, las visitas personales a los clientes ya sea en el trabajo o lugar que reside, donde este tipo de cobranza pretende recuperar en el menor plazo posible el dinero que no fueron cancelados a tiempo. Además de gastos que se incurren en el proceso de cobranza serán cobrados al deudor bajo el concepto de gastos de cobranza.
- **Normalización.** La normalización permite estructurar y planificar las vías de pago de las deudas de los socios, de una forma realista y de acuerdo a las posibilidades del cliente permitiendo de tal manera mejorar la posición, ordenar los pagos de acuerdo a las posibilidades del cliente y en el medio plazo terminar con la deuda de este. En este tipo de cobranza se usa medios tradicionales entre ellos la emisión del estado de cuenta o factura al momento del pago, con ello el cliente tiene conocimiento de la evolución del crédito.
- **Cobranza administrativa:** Se refiere a la cartera de clientes que sus deudas se encuentran por vencer y que no tienen una gestión anterior. Por lo que, se debe realizar acciones de cobranza preventiva, se considera importante calendarizar y poder determinar el adecuado seguimiento para cada caso.
- **Cobranza domiciliaria:** Se da cuando el cliente no ha cumplido con el pago de sus cuentas, conocido también como cuentas morosas, se realiza la visita

domiciliaria para poder acordar el proceso de cobranza a seguir por el retardo del pago. Según el tiempo de retraso, se procederá de la siguiente manera:

- **Cobros en efectivo:** Se refiere al cobro del atraso o saldo (En caso, se encuentre vencido). Por convenio: Consiste en recibir un pago no menor al 50% y con un acuerdo de pagos que convengan a la recuperación del atraso a corto plazo.
- **Cobranza extrajudicial:** Es un tipo de cobranza donde se ha ejercido un tipo de gestión de cobranza y sin resultados. Se procede con la negociación de la deuda directamente con el deudor principal, verificación de la ubicación, de antecedentes crediticios, domicilio actual, domicilio comercial.
- **Cobranza judicial:** Es un tipo de cobranza donde el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos sean garantías al evidenciarse que el deudor no cumplió con sus obligaciones de crédito. El acreedor empieza las acciones legales ante los tribunales de justicia que conciernen para que se proceda a recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza, por medio de un juicio donde se decida la sentencia oportuna al caso.

2.1.3 Crédito

“El crédito es una obligación donde una persona se compromete a cancelar la cantidad de dinero solicitada más los intereses que genere la misma, durante un periodo determinado, definiendo las condiciones mediante un contrato, firmando un pagare

donde se estipula las estipulaciones de dicho préstamo, esto más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (Morales y Morales, 2018).

Dicho anterior según Revelo (2013), se considera que “el crédito en las empresas se da como consecuencia al aumentar las ventas de sus productos, esto para mantener a sus clientes y encontrar nuevos”. Es decir, es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro.

Sin embargo, Vera (2013) establece que el crédito es una operación financiera donde una persona o entidad, /acreedor) presta una cantidad de dinero a otra persona o entidad (deudor), el mismo compromete en un tiempo o plazo definido a devolver la cantidad solicitada más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera, mediante un acuerdo donde se establecen las condiciones correspondientes.

2.1.4 Cartera de crédito

Se considera como una de las funciones básicas en la intermediación ya que representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo (Castro, 2010).

Según Tarapuez, (2017) es muy importante para el adecuado manejo de la cartera de crédito, medir y optimizar los procesos de rentabilidad de las instituciones, es decir que principalmente depende de la gestión del riesgo del crédito el éxito de las mismas.

La cartera de crédito representa un historial de los créditos otorgados donde se refleja el saldo de los créditos no cobrados, así como sus respectivos intereses, se puede

decir también que son los saldos de las operaciones crediticias otorgadas por la entidad financiera y a su vez estas se pueden separar en cartera por vencer, vencida y que no generan intereses.

2.1.5 Cartera vencida

Para Zúñiga (2010) la cartera vencida es el resultado de la no cancelación del capital, intereses o cuotas de amortización, transcurridos los 30 días desde su fecha de vencimiento a la entidad. En adición, la cartera vencida tiene por lo habitual debilidades en sus políticas de créditos, que no han sido acordadas o en la mayoría de casos no cuentan con este proceso Obergoso, (2015), se tiene casos de incumplimiento del cliente por factores externos como son la situación económica, o por casos de mortalidad.

Por otra parte, son valores que no han sido cancelados por parte de los deudores, se los considera también pagos vencidos, dichos pagos que no han sido cancelado a la dentro de la fecha de pago; el valor adeudado es parte del activo y está constituido por documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan para él un impacto negativo para la liquidez de la empresa (López, 2005).

Teniendo en consideración los argumentos de los diversos autores, se deduce que la cartera vencida es una parte del activo que está constituida por lo general por todos los créditos que han caído en mora por retrasos de sus pagos.

2.1.6 Morosidad de la cartera de crédito

La morosidad crediticia es un elemento muy importante que advierte de una crisis financiera. Además, es posible que los problemas en la rentabilidad de una entidad

financiera se agudicen si se incrementa su cartera de créditos impagos, que derivaría en la caída de las utilidades. Es así que un aumento significativo en la morosidad puede ser causa de un problema de rentabilidad y liquidez, e inclusive generar pérdidas y déficit de provisiones. Por lo tanto, las cooperativas de ahorro y crédito es posible que sufran un deterioro de su portafolio de créditos y perjudicar su rentabilidad al aumentar el nivel de créditos con intereses impagos (Tiche, 2015).

2.1.7 Economía Popular y Solidaria

2.1.7.1 Economía Social y Solidaria

Se considera a la ciencia social que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas (Coraggio, 2017).

2.1.7.2 Economía solidaria: Historia y prácticas de su fortalecimiento

Según la SEPS (2020) En Ecuador durante los últimos nueve años se ha producido cambios y transformaciones importantes de la EPS (Economía Popular y Solidaria), avances en lo referente a legislación y marco normativo, en la institucionalidad tanto privada como pública, en el financiamiento y fortalecimiento de las organizaciones ecuatorianas es un referente a nivel de América Latina.

2.1.7.3 Análisis del segmento 3 del sector cooperativo del Ecuador

La Superintendencia de economía popular y solidaria ha publicado en el año 2015 como estudio especializado al “Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario”, en la que se presenta indicadores de riesgo alternativos al calificar

por cartera y análisis por calidad de carteras y, finalmente las conclusiones con respecto al segmento 3 del sector cooperativo del Ecuador destacando que la concentración de créditos están orientados a los consumo y microempresa, representando un poco más del 90% y una tendencia al deterioro del nivel de calificación y precisa que es necesario hacer seguimientos en los periodos futuros SEPS (2021).

2.1.7.4 Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario

Del estudio especializado por la Superintendencia de Economía Popular y Solididad, enfocado en el riesgo de liquidez, mismos que deben ser minimizados, y para ello debe crearse instrumentos y/o metodologías que permitan la cuantificación y el seguimiento.

En este estudio consideran dos indicadores: indicador de liquidez estructural y el indicador de brechas de liquidez, los cuales están establecidos como aplicados en la normativa vigente con el fin de emplear el control y administración del riesgo de liquidez en los establecimientos del sistema financiero nacional y se hallan desarrollados en la Nota Técnica sobre los riesgos de Mercado y Liquidez de las Resoluciones Nos. JB-2002429 Y jb-2002- 431 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

2.1.8 Sistema financiero nacional

El Sistema Financiero Nacional, distinguido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras regularizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS y por la Superintendencia de Bancos. A través del SFN se regularizan los movimientos de dinero que efectúan los habitantes, así como los créditos

que adquieren las personas, familias u organizaciones que demandan financiamiento. (Programa de Educación Financiera, 2016)

2.1.9 Cooperativas

Según la SEPS (2010), “las cooperativas están conformadas por un grupo de personas de manera libre y voluntaria para satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una sociedad con personalidad jurídica de derecho privado, con gestión democrática y propiedad conjunta, bajo normas leyes y estatutos”.

Las cooperativas constaran con un estatuto y un objeto social concreto, y se referirán a una sola actividad económica como es la intermediación financiera, pudiendo a demás incluir actividades de un grupo como actividades complementarias dirigidas a un grupo, sector o clase distinto, mientras sean derechamente relacionadas con dicho objeto social.

De acuerdo a los registros del SRI (Servicio de Rentas Internas, 2018), dentro del sector cooperativo se establecen como el grupo de mayor tamaño en activos, pasivos y patrimonio a las cooperativas de ahorro y crédito en el país.

2.1.10 Clasificación de cooperativas

Según el Art. 35 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas por su actividad económica se pertenecen a los grupos de vivienda, producción, seguros, consumo, servicios o multi activas, de conformidad a las definiciones que constaran en el Reglamento General de la presente Ley.

- **Cooperativas de vivienda** podrán adquirir, lotizar y urbanizar terrenos, construir viviendas, oficinas o locales comerciales, por si mismas o por intermedio de terceros.
- **Cooperativas de ahorro y crédito.** Debidamente autorizadas por la SEPS, conformadas por personas naturales o jurídicas, bajo normas y estatutos. Tienen como objeto la intermediación financiera.
- **Cooperativas multiactivas.** Son las que tienen por objeto el emprendimiento en dos o más actividades conexas o complementarias.
- **Cooperativas Mixtas.** Son las constituidas entre particulares y el estado o gobiernos autónomos descentralizados, para la producción de bienes o la prestación de servicios públicos.

Clasificación de las Cooperativas, según Cárdenas (2015)

- **Cooperativas de producción.** Realizan actividades productivas: agrícola, pecuaria, pesqueras, industria y textiles.
- **Cooperativas de ahorro y crédito.** Estas cooperativas son intermediadores financieros, los cuales brindan servicios como depósitos de ahorros, créditos, e inversiones.
- **Cooperativas de consumo.** En esta cooperativa se venden de artículos de primera necesidad en forma cooperativa, los socios y la comunidad pueden abastecerse de dichos artículos precios bajos, a través de locales comerciales, supermercados o tiendas asociadas.

- **Cooperativas de mercadeo agrícola.** Esta cooperativa es creada por los agricultores para beneficio de sus asociados, buscando un precio justo y eliminando los intermediarios.

Según la (Comision para el mercado Financiero, 2018), la clasificación de las cooperativas de acuerdo a sus estatutos, podrán combinar finalidades de diversas clases, desde el punto de vista de esta doctrina se clasifican en tres grupos:

- **Cooperativas de Socios productores,** a quienes la cooperativa provee de bienes y servicios de utilidad para su actividad o profesión.
- **Cooperativas de trabajo o trabajadores,** que pertenece a los trabajadores de la cooperativa, quienes explotan la empresa con el propósito de procurarse un empleo.
- **Cooperativas de consumidores,** que pertenece a los socios consumidores a quienes provee de bienes y servicios diversos para su uso persona.

2.1.11 Cooperativismo

La (Superintendencia de Cooperativas y Seguros, 2018) Define al cooperativismo como “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas en las que todos los miembros aportan a la cooperativa y son beneficiarios de su actividad”.

El cooperativismo o movimiento cooperativo es una doctrina que define la cooperación como medio para lograr un mayor beneficio, así como para satisfacer las necesidades existentes (Morales F. , 2020).

El cooperativismo constituye una forma propicia de intervención de los sectores populares en la vida económica y social de un país, y permite evaluar su nivel de madurez democrática (Aldas, 2019).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Gudiño y Rodríguez (2017) en su trabajo de tesis titulado: Propuesta de mejoramiento de procesos internos del área de crédito y cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Previsión Ahorro y Desarrollo “COOPAD”, Concluyen que: En el área de créditos los procesos se manipulan de una forma propicia, sin embargo para poder optimar dichos procesos, en cuanto a la afluencia de los solicitantes de crédito se debe tener en cuenta las fluctuaciones crecientes, esto porque podría colapsar el sistema crediticio en su ámbito operativo como es en la logística, debido al exceso de personas solicitando un crédito a la cooperativa.

En el trabajo titulado *“Implementación de un plan de mejoramiento para los departamentos de caja y créditos, en la cooperativa de ahorro y crédito AUCA, en la ciudad de Quito”* (Morales & Jurado, 2018), Recomendán que todo el personal involucrado en el área de crédito debe poner mucho énfasis e interés por cómo se llevan los procesos, durante el análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el socio, al momento de solicitar el otorgamiento del crédito, es decir al momento de la recepción de los documentos, copia de cedula de los implicados en el caso que surja presentar conyugue y garantes, tener presente la consistencia al momento de legalizar la firma del cliente conyugue y garantes en la solicitud y pagare, ya que esto puede invalidar la documentación y llevar a que se corra un riesgo financiero, así como de otros factores que influyen en la gestión crediticia directamente.

2.2.1 Gestión de cobranza

Acorde a Rosas (2015), afirma que la gestión de cobranzas es el progreso de acciones y habilidades para optimizar el recaudo de una deuda permitiendo que las empresas reciban un constante y abundante flujo de tesorería; dinero que se puede reinvertir en la empresa.

Por otra parte, Bachfield (2018) considera que la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas que si se las aplica de manera oportuna y adecuada a los clientes se lograría la recuperación del crédito, y es ahí donde el cliente debe percibir a la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico.

Dentro del mismo sentido, Molina (2016) define a “la gestión de cobranza como el conjunto de operaciones coordinadas y aplicadas en tiempo y modo oportuno a los adeudados para lograr la recuperación de los incumplimientos de pagos del carácter más rápido y eficientemente posible, y así lograr mantener en el proceso la buena disposición de quien contribuye a la recuperación”.

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de diversas actividades que realiza la empresa para administrar de manera óptima los cobros a los clientes con el fin de evitar el riesgo de tener una cartera vencida. Para mejorar la gestión de los cobros y las relaciones financieras de la empresa con los clientes, será imprescindible que haya una perfecta armonía entre los departamentos comercial y financiero (Sancho, 2018)

La gestión de cobranzas es parte de la administración financiera del capital del trabajo, mediante la adecuada conducción de las cuentas se logra reducir el riesgo de una crisis de liquidez y de ventas (Tapia, 2018).

2.2.1.1 Beneficios

Dentro de los principales beneficios de una adecuada gestión de cobranza tenemos: mejorar la liquidez de la empresa, minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, mantener el correcto índice de rentabilidad, mejorar la liquidez de la empresa, minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, delegar las decisiones en los niveles adecuados manteniendo el correcto control de gestión, a de más de rescatar en tiempo y forma los activos de la empresa.

2.2.2 Proceso de cobranza

Según Gómez (2012) las diferentes etapas del proceso de cobranzas, de modo que se realicen en forma regular y ordenada deben ser anticipadas y planificadas deliberadamente, dado como resultado un buen procedimiento de cobranza, que es la maximización del cobro y minimización de cuentas por pagar.

Por lo tanto, el proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente y brindar soluciones ante situaciones imprevistas de un crédito, donde implica un análisis de la capacidad de pago de clientes y de esta manera poder negociar para que ambas partes queden satisfechas.

En base a lo anterior, Córdova (2013) indica que “los distintos procedimientos de cobro que emplee una empresa está determinado por su política general de cobranza, con la intención de que en términos convenidos el cliente cancele sus obligaciones, para asegurar que la operación tenga el margen de beneficio previsto”.

Independientemente del proceso empleado en la gestión de la cobranza Van y Wachowicz (2010) considera que debe tener las siguientes características:

- **Ágil.** Dado que produce una efectiva presión psicológica en el deudor reduciendo los costos de cobranza, las pérdidas de cuenta y traza una buena imagen al deudor favoreciéndolo en el otorgamiento de nuevos créditos. Si el lapso de las etapas del proceso es sumamente largo puede ocasionar que el deudor se olvide del pago.
- **Normativo.** La cobranza debe realizarse bajo normas claras y precisas, con ello evitar se produzca un caos en el manejo de la cartera.
- **Planeado.** El proceso de cobranza debe responder a un sistema y a un plan, Es decir, un conjunto ordenado de normas y serie de actividades que se piensan de qué manera llevarlas a cabo.

El proceso de gestión de cobranza y recuperación de cartera consta de seis etapas de cobranza con la finalidad de hacer este proceso de cobranza más eficiente logrando el equilibrio entre mantener una buena relación con el cliente y recaudar las obligaciones crediticias a tiempo:

1. Procesar y analizar la información de cobranzas, organizar y validar la información de los clientes y deuda.
2. Segmentar de la cartera de cobranza en segmentos o etapas de gestión de cobranza. Ordenar a los clientes con el fin de tenerlos identificados y así gestionar la cobranza sectorizada.
3. Definir y automatizar la estrategia de contacto, de avisos y reclamos con los canales y la priorización de contacto de los clientes para realizar una cobranza eficiente sobre las etapas de gestión.

4. Realizar la cobranza, basado en la estrategia de cobranzas pre definida de contacto.
5. Gestionar con Gestores o analistas de cobranzas, para los casos de mayor dificultad o falta de respuesta en los canales automáticos.
6. Realizar un control del proceso, medir y controlar la gestión del proceso de cobranza, mediante reportes de las etapas de cobranza.

2.2.3 Fases de la cobranza

Lo expuesto por Miranda (2018) para poder realizar el proceso de cobranza se debe implementar dichas fases en la que se aborda a los clientes desde una cobranza preventiva hasta la extinción.

- **Fase de prevención.** Son las acciones dirigidas con el fin de evitar el incumplimiento del pago de un cliente, asegurar el portafolio relacionado al riesgo por el aumento de los clientes que no realizan el pago de sus deudas y disminución del riesgo de morosidad de las cuentas por cobrar.
- **Fase de cobranza.** Son las acciones orientadas para la realización de la cobranza en instancias temprana de mora y donde la empresa desea seguir su relación de negocio con el cliente.
- **Fase de recuperación.** Estas acciones son direccionadas a la recuperación de los clientes deudores de créditos con un mayor tiempo en mora, en la cual la empresa ya no desea mantener la relación con el cliente y que considera que ya no realizaran los pagos los clientes deudores.

- **Fase de extinción.** Se registran contablemente las cuentas por cobrar como abonadas cuando los clientes realizaron el pago de los adeudos correspondientes.
- **Cuentas por cobrar:** Es uno de los activos más importantes en la empresa, que se genera por la entrega de un bien o prestación de un servicio frente a terceros. Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancía o servicio proporcionado a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien del contrato de compra – venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador

2.2.4 Políticas de cobranza

Besley y Brighman (2016) consideran que “para la empresa las políticas de cobranza determinan la acción crediticia, es decir se refiere a los procedimientos que la empresa sigue para exigir el pago de sus cuentas por cobrar, dónde se estipula la fecha y la manera en que dará el aviso de la negociación del crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se liquidará la cuenta”.

Son los procedimientos establecidos por las empresas para realizar las cobranzas y necesitan de un entendimiento y seguimiento de todo el personal. Se trata de normas establecidas por escrito para los departamentos que operan con ellas (Aguilar - Pinedo, 2018).

En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales (Montaño - García, 2010).

1. **Políticas restrictivas.** Estas políticas son distinguidas por la concesión de créditos en ciclos netamente cortos, normas de crédito precisas y una política de cobranza agresiva contribuyendo a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro eventual y la inversión para movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Al mismo tiempo este tipo de políticas, puede ocasionar que se dé una disminución de las ventas y márgenes de utilidad.
2. **Políticas Liberales.** Son consideradas opuestas a las restrictivas, dado a que tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no imponen energéticamente el proceso de cobro y son menos severas durante la instauración del periodo de pago de las cuentas y de las condiciones. De la misma manera este tipo de política puede dar consecuencia a un aumento de cuentas por cobrar sin estimular el aumento de las compensaciones en las ventas y utilidades.
3. **Políticas racionales.** A fin de que el objetivo de la administración se cumpla, serán instauradas para las cuentas por cobrar y de la administración financiera en general estas políticas. Cuyo objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la sociedad el cual debe aplicarse de tal manera que logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas.

2.2.5 Políticas de crédito

En primera instancia hay que mencionar que, toda cooperativa debe establecer políticas que contenga lineamientos que orienten al otorgamiento de créditos a los clientes y socios, las mismas que deben ser aplicadas correctamente y monitorear su cumplimiento, para que de esta manera se pueda evitar problemas en el futuro (Rodés, 2019).

Las políticas de créditos son lineamientos técnicos cuya finalidad es otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, dónde estos lineamientos también implican a la determinación en la selección de créditos, las normas de créditos y las condiciones de crédito (Múnc, 2014).

Dentro de las políticas de crédito se establecen las pautas para poder así determinar si es viable o no la concesión de un crédito a un cliente en el monto y tiempo que dese, por lo cual “la organización debe preocuparse al tomar decisiones de créditos por la utilización y el correcto uso de dichos estándares, mas no solo por los estándares de crédito que establece.” (Baena - Toro, 2010).

Por tales razones, cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante aplicarlos para la administración exitosa de las cuentas por cobrar en la empresa. La inadecuada aplicación de una buena política crediticia o la exitosa ejecución de una política deficiente, dará que sus resultados no sean óptimos.

2.2.5.1 Ventajas de las políticas de crédito

Las ventajas de tener una política de crédito definida es mejorar la forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de créditos a clientes; la política da autoridad y potestad al credit manager y le sirve de apoyo en sus funciones profesionales, permite clarificar a los comerciales y a todos los empleados que tengan relación con los clientes sobre las normas para el crédito comercial (Brachfield, 2018).

Por otro lado, para evitar los conflictos entre el área comercial y finanzas, se usa el manual de instrucciones para todo el personal ya que facilita la formación de los

nuevos empleados, en caso de ausencia temporal del credit manager los empleados tienen una normativa a seguir que les ofrece soluciones a las situaciones de crédito, en el caso que el credit manager se jubile o se marche de la empresa las disfunciones que se puedan producir serán mínimas (Del Valle, 2013).

Evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas, elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes privilegiados o por amiguismo con el jefe de ventas y crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales (Carazas & Soto, 2019)

2.2.6 Riesgo de crédito

Se considera como riesgo de crédito a la eventualidad de la pérdida que se genera debido al incumplimiento del deudor o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, o el pago parcial de las obligaciones crediticias pactadas (Saavedra ,2010)

Es el riesgo que es asumido por el prestador que es derivado de la posibilidad que el prestatario no pueda cumplir sus obligaciones y se constituya en una pérdida para la entidad, por lo que hay que entender el riesgo, medirlo y determinar sus consecuencias (Molina, et al 2015).

El riesgo de crédito se define como la pérdida que puede darse debido al incumplimiento del prestatario en operaciones sean estas directas, indirectas que conlleva el impago, pagos parciales o pagos a destiempo en las obligaciones pactadas. (SEPS, 2021).

Por tal razón, las instituciones financieras necesitan identificar, comprender y cuantificar el grado de la pérdida potencial de los créditos colocados, considerando inevitable el control adecuado y oportuno para mitigar el riesgo al incumplimiento de los créditos, que permita manejar una cartera de crédito efectiva, para mejorar su rendimiento y por ende la rentabilidad (Magali, 2016).

Para ello, Ruza (2013) menciona que el riesgo de crédito existe en cualquier operación de activos dado que en presencia del problema de información asimétrica las entidades nunca disponen de información completa acerca del potencial prestatario, y además hay que tener presente la trayectoria pasada en el prestatario no es representativa de lo que pueda ser su comportamiento a futuro.

Hay que mencionar que en los últimos tiempos se han producido una serie de acontecimientos que han venido a reforzar el creciente interés hacia el riesgo de crédito, destacando los siguientes:

- El aumento de competitividad en el sector, que se ha traducido en un estrechamiento agresivo de márgenes que ha erosionado la capacidad de generación de ingresos de las entidades. Por lo que las entidades financieras se ven obligadas a buscar fuentes alternativas de ingresos a expensas de asumir mayores niveles de riesgo.
- El proceso de desintermediación financiera ha provocado que los intermediarios financieros sean menos selectivos en cuando a su política de concesión de préstamos y créditos de antaño.

- La proliferación de las operaciones fuera de balance, si por un lado representa una nueva parcela de negocio también lleva implícita, mayores niveles de riesgos, y más aún cuando se refiere a contratos de derivados financieros que no se negocian en un mercado organizado (Mercados OTC)
- El aumento de la volatilidad tiene reflejo en el valor de los colaterales y garantías de los préstamos, lo cual constituye una fuente adicional de riesgo a tener en consideración (Ruza, 2013).

Finalizando, el riesgo crediticio es un factor constante por el que tienen que atravesar las instituciones financieras al momento de otorgar un crédito, siendo estos factores directos como la tasa costo del crédito, el plazo, la devaluación, comisiones entre otros y los factores indirectos como la economía del país, reformas que incidieran directamente con este sector.

2.2.6.1 Gestión de riesgos

Es el riesgo relativo a la situación financiera de una entidad como consecuencia de variaciones adversas a los mercados financieros. El riesgo se establece a manera de predicción de las pérdidas que pueden estar asociadas a una cartera o entidad, al producirse movimientos que no favorecen ciertas posiciones abiertas a los clientes, socios o beneficiarios del sistema cooperativista. Es tan importante dentro del contexto empresarial medir el riesgo, ya que el riesgo también tiene un nivel o grado y en virtud de ello también se toman decisiones (Petit et al 2016).

2.2.7 El sector Cooperativista del Ecuador

En el Ecuador, el sector económico popular y solidario hace énfasis al conjunto de normas de organización económica social, en las cuales sus integrantes desarrollan a cabalidad los procesos de producción, comercialización, financiamiento, intercambio y consumo de bienes y servicios. Estas organizaciones se caracterizan por realizar sus actividades establecidas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad

La Constitución de la República del Ecuador aprobada en 2008, ubica al ser humano como eje central y define al sistema económico como Social y Solidario, es decir, que se le da prioridad por sobre el lucro, la competencia y la acumulación de capital. Las personas que forman parte de este sector se conocen como unidades económicas populares (UEP) (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se encuentra fundamentada en la Constitución de la República del Ecuador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Donde la Constitución de la República del Ecuador (2008), en los derechos obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta ley, en el Reglamento General, en los Reglamentos generales a la ley de cooperativa: no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán participar de los beneficios, que les otorga esta ley; a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, consumo o de servicio que, de acuerdo con lo establecido en esta ley o en el Reglamento General, estén autorizados para operar con el público.

2.3.1 Ley Orgánica de la economía popular y solidaria

TITULO I.- NORMAS GENERALES

Art. 2.- Ámbito. - “se rigen por la presente ley todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento” (Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, 2018).

Art. 8.- Formas de Organización. - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. (Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, 2018)

Sección 3.- De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo. – “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, “se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

Art. 22.- Objeto. - El objeto principal de las cooperativas, será concreto y constara en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad del socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art.31. Reembolso de haberes. - Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier duda causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa.

TÍTULO III.- DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Art. 78.- Sector Financiero Popular y solidario. - “Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro”.

Art. 79.- Tasas de interés. - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del sector financiero popular y solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 120.- Información. - “Las instituciones del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución”.

2.3.2. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros

LIBRO I: SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO

Subsección VI: Tasas de interés de mora

Art.33.- Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0,1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de incurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

Tabla 1

Tasas de interés por mora

Días de retraso recargo por hasta el día de pago	Morosidad Hasta
0	0%
1 – 15	5%
16 – 30	7%
31 – 60	9%
Más de 60	10%

Fuente: Sistema monetario Financiero, 2018

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de incurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicara desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente sección.

Art. 35.- Para las operaciones de crédito pactadas con la tasa de interés reajutable, la tasa de interés de mora se podrá reajustar aplicando el recargo establecido en el artículo 33 del presente Capítulo, sobre la tasa de referencia de la operación, de conformidad con los periodos de reajuste pactado de la tasa de interés. Dicha tasa se aplicará únicamente al monto vencido de capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan pro dividendos, desde el primer día de mora hasta el día en que se efectúe el pago. El reajuste de la tasa de interés de mora podrá aplicarse a los contratos de arrendamiento mercantil, pactados con tasa de interés reajutable.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo. Está basada en el análisis de los datos obtenidos mediante fuentes de información, recolectada a través de la investigación bibliográfica, documental y descriptiva. También se llevó a cabo un trabajo de campo que permitió acceder a las fuentes principales para la recolección de la información, simultáneamente con el trabajo de campo se realizó la respectiva investigación bibliográfica para la construcción del marco teórico y antecedentes investigativos.

3.1.1 Investigación Bibliográfica Documental.

Constituye la etapa primaria de investigación, debido a que proporciona conocimiento de indagaciones ya existentes, cobrando gran relevancia en el proceso, y cuyo objetivo es procesar los escritos principales del tema en estudio (Salas-Ocampo, 2019). Se utilizó para la construcción del sustento teórico, conceptual y legal.

3.1.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características básicas de un conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan establecer la estructura o el comportamiento del fenómeno en estudio, brindando información sistemática y comparable con otras fuentes (Guevara, et al 2020). Este tipo de investigación permitió detallar las circunstancias y condiciones en las que se encuentra la Cooperativa, siendo parte del diagnóstico situacional y la problemática existente.

3.1.3 Investigación de campo

Según Muñiz & Benassini (2018, pág. 93), la investigación de campo consiste “en la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto en el levantamiento de información como en el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realización en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio”.

“En esta modalidad el investigador toma contacto directo, mediante el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se precisan los sucesos, para obtener la información clara y precisa de acuerdo con los objetivos del proyecto” (Herrera, 2018).

La investigación de campo a través de los años viene consistiendo en el levantamiento de información del lugar donde proceden los hechos, donde el investigador tiene contacto directo con la realidad, lo único que ha variado con el tiempo son los instrumentos y métodos utilizados.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Analítico

Este método es un procedimiento que privilegia los procedimientos abiertos, con supuestos flexibles y modificables, en armonía con los acontecimientos suscitados (Pérez & Loperas, 2013), se lo utilizó para realizar el análisis e interpretación de la información recolectada mediante los instrumentos.

3.2.2 Método Descriptivo

Los estudios descriptivos buscan medir conceptos o variables; así como evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado. Según Landeau (2017)

El método descriptivo se aplicó cuando se procedió a la emisión de criterios fundamentados en las causas-efectos de los resultados de la gestión financiera.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y Muestra

3.3.1.1 Población

Para la evaluación de la gestión financiera de la Cooperativa COORCOTOPAXI Ltda., se requirió de un conocimiento global de la misma, las leyes y normativas que la rigen y el grado de cumplimiento y eficacia de sus controles reflejados tanto en la obtención de documentos, y las constantes visitas a las instalaciones.

Para el análisis de las captaciones se solicitó reportes por cada año de estudio en el que se evidencia el cumplimiento de las metas establecidas y su forma de contratación y archivo respectivo.

En lo que respecta a las asignaciones de crédito, de la totalidad de los socios se escogió una muestra para la revisión de las mismas, considerando como objeto de estudio a aquellos socios que se les otorgó créditos en la agencia la Maná, según el Jefe de Agencia de la Cooperativa un 60% del total de socios ha accedido a un crédito alguna

vez, esto por considerar el plazo de pagos en relación al cumplimiento en sus obligaciones con la Cooperativa; y, el factor en el cumplimiento y estandarización de los requerimientos y documentación receptada.

3.3.1.2 Muestra

Una muestra es esencialmente un subconjunto de un conjunto. Suponiendo que es un subconjunto de los elementos del conjunto definido en sus características, lo llamamos población (Baptista, 2014).

Con el fin de obtener datos que confluyen en las decisiones importantes en esta investigación, se consideró a los socios que han accedido a créditos. Cabe mencionar que la Cooperativa está constituida por 32184 socios actualmente, de los cuales según el señor Gerente mencionó durante la investigación de campo que un estimado del 60% han obtenido un crédito alguna vez, considerando solo la agencia La Maná como objeto de estudio se elabora a partir de la siguiente muestra, obtenida mediante la fórmula abajo citada.

Para a la selección del tamaño de la muestra se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población = 32184 *60% = 19310

z = porcentaje de certeza 1.96 al cuadrado (la seguridad es del 95%)

p = riesgo de control = 0.50

q = 1 – p

e = error tolerable 5%.

$$n = \frac{19310 * 1,96^2 * 0,50 * 1 - 0,5}{(19310 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 1 - 0,5}$$

$$n = 377$$

La encuesta será aplicada a 377 socios de la Cooperativa Coorcotopaxi Ltda. Agencia La Maná.

Como fuente complementaria de información directa se realizan sendas entrevistas al jefe de Agencia y al Asesor de crédito.

3.3.2 Técnicas de investigación

3.3.2.1 Entrevista

La entrevista es una técnica de carácter personalizado, pudo indagar talentos notables sobre sus problemas, necesidades, cualidades, veredictos y cambios, experimentados en el núcleo familiar (Hernández y Torres, 2018), para la presente investigación la entrevista semiestructurada fue la técnica de recolección de datos, gracias a la misma se pudo conocer las particularidades sobre el tema en estudio, en este caso el análisis de la gestión de cobranzas en la cooperativa.

3.3.2.2 Encuesta

Consiste en obtener información de los sujetos de estudios, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias, en este caso, será la técnica utilizada para la recolección de información durante la realización del diagnóstico situacional para conocer la gestión de cobranzas y la cartera de crédito (García - Dihigo, 2018).

3.3.3 Instrumentos de investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Consiste en un listado de preguntas con varias alternativas de respuesta que se aplicó, tanto a los socios de la cooperativa como a los empleados de la misma, consistió en una serie de preguntas de opción múltiple, con varias alternativas de respuesta.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La investigación en la Cooperativa COORCOTOPAXI Ltda., se aplicó desde la perspectiva de la gestión financiera en el área de microcréditos con el fin de determinar su impacto en la finanza.

La técnica de diagnóstico permitió el estudio y análisis de los aspectos que relacionan la gestión financiera de la Cooperativa, como es la inspección física de los documentos, reportes que fueron facilitados por el personal, por su parte se realizó la estructura del proyecto investigativo en cuánto al sustento teórico, así como la elaboración de encuestas hacia la cantidad de socios determinados para la muestra y que permitieron determinar aspectos relevantes y establecer conclusiones.

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el análisis de los datos cualitativos se realizaron tres fases, la primera relacionada con la búsqueda de todas las fuentes bibliográficas que contenían los temas de estudio, para la construcción del marco teórico, y la recolección de campo, relacionada con las entrevistas y aplicación de las encuestas a los socios y empleados de la

cooperativa una segunda fase de análisis de la información recolectada mediante el instrumento, y por último la interpretación de los resultados obtenidos.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el proceso y análisis se revisó la información recogida, posteriormente la tabulación según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Una vez obtenida la información mencionada se procedió a la elaboración de gráficos que permitan una interpretación más comprensible y concisa de los resultados obtenidos.

El análisis de los datos se realizó por medio del análisis de la información recabada por medio de las entrevistas escritas aplicadas a cada uno de los empleados y socios de la cooperativa, mediante la aplicación de método analítico, el que permitió generar las conclusiones del estudio, luego se emite la discusión en donde se compara los resultados por los obtenidos por otros autores y finalmente se emiten las conclusiones que se generan y las respectivas recomendaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CAUSAS QUE GENERAN UNA POSIBLE INADECUADA GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA.

4.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia

En el siguiente apartado se muestran los resultados de la entrevista realizada al jefe de agencia de la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi de la agencia La Maná, para obtener información que permita conocer cómo se lleva la gestión en la recuperación de la cartera de microcrédito de la cooperativa.

Tabla 2

Preguntas de la entrevista al jefe de agencia - objetivo 1

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted las funciones de su puesto como jefe de Agencia?	Si, mis funciones en la jefatura son muy importantes, estoy a cargo de liderar, coordinar, planificar y supervisar todas las áreas para alcanzar las metas y objetivos propuestos mes a mes.
2. ¿Cree usted que mantiene un portafolio sano de crédito?	No, los portafolios sanos de crédito son entendidos como portafolios con bajo nivel de morosidad, y por ahora tenemos un índice considerable de morosidad por créditos de alto valor con mora que nos han venido afectando.
3. ¿Existió en algún periodo o tiempo crisis en la liquidez de la cooperativa?	Si, en el tiempo de emergencia sanitaria, por cuestiones externas imprevistas, políticas del estado, que nos afectaron directa e indirectamente. En si cuestiones externas que afectaron a nivel nacional y mundial.

4. ¿Qué objetivos estratégicos posee la Cooperativa?	Impulsar el desarrollo socio- económico de nuestros asociados brindando productos y servicios ágiles y oportunos, en base a la gestión personalizada de nuestro talento humano.
5. ¿El objetivo de cobranza que posee la cooperativa se ha cumplido?	No, pero se trabaja día a día para llegar a ello.
6. ¿Cree usted que existe desconocimiento de las políticas de cobranza por parte de los empleados?	Si, por cuestiones internas no está socializado con el 100% de los empleados las políticas de cobranza que posee la cooperativa, solo están socializadas las políticas que más se aplica.

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según la entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi, agencia la Maná, se pudo notar que dentro de las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas están: el desconocimiento por parte de los empleados sobre las políticas de crédito, en cuanto a la cartera de crédito no se mantiene un portafolio sano, ya que el índice no es bajo.

Tabla 3

Preguntas de la entrevista al jefe de agencia - objetivo 2

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Cuáles son las acciones coordinadas o políticas que aplica para una adecuada y oportuna recuperación de crédito?	Llamadas telefónicas Notificaciones Extrajudiciales Visitas del asesor y jefe de agencia

2. ¿Se están aplicando las actuales políticas de cobranza y están dando resultado?	Si se aplican, pero no en un 100%, y no están dando resultando, buscamos alternativas cada mes para bajar el índice de morosidad.
3. ¿Existen procedimientos de cobro y cuáles son?	Notificación en el domicilio y llamadas telefónicas a socios en mora
4. ¿Cuáles son las fases de cobranzas que posee la Cooperativa?	Llamada, notificación en el domicilio, hasta que el socio cancele
5. ¿Cuáles son los efectos de las políticas de crédito en la gestión de la cobranza?	Colocación de nuevos créditos con menos problemas de pago
6. ¿Cuál es Efecto de las políticas de cobranza para la mejora de la cartera de crédito?	Con una buena cobranza se puede mantener un portafolio sano, con bajos índices de morosidad
7. ¿Cuál es el porcentaje de cartera de crédito vencida en la actualidad?	6%
8. ¿Por qué cree Ud. que ha variado el % de la cartera vencida en comparación al año anterior?	Cambio de personal en el área de crédito, desempleo que genera falta de capacidad de pago de nuestros socios, eventos imprevistos como la emergencia sanitaria por Covid a nivel mundial.

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según la entrevista realizada la situación actual muestra que es necesario aplicar acciones inmediatas para la gestión de la cartera, es importante enfatizar con los empleados y tener claras las políticas y acciones de cobranza que se deben ejecutar de manera oportuna para una adecuada gestión, se ve la necesidad de aplicar acciones preventivas, estrategias y nuevas políticas de cobranza para así lograr mantener un portafolio sano de crédito.

Tabla 4

Preguntas de la entrevista al jefe de agencia - objetivo 3

Objetivo 3. Proponer una alternativa de solución para la gestión de cobranzas por parte del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?	Microcréditos
2. ¿Existe un manual de funciones dentro de la Cooperativa para cada puesto?	Si existe para cada área y puesto
3. ¿Existe un plan de cobranzas en la cooperativa?	Si existe, pero no se aplica en su totalidad
4. ¿Qué alternativas como gerente puede dar para la mejoría de la gestión de cobranza?	Mayor presión y hostigamiento al socio hasta que cancele
5. ¿En qué porcentaje estimado cree que mejoraría con la aplicación de un nuevo plan de cobranzas la recuperación en la cartera de crédito de la cooperativa?	Al menos un -2% en el índice de morosidad

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según la Entrevista realizada al jefe de agencia se ve la necesidad de proponer una alternativa para dar solución a la gestión de cobranzas actual, dado según las repuestas si existe un manual de funciones por lo que no se ve la necesidad de plantear uno, sino

es necesario plantear la propuesta de un modelo de gestión de cobranzas para el mejoramiento en la recuperación de cartera y dar solución al problema actual.

4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito

En el siguiente apartado se muestran los resultados de la entrevista realizada al asesor de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi de la agencia La Maná, para obtener información que permita conocer cómo se lleva la gestión en la recuperación de la cartera de microcrédito de la cooperativa.

Tabla 5

Preguntas de la entrevista al asesor de crédito - objetivo 1

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted las funciones de su puesto como empleado del área de crédito y cobranza?	No, actualmente llevo 3 meses en la institución pasando el periodo de prueba por lo cual aún no me han socializado mis funciones específicas.
2. ¿Cree usted que la Cooperativa mantiene un portafolio sano de crédito?	Si por que brinda buenas atenciones a los socios y clientes
3. ¿Conoce si existió en algún periodo o tiempo crisis en la liquidez de la cooperativa?	Desde mi perspectiva en el periodo que llevo en la institución no he palpado una crisis de liquidez.
4. ¿Qué objetivos estratégicos posee la Cooperativa?	Dar buenos servicios para cumplir los sueños de los socios y clientes.
5. ¿El objetivo de cobranza que posee la cooperativa se ha cumplido?	Sí, porque se ha visto mejores resultados dentro del área de cobranzas

6. ¿Cree usted que existe desconocimiento de las políticas de cobranza por parte de los empleados?	No, yo creo que todos los empleados tienen conocimiento de las políticas que la cooperativa aplica en caso de cobranza.
7. ¿Cree usted que el personal del área de crédito necesita capacitación y en qué aspectos?	Si, en todos los ámbitos y aspectos relacionados con el área de crédito y cobranza.

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según la entrevista realizada al Asesor de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi, agencia la Maná, se pudo notar que dentro de las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas está el desconocimiento por parte del personal de crédito, ya que dadas las situaciones se tuvo que contratar nuevo personal para cubrir el área dado esto, al asesor actual le falta instrucción al cargo sobre las políticas, procesos, acciones y estrategias que debe aplicar para la oportuna recuperación de la cartera de crédito, esta es una de las principales causas que provoca una inadecuada gestión de la cartera.

Tabla 6

Preguntas de la entrevista al asesor de crédito - objetivo 2

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Cuáles son las políticas de crédito y cobranza que existen en la cooperativa?	Desconozco

2. ¿Se están aplicando las actuales políticas de cobranza y están dando resultado?	No se han visto resultados
3. ¿Existen procedimientos de cobro y cuáles son?	Si, notificaciones, depósitos a cuenta externa de la cooperativa (Banco pichincha) Cobro en el domicilio
4. ¿Cuáles son las fases de cobranzas que posee la Cooperativa?	Llamada telefónica de 1 a 3 días De 3 a 60 días visita del asesor De 60 días en adelante el jefe de agencia para procedimiento de demanda
5. ¿Por qué cree Ud. que ha variado el % de la cartera vencida en comparación al año anterior?	El porcentaje ha variado para mejoramiento y desarrollo de la cooperativa
6. ¿Cuáles son las acciones de cobranza que usted utiliza en el área de crédito?	Visita en el domicilio con notificación y llamadas a socios
7. ¿Considera que dichas acciones contribuyen a una mejora de la gestión de cobranza?	Si contribuyen, se puede palpar en los resultados de cada mes.

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según la entrevista aplicada al asesor de crédito se puede comprobar que las políticas de crédito y cobranza actual incide directamente con cartera de crédito, se puede contrastar que es necesario se apliquen las acciones preventivas y oportunas hacia los socios para la prever que no caigan en mora, además de aplicar nuevas políticas de cobranza para la recuperación de la cartera.

Tabla 7

Preguntas de la entrevista al asesor de crédito - objetivo 3

Objetivo 3. Proponer una alternativa de solución para la gestión de cobranzas por parte del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?	Microcréditos, quirografarios, hipotecarios, prendarios
2. ¿Existe un manual de funciones dentro de la Cooperativa para cada puesto?	Desconozco
3. ¿Existe un plan de cobranzas en la cooperativa?	Si
4. ¿Qué alternativas como empleado del área de crédito puede dar para la mejoría de la gestión de cobranza?	Mejor asesoramiento en créditos e inversiones a los clientes y socios
5. ¿Considera necesario el diseño de un nuevo plan de cobranzas por parte de gerencia?	Si
6. ¿Considera necesario un plan de capacitación sobre gestión de cobranza para los empleados del área de crédito?	Si
7. ¿En qué porcentaje estimado cree que mejoraría con la aplicación de un nuevo plan de cobranzas la recuperación en la cartera de crédito de la cooperativa?	Se reduciría la cartera vencida (60 días en adelante) en un 3%.

Nota. Datos tomados de la entrevista. Elaboración propia

Análisis de Resultados

De acuerdo al análisis realizado en la entrevista se ha obtenido los siguientes resultados: que para mejorar el sistema actual de gestión de cobranza es necesario crear un manual al respecto y que lo aplique el departamento de crédito y cobranza, el cual permita reducir

aproximadamente en un 3% la cartera vencida actual, el mismo debe ser empleado por el personal que interviene y que previamente debe ser capacitado al respecto para beneficio de la cooperativa y socios, cabe mencionar que dicho manual es importante se señalen las funciones por área, las estrategias a aplicar, las políticas en las que intervenga todo el personal del área, y acciones preventivas.

4.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos

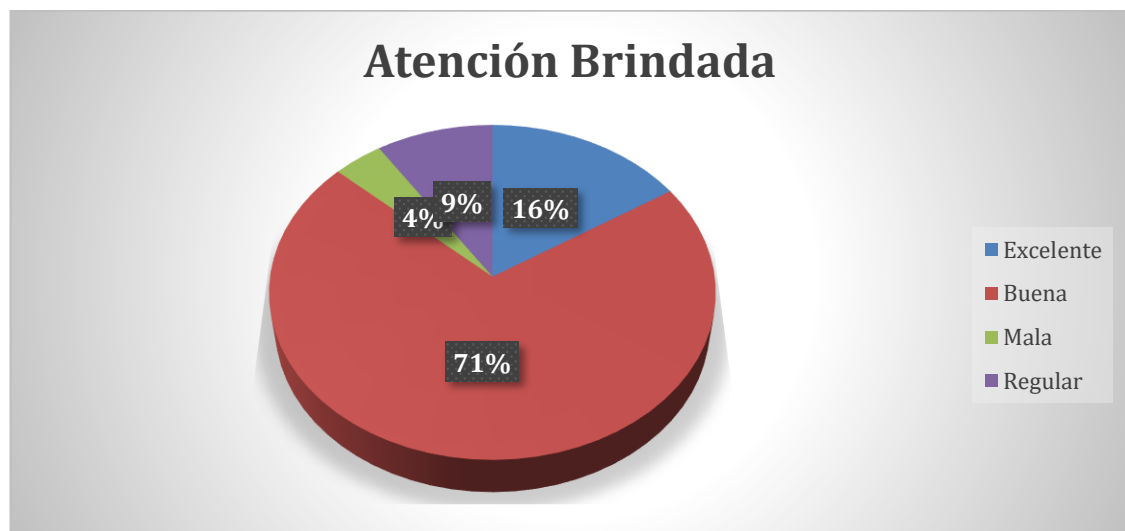
En el siguiente apartado se muestran los resultados de las encuestas realizadas a socios que han accedido a créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi, Agencia La Maná, para obtener información que permita conocer cómo se realiza el proceso de recuperación de cartera.

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Cómo califica la atención brindada por el personal del área de crédito y cobranza?

Gráfico 1

Atención Brindada por el personal



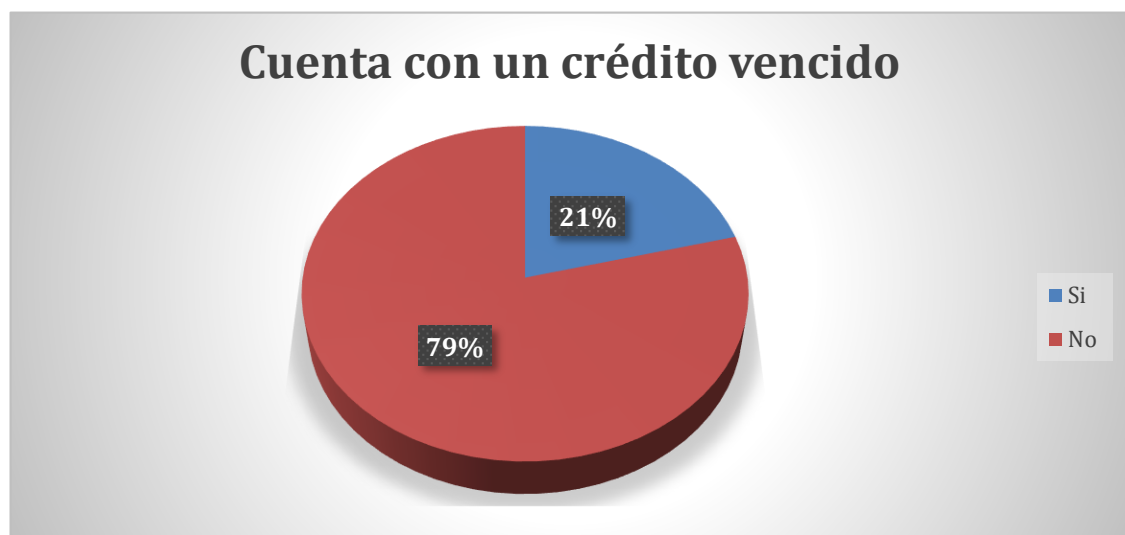
Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según el 16 y 71% de los encuestados, manifestaron satisfacción en cuanto a la atención brindada por parte del personal de la Cooperativa, por lo que no es necesario mejorar respecto a la atención brindada a los socios, el porcentaje de insatisfacción es muy bajo de un 9 y 4%

Gráfico 2

Cuenta con un crédito vencido



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

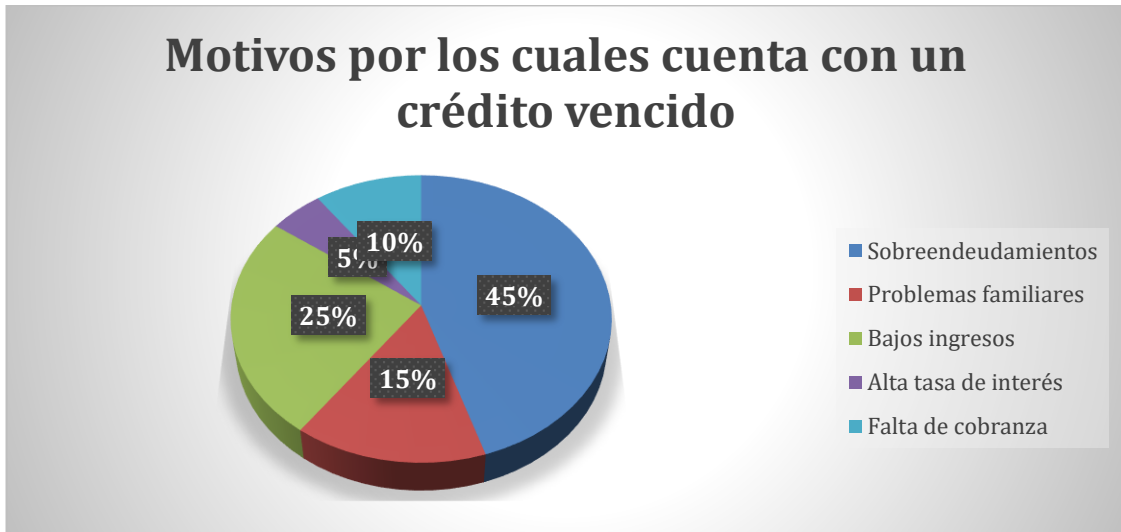
Análisis de Resultados

Del total de encuestados, se encontró que el 21% de la población cuenta actualmente con un crédito vencido en la Cooperativa, es decir cuentan con obligaciones pendientes de un día en adelante.

*** En caso de que la pregunta anterior sea si, ¿Cuáles son los motivos por los que cuenta con un crédito vencido?**

Gráfico 3

Motivos por los cuales cuenta con un crédito vencido



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

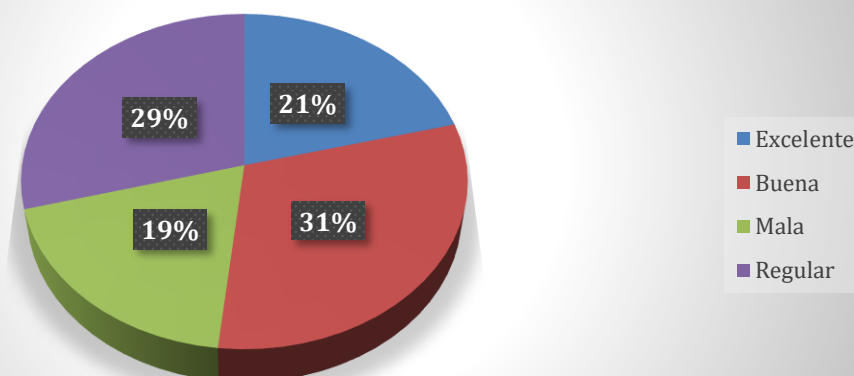
Dentro de los motivos por los cuales los socios tienen sus obligaciones en mora, manifestaron (45% de los encuestados) en su mayoría que la causa principal es el sobreendeudamiento, seguido de esto el 25% señala por causa de los bajos ingresos por lo que su capacidad de pago se ve reducida, un 15% menciona por problemas familiares, el 10% falta de cobranza.

¿Cómo califica la gestión de cobranza de la Cooperativa?

Gráfico 4

Calificación de la gestión de cobranza

Calificación de la gestión de cobranza



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

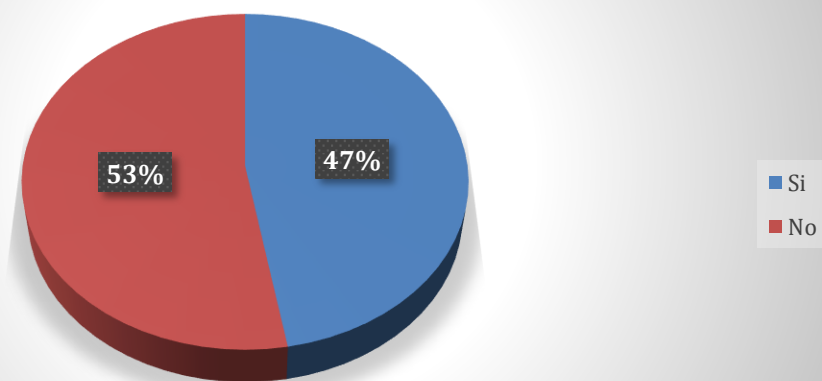
En cuanto a cómo califican la gestión de cobranza que realiza la cooperativa el 21 y 31% muestra satisfacción en cuanto a la gestión realizada y el 29 y 19% muestra insatisfacción.

¿Conoce Ud. lo que es una política de cobranza?

Gráfico 5

Conoce que es una política de crédito

Conoce que es una política de crédito



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

Según el 53% de los encuestados, siendo la mayoría, manifestaron tener desconocimiento a lo que se refiere como política de crédito y el 47% de los encuestados manifestaron conocer lo que es una política de crédito.

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Conoce Ud. si la Cooperativa posee políticas de crédito y cobranza?

Gráfico 6

Conoce Ud. si la Cooperativa posee políticas de crédito y cobranza



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

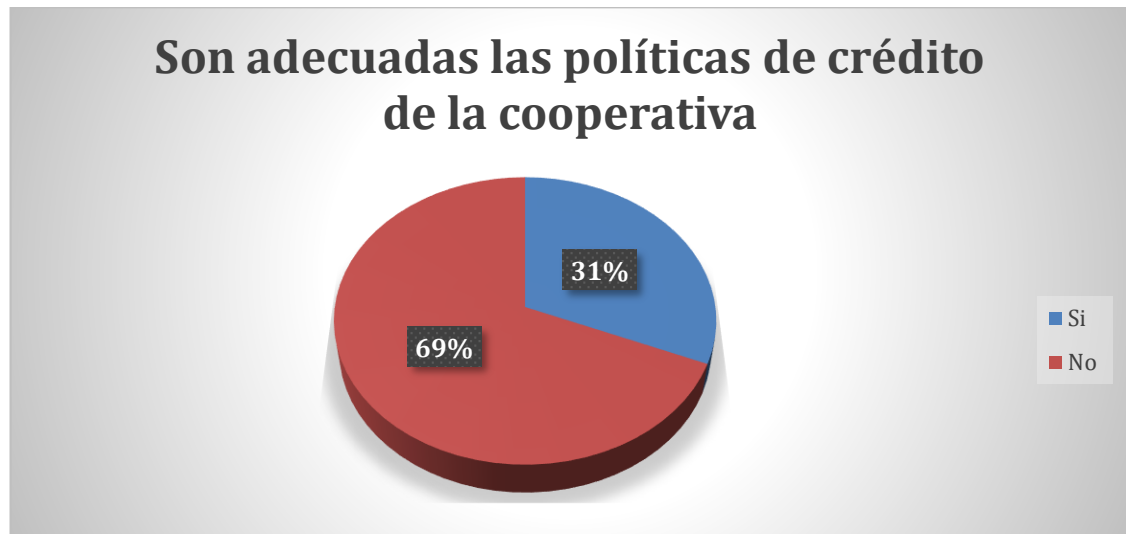
Análisis de Resultados

Según los encuestados, en su mayoría, el 83% afirman conocer que la cooperativa posee políticas de crédito y cobranza, refiriendo la pregunta anterior desconocen lo que significa pero afirman que la Cooperativa posee políticas de crédito y cobranzas.

¿Considera adecuadas las políticas de crédito que posee la cooperativa?

Gráfico 7

Son adecuadas las políticas de crédito de la cooperativa



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

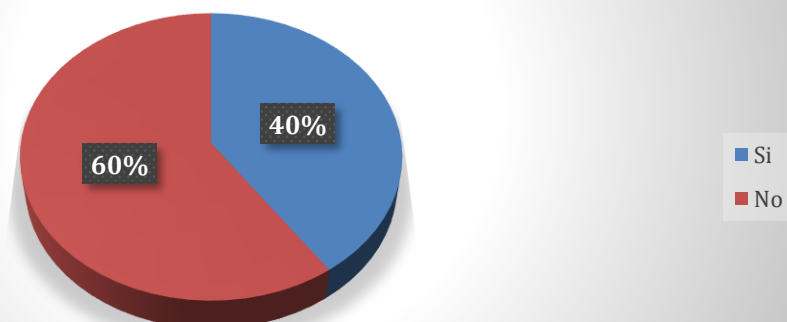
Según el 69% de los encuestados manifiestan que las actuales políticas de crédito no son adecuadas, por lo que es necesario mejorarlas, ya que no hay satisfacción de las políticas que se aplican.

¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza que aplica la cooperativa?

Gráfico 8

Está de acuerdo con las políticas de cobranza

Está de acuerdo con las políticas de cobranza



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

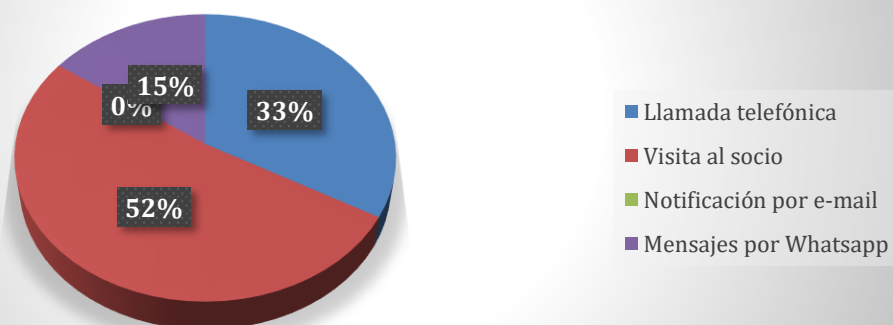
Según el 60% de los socios encuestados, manifestaron que no están de acuerdo con las políticas de cobranza que actualmente maneja la cooperativa ante los socios con problemas de pagos.

¿Cuáles son las acciones de cobranzas más efectuadas por la cooperativa?

Gráfico 9

Cuáles son las acciones de cobranzas más efectuadas

Cuáles son las acciones de cobranzas más efectuadas



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

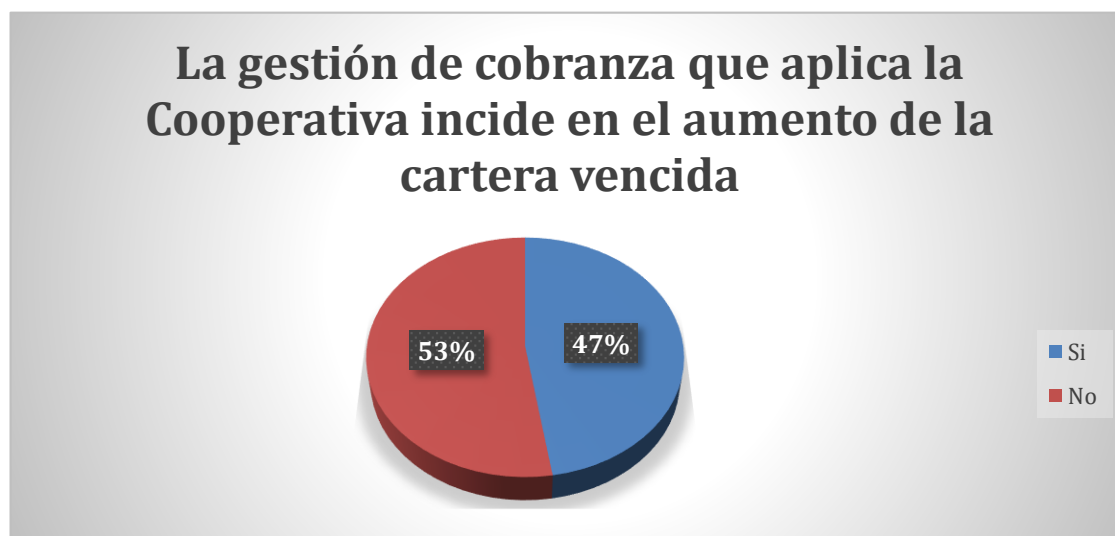
Análisis de Resultados

Según el 52% de los socios mencionaron que las acciones más efectuadas por parte de la cooperativa son las visitas, el 33% menciona que recibieron en su mayoría llamadas que otra acción y el 15% que recibieron mensajes. Por lo que considera que es la acción más efectuada por la cooperativa son las visitas a domicilio por parte del personal de cobranzas.

¿Considera Ud. que la gestión de cobranza que aplica la Cooperativa incide en el aumento de la cartera vencida?

Gráfico 10

La gestión de cobranza que aplica la Cooperativa incide en el aumento de la cartera vencida



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

El 53% de los socios encuestados manifestaron que consideran que el aumento de la cartera vencida de la cooperativa incide por la gestión de cobranza que aplica el personal al momento de recuperar la cartera vencida.

Objetivo 3. Proponer una alternativa de solución para la gestión de cobranzas por parte del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Considera necesario se cambien las estrategias de cobro que actualmente se aplican, para la recuperación de cartera vencida?

Gráfico 11

Considera necesario se cambien las estrategias de cobro



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

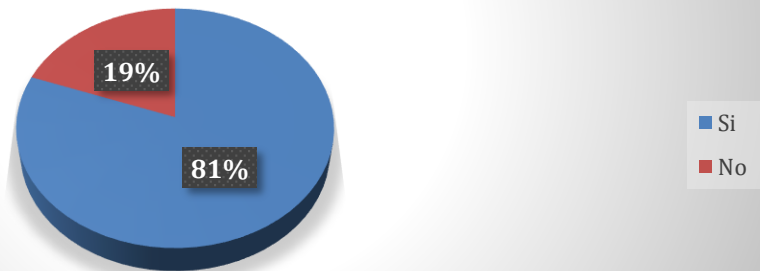
Las personas encuestadas en su mayoría el 69% de los socios piensan que es necesario cambiar las estrategias de cobro, esto para correcta recuperación de la cartera vencida.

¿Considera que un nuevo plan de cobranzas mejoraría la gestión de la cartera de crédito?

Gráfico 12

Considera que un nuevo plan de cobranzas mejoraría la gestión de la cartera

Considera que un nuevo plan de cobranzas mejoraría la gestión de la cartera



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

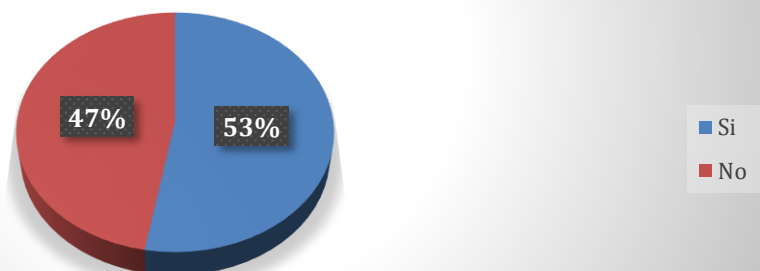
El 81% de los socios encuestados menciono que es necesario un nuevo plan de cobranzas y el 19% dieron la negativa, por lo cual se considera que en su mayoría creen necesario que la cooperativa implemente un nuevo modelo de cobranzas para así mejorar la gestión de la cartera total incluido la vencida.

¿Estaría de acuerdo con la implementación de nuevas políticas de cobranza en la cooperativa?

Gráfico 13

Estaría de acuerdo con la implementación de nuevas políticas de cobranza

Estaría de acuerdo con la implementación de nuevas políticas de cobranza



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

El 53% de los socios encuestados mencionan que están de acuerdo con la implementación de nuevas políticas de cobranza

¿Cree que la cooperativa debe mejorar la gestión de cobranzas?

Gráfico 14

La cooperativa debe mejorar la gestión de cobranzas



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

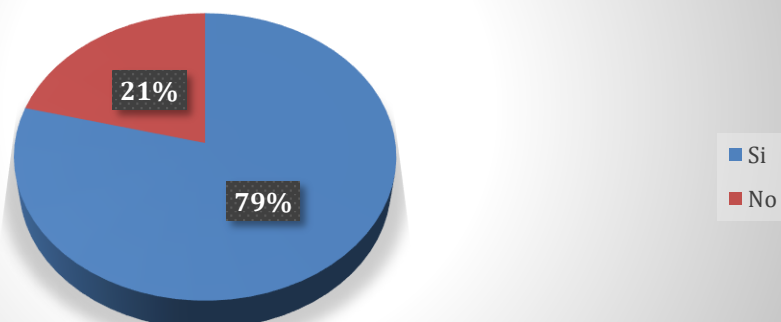
En cuanto al apartado de que la Cooperativa debe mejorar la gestión de cobranza, más de la mitad de los socios un 58% están de acuerdo en que hace falta mejoría, porque se concluye que la actual gestión no está dando los resultados esperados y causa insatisfacción en los involucrados.

¿Considera que las acciones de cobranza deberían mejorar para recuperar la cartera vencida?

Gráfico 15

Las acciones de cobranza deberían mejorar

Las acciones de cobranza deberían mejorar



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

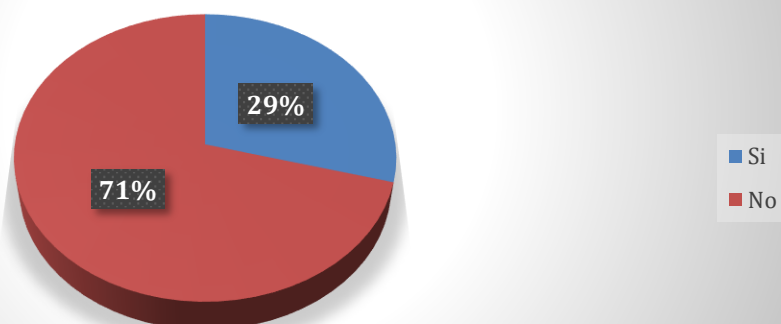
Según los encuestados en su mayoría, un 79% señalan que se deberían mejorar las acciones de cobranza que maneja la cooperativa, esto es resultado de la experiencia directa de los socios en cuanto a las acciones de cobranza que mantiene la cooperativa con ellos.

¿Consideraría adecuada la capacitación en temas de gestión de cobranza para los empleados del área de crédito?

Gráfico 16

Consideraría adecuada la capacitación en temas de gestión de cobranza

Consideraría adecuada la capacitación en temas de gestión de cobranza



Nota. Datos tomados de la encuesta. Elaboración propia

Análisis de Resultados

De acuerdo a los resultados de la encuesta, en su mayoría los socios mencionan una respuesta negativa, por lo que se considera que no se requiere capacitar en temas de gestión y cobranza al personal del área de crédito.

4.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia

Según la entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi, agencia la Maná, se pudo notar que dentro de las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas están: el desconocimiento por parte de los empleados sobre las políticas de crédito, en cuanto a la cartera de crédito no se mantiene un portafolio sano, ya que el índice no es bajo.

4.1.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito

Según la entrevista realizada al Asesor de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito Coorcotopaxi, agencia la Maná, se pudo notar que dentro de las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas está el desconocimiento por parte del personal de crédito, ya que dadas las situaciones se tuvo que contratar nuevo personal para cubrir el área dado esto, al asesor actual le falta instrucción al cargo sobre las políticas, procesos, acciones y estrategias que debe aplicar para la oportuna recuperación de la cartera de crédito, esta es una de las principales causas que provoca una inadecuada gestión de la cartera.

4.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos

Según los resultados de las encuestas realizadas a socios que han accedido a créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi, Agencia La Maná, dentro de los motivos por los cuales los socios señalaron que tienen sus obligaciones en mora, manifestaron en su mayoría que la causa principal es el sobreendeudamiento, por lo que una causa vendría ser el mal análisis del endeudamiento del socio al momento de otorgar el crédito, por lo que generaría que el socio caiga en mora y se complique su recuperación.

4.2. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA QUE INCIDEN EN LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COBRANZA

4.2.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia

Según la entrevista realizada la situación actual muestra que es necesario aplicar acciones inmediatas para la gestión de la cartera, es importante enfatizar con los empleados y tener claras las políticas y acciones de cobranza que se deben ejecutar de manera oportuna para una adecuada gestión, se ve la necesidad de aplicar acciones preventivas, estrategias y nuevas políticas de cobranza para así lograr mantener un portafolio sano de crédito.

4.2.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito

Según la entrevista aplicada al asesor de crédito se puede comprobar que las políticas de crédito y cobranza actual incide directamente con cartera de crédito, se puede contrastar que es necesario se apliquen las acciones preventivas y oportunas hacia los socios para la prever que no caigan en mora, además de aplicar nuevas políticas de cobranza para la recuperación de la cartera.

4.2.3 Análisis de la encuesta aplicada a socios que han accedido a créditos

Según los socios encuestados en su mayoría supieron manifestar desconocer sobre las actuales políticas que maneja la cooperativa en relación a los créditos, además de mencionar que las acciones más aplicadas por parte de la Cooperativa para el cobro son las visitas al domicilio y las llamadas telefónicas por parte del asesor de crédito.

4.3 MODELO PARA LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA

4.3.1 Análisis de la entrevista aplicada al jefe de Agencia

Según la Entrevista realizada al jefe de agencia se ve la necesidad de proponer una alternativa para dar solución a la gestión de cobranzas actual, dado según las repuestas si existe un manual de funciones por lo que no se ve la necesidad de plantear uno, sino es necesario plantear la propuesta de un modelo de gestión de cobranzas para el mejoramiento en la recuperación de cartera y dar solución al problema actual.

4.3.2 Análisis de la entrevista aplicada al Asesor de crédito

De acuerdo al análisis realizado en la entrevista se ha obtenido los siguientes resultados: que para mejorar el sistema actual de gestión de cobranza es necesario crear un manual al respecto y que lo aplique el departamento de crédito y cobranza, el cual permita reducir aproximadamente en un 3% la cartera vencida actual, el mismo debe ser empleado por el personal que interviene y que previamente debe ser capacitado al respecto para beneficio de la cooperativa y socios, cabe mencionar que dicho manual es importante se señalen las funciones por área, las estrategias a aplicar, las políticas en las que intervenga todo el personal del área, y acciones preventivas.

4.3.3 Modelo para la gestión del departamento de crédito

Tema

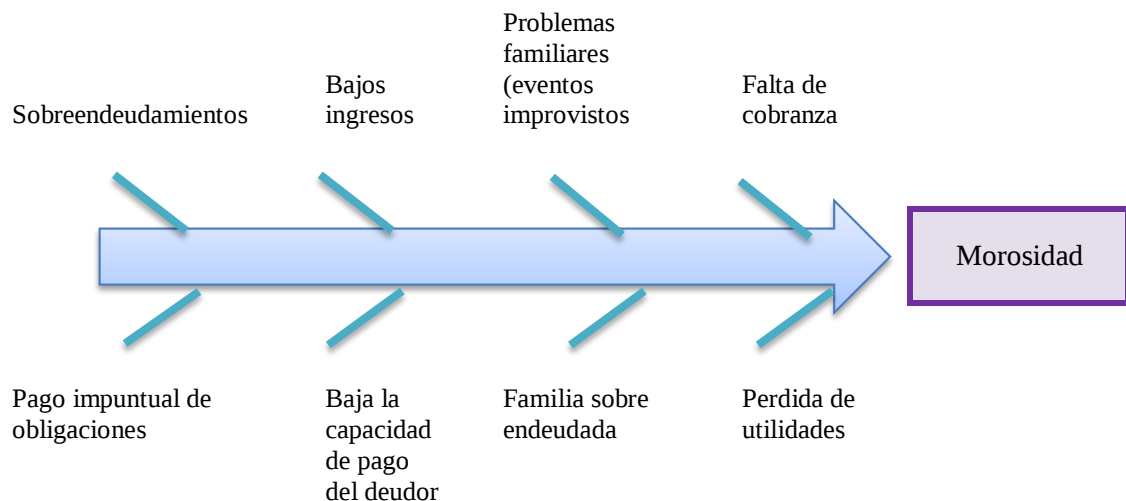
Modelo para la Gestión del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Coorcotopaxi.

4.3.3.1 Las principales causas que fomentan la morosidad en la cooperativa

Las causas más frecuentes para llegar a la morosidad son: Sobreendeudamientos, bajos ingresos, problemas familiares, y falta de cobro

Gráfico 17

Diagrama de causa y efecto



Elaboración propia

Para obtener una sana cartera de crédito, la cual es entendida como una cartera con bajo índice del nivel de morosidad, para esto se debe desarrollar una valoración

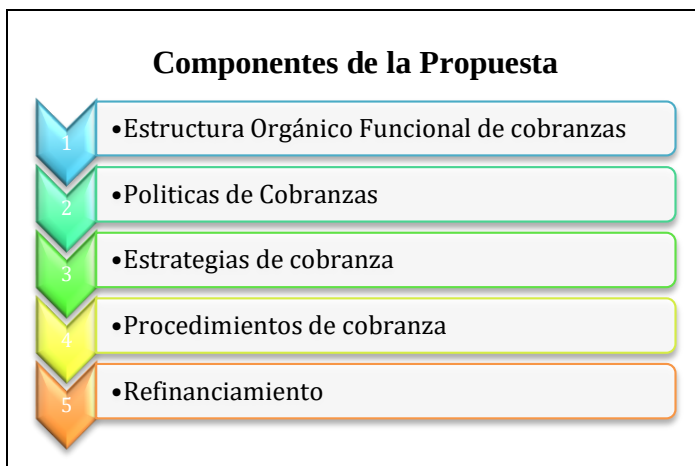
económica y financiera de los mercados de clientes y socios, incurriendo en su capacidad de pago, referencias crediticias y el sector en el que se desenvuelve.

4.3.3.2 Componentes de la propuesta

La presente propuesta está diseñada a través de los siguientes componentes:

Gráfico 18

Contenido de la propuesta



Elaboración propia

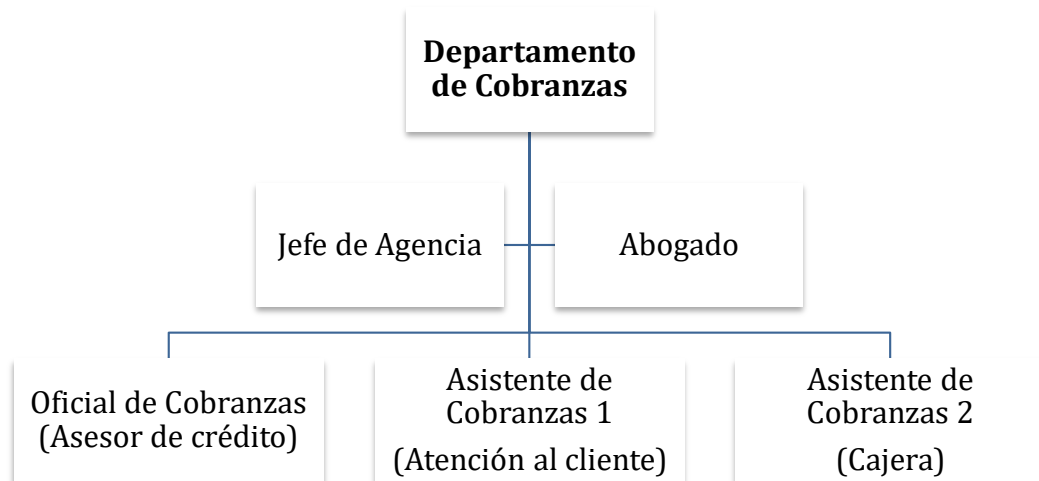
Desarrollo de los componentes

a.- Estructura Orgánico Funcional de cobranzas

A continuación, se detalla el organigrama funcional del departamento de cobranzas para la Cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda. En el cual se indica el personal que labora en esta área, así como la jerarquía que ocupara en cuanto a la función a desempeñar.

Gráfico 19

Estructura del departamento de cobranzas



Descripción de Funciones del Departamento de Cobranzas

Tabla 8

Funciones del Jefe de Agencia

Funciones - Jefe de Agencia	
☐	Priorizar la gestión de recuperación de cartera de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa
☐	Velar por el cumplimiento de las políticas de cobranzas implementadas.
☐	Controlar el cumplimiento de las funciones y procedimientos relacionados con el Área de Cobranzas
☐	Tomar las acciones necesarias para la oportuna recuperación de la cartera vencida
☐	Controlar al personal a su cargo haciendo cumplir las normas y reglamentos establecidos por el área de cobranzas
☐	Supervisar la información física y magnética respecto de la cartera vencida y por vencer
☐	

- Supervisar el trabajo realizado del asistente y oficial de cobranza - Informar los resultados obtenidos mensuales a la Gerencia con el fin se puedan tomar las medidas correctivas según el caso.
--

Tabla 9

Funciones del abogado

Funciones - Abogado
- Asesorar al Jefe de Cobranzas en procesos legales y en qué casos es conveniente buscar soluciones alternas. - Recibir los documentos o la carpeta del socio que está en mora para su respectivo trámite judicial - Realizar los trámites judiciales correspondientes - Coordinar e informar a al socio del pago - Visita al socio para gestionar la cobranza de cartera asignada - Efectuar una óptima gestión de cobranza de la cartera asignada - Dar seguimiento e impulsar la gestión de cartera judicial - Mantener un registro ordenado de expedientes de cobranza judicial.

Tabla 10

Funciones del Oficial de Cobranzas

Funciones – Oficial de Cobranzas

	Mantener el registro de la cartera vencida.
☐	Presenta informes mensuales a su jefe inmediato sobre las notificaciones entregadas, capital recuperado.
☐	Efectúa el seguimiento a los procesos y documentación emitidos
☐	Llevar registros y reportes diarios de la gestión de cobranza.
☐	Antes de salir a una visita debe tener información suficiente sobre: saldos, capacidad y carácter de pago del cliente.
☐	Visita a los socios que se encuentran en mora para entregar las notificaciones escritas al deudor y garantes
☐	Realizar monitoreo permanente de la cartera, este monitoreo debe necesariamente producir visitas a sus socios para ver el flujo de lo que ocurre en su operación de negocio.

Tabla 11

Funciones del Asistente de Cobranzas 1 y 2 (Atención al cliente y cajera)

Funciones – Asistente de cobranzas	
☐	Brindar información de los créditos con problemas de pago de la institución al Jefe de Cobranzas.
☐	Emitir reportes diarios de índice de morosidad con el fin de poder detectar anomalías en la cartera de créditos.
☐	Elaborar las notificaciones respectivas para los créditos que las ameritan y procederá a sectorizarlas y dársela al oficial de cobranzas para que lo entregue al deudor y garantes solidarios.
☐	Mantener un registro actualizado documentando del seguimiento realizado: llamadas telefónicas, envío de correspondencia, y estado de las negociaciones
☐	Elaborar informes mensuales sobre la gestión de Cobranzas.

- ☐ Emitir reportes periódicos al Jefe de Cobranzas sobre las acciones desarrolladas en la gestión de recuperación de cartera.
- ☐ Emitir los documentos que correspondan hacia el socio y garantes para la recuperación de la deuda que mantengan con la entidad.
- ☐ Monitorear la actividad de cobranza judicial que realiza el Asesor Jurídico e informar al jefe de cobranzas.

b.- Políticas de Cobranzas

Las políticas de cobranza de este modelo de gestión abarcan el seguimiento de la cobranza y morosidad de los valores en mora, con la finalidad de cumplir con las metas propuestas por la institución.

Es importante tener en cuenta que:

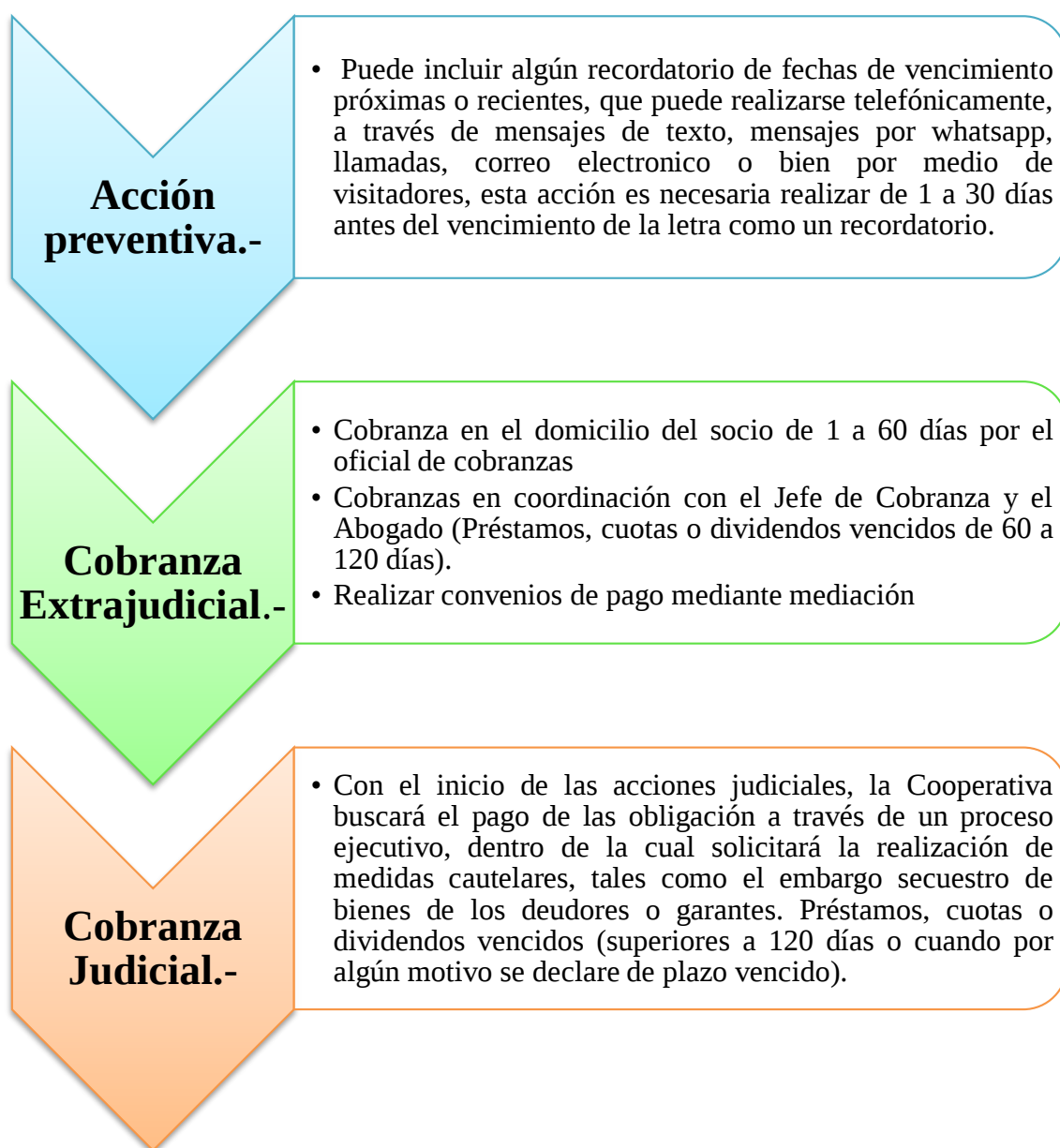
- Todo crédito que incurra en mora, se sujetará al cobro de intereses de mora, gastos de recuperación de cartera, honorarios, tasa judicial entre otros.
- El costo de la cobranza prejudicial o judicial será asumido en su totalidad por el socio o sus codeudores.
- El jefe de cobranzas, analizará los saldos de cartera vencida y de acuerdo a su maduración propondrá por escrito a través de informe a Gerencia General los mecanismos opcionales de recuperación mediante titularización o venta de cartera.
- El jefe de Cobranzas, priorizará la gestión de recuperación de cartera de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa, asignará la cartera vencida a cada Oficial de acuerdo a los días de mora transcurridos.

- Los deudores, así como los garantes solidarios serán reportados a la Central de Riesgos si la deuda se encuentra clasificada como deficiente, dudoso y en pérdida.

La cooperativa efectuara la cobranza al deudor principal, conyugues y garantes. Para efecto se aplicará las siguientes acciones:

Gráfico 20

Políticas de cobranza



Acción preventiva

El objetivo de la cobranza preventiva es realizar la gestión previa al vencimiento de las obligaciones (de 1 a 30 días), a fin de cumplir con los índices establecidos, en ese periodo se deberá recordarle al socio la fecha de vencimiento y el monto a cancelar, este aviso se podrá realizar vía mensajes de texto, mensajes por WhatsApp o emails

En la promoción y trámites de créditos, el asesor previamente deberá enseñar al socio sobre lo importante y necesario de cumplir con sus pagos puntuales, para no dañar su historial crediticio.

Cobranza Extrajudicial

Se trata de realizar la gestión de cobranza de las operaciones en mora, a fin de cumplir con los índices establecidos en la proforma presupuestaria, de los niveles de morosidad permitidos en la cartera.

- El personal del área de cobranzas, realizara la gestión de cobranza extrajudicial de acuerdo a los niveles establecidos y bajo la supervisión y responsabilidad del jefe inmediato.
- El oficial de cobranza realizará la gestión extrajudicial de acuerdo a los niveles establecidos y bajo la supervisión de su jefe inmediato
- Las notificaciones de morosidad serán utilizadas hasta los 120 días de retraso en el pago de las obligaciones, pasado ese tiempo se transfiere el crédito a manos del abogado para la recuperación bajo cobro judicial, con el fin de que se empiecen las acciones legales respectivas.
- Las cobranzas extrajudiciales se realizarán con visitas en el domicilio, vía llamadas telefónicas, mensajes por WhatsApp, mensajes a celular o e-mails.

- En el caso de que no se localice al deudor principal se comunicará al conyugue y en el caso de contar con garantes, a los garantes también se les notificará sobre las obligaciones pendientes de pago.

Cobranza Judicial

En última instancia se aplica, después de que previamente se haya aplicado y finalizado todo el proceso pre-judicial. Se procederá a demandar las operaciones vencidas que registre el socio en conjunto son las personas que intervinieron en la operación de crédito (codeudor, y garantes en el caso de tenerlos).

- A partir de los 120 días del crédito vencido, se asignará al abogado considerando que el monto mínimo para proceder la demanda será de 500 dólares en adelante.
- Previo a la demanda judicial se utilizará las herramientas de gestión extrajudicial.
- Todo crédito en el cual se inicien acciones judiciales y donde ya cuente con un numero de juicio y juzgado asignado, el trámite no podrá cerrarse hasta la cancelación total de la operación más gastos incurridos.
- Los convenios de pagos de las cuentas que se encuentren con acciones legales únicamente serán pactados con el área de cobranza y el socio.

c.- Estrategias de cobranza

Para que se desarrolle una cobranza efectiva de los créditos en mora, es necesario que en el proceso de gestión de cobranza se tenga en cuenta los aspectos a mejorar, dentro de las actividades la negociación es primordial, en la que se debe tener como resultado principal la recuperación de cartera y resulte beneficioso tanto para el socio como para

la cooperativa, es importante tener en cuenta los elementos principales se generan las estrategias para optimizar los procesos de gestión de la cartera vencida de la cooperativa.

Gráfico 21

Estrategia 1

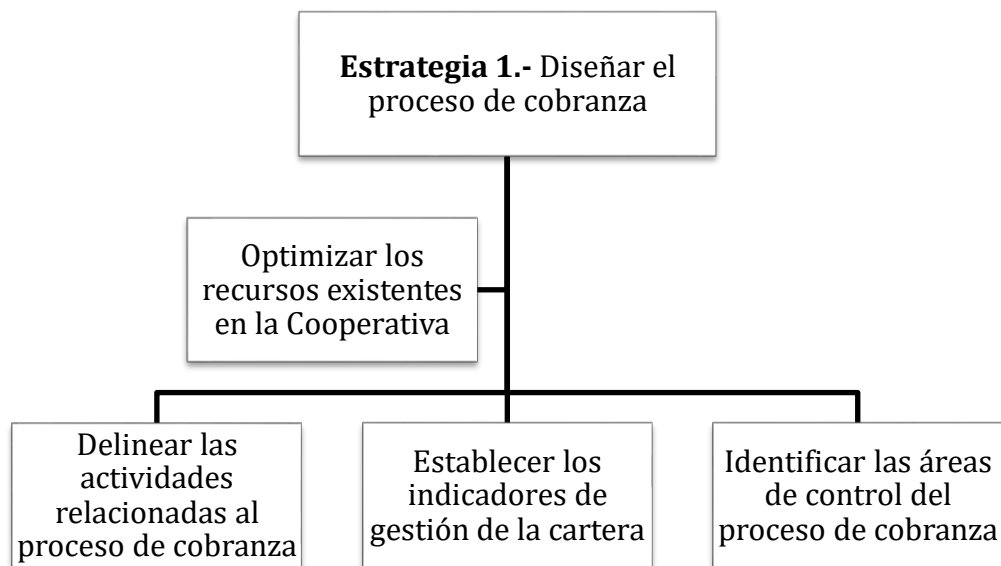


Gráfico 22

Estrategia 2

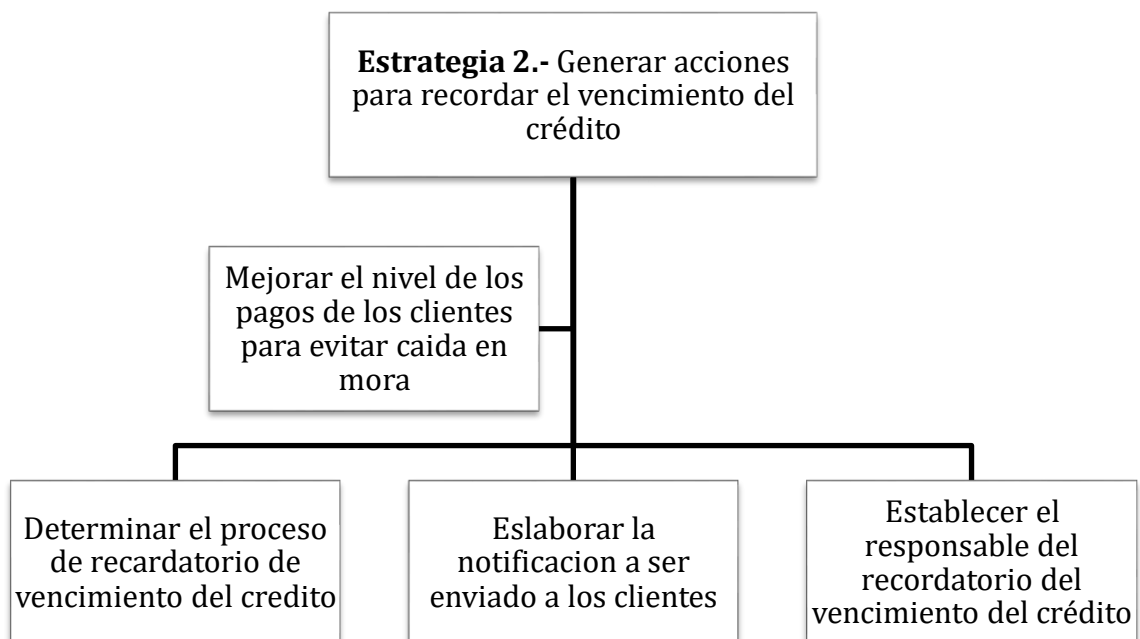
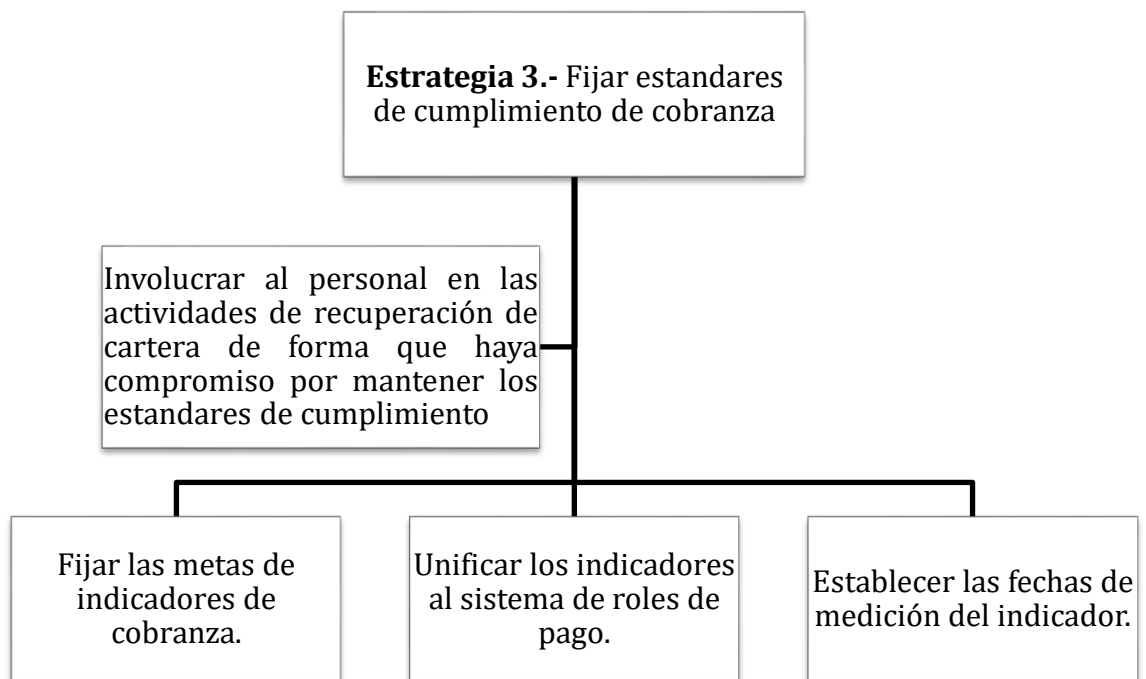


Gráfico 23

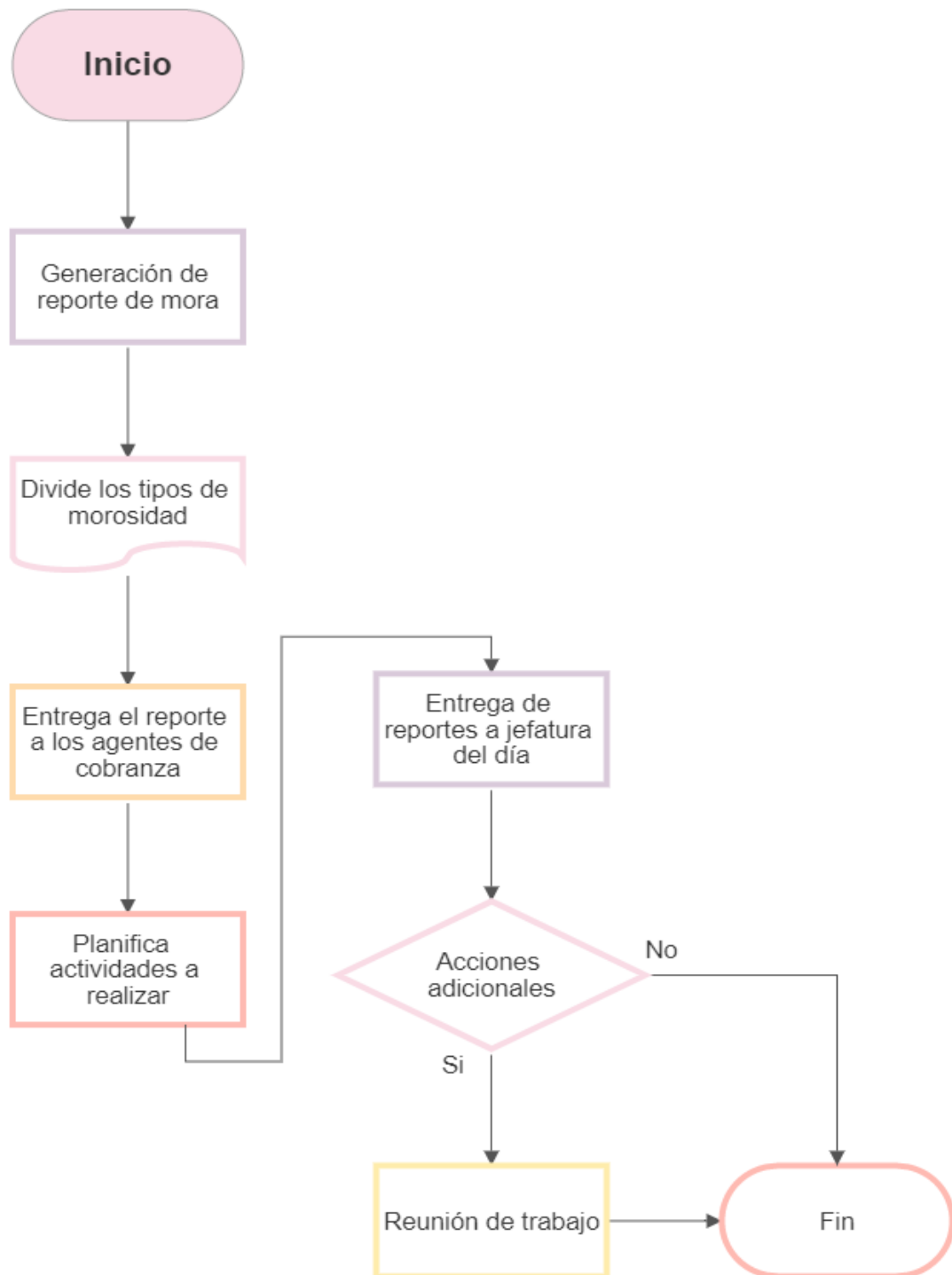
Estrategia 3



d.- Procedimientos de cobranza

Gráfico 24

Proceso de cobranza



Nota: Para la aplicación del modelo de cobranza se realizarán varios procesos determinantes, tales como los que está detallados en el grafico anterior, en el punto final de la reunión de trabajo se llevarán a cabo las correspondientes evaluaciones de acuerdo a lo aplicado del manual, con el fin de corregir posibles errores o falencias del plan propuesto.

Tabla 12

Procedimiento de cobranza preventiva

<i>Asistente de Cobranza</i>	Obtiene del Sistema reporte de créditos por vencer
	Realiza la gestión de cobranza preventiva comunicándose telefónicamente con los socios con el siguiente script: Buen día, le saluda (Nombre de quien realiza la llamada) del Departamento de Cobranza de la Cooperativa “Coorcotopaxi”. El motivo de esta llamada es para recordarle que la cuota de crédito que mantiene con nuestra institución se vence el día.... (Fecha de vencimiento). Le pedimos muy comedidamente se acerque a cualquiera de nuestras oficinas a realizar el pago correspondiente o mediante transferencia a la Cuenta que mantenemos en el Banco Pichincha. Muchas gracias por su gentil atención.
	En todas las llamadas telefónicas de recuperación de cartera vencida enfatizara al socio que la situación de mora influye negativamente en su record crediticio dentro del Sistema Financiero Nacional
	Elaborar un reporte mensual de llamadas incluyendo observaciones del pre cobro y lo remite al Jefe de Cobranzas
	Realizar un reporte mensual acerca de la gestión preventiva y emitir a Jefatura.

Tabla 13

Procedimiento de cobranza Extrajudicial

<i>Asistente de Cobranza</i>	Obtiene del sistema el reporte archivo listo lo entrega al jefe de cobranzas
	Asistente de cobranzas ingresa al sistema y obtiene cartera vencida de socios
	Asistente de cobranzas ingresa al sistema y obtiene cartera vencida de socios y saca el reporte
<i>Jefe de Cobranza</i>	Identifica causas de no pago y análisis de carácter de deudor
	Explica la opción de un arreglo extrajudicial, de pago y sobre las acciones legales en caso de no llegar a dicho acuerdo
	Asigna cartera a Asesor jurídico
<i>Oficial de Cobranza</i>	Efectúa la entrega del reporte, y notificaciones
	Oficial de cobranzas emite un reporte mensual al Jefe de cobranzas

Tabla 14

Procedimiento de cobranza Extrajudicial

<i>Asistente de Cobranza</i>	A través del sistema, asigna un reporte de cuentas que deben ser manejadas por el Asesor Jurídico
<i>Jefe de Cobranza</i>	Semanalmente el jefe de cobranzas, evaluará los resultados de recuperación obtenidos con el objeto de tomar acciones pertinentes.
	Evaluará la productividad del Asesor Jurídico, así como el proceso legal de las carpetas entregadas para el trámite judicial.
<i>Asesor Jurídico</i>	Recibe Cartera asignada por Jefe de Cobranza
	Ubica al socio y garantes por media visita de campo.
	Informa el socio acerca del vencimiento de la deuda
	Identifica causas de no pago y análisis de carácter de deudor

	Explica la opción de un arreglo extrajudicial, de pago y sobre las acciones legales en caso de no llegar a dicho acuerdo
	Si el socio acepta el acuerdo de pagos extrajudicial, se deberá establecer con el deudor y/o garante un compromiso puntual de pago que en ningún caso podrá exceder de cinco días calendario
	Realiza la devolución de documentos originales, bienes secuestrados o desistimientos de juicio, y archiva documentación de respaldo
	Entrega la documentación original a custodio de Valores

e. Refinanciamiento

En virtud de lo expuesto se considera como Operación refinanciada, al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

La operación de refinanciamiento está sujeta a la aprobación el Gerente General y el Comité de créditos, pues esto constituye una nueva operación de crédito de acuerdo al nivel de aprobación.

Al saldo insoluto (parte del crédito pendiente de pago) se le sumará los intereses generados hasta la fecha más el interés de mora, quedando así constituido un nuevo capital. El refinanciamiento es una reprogramación sobre un saldo insoluto capitalizado con los intereses y moras generados a la fecha, esto de acorde a lo establecido con el art.33 de la codificación RES de la junta política monetaria. Esta operación necesariamente se realizará con el titular, requerirá la presencia de los garantes originales, así como la suscripción de un nuevo contrato (pagaré).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Las cooperativas de ahorro y crédito realizan gestión de cobranzas por lo que, si suscita impagos en una operación financiera, se tomarán inmediatamente acciones financieras al respecto que permitan controlar la tasa de morosidad para que se encuentre por debajo del porcentaje permitido, influyendo este, en el crecimiento que se genera año tras año.
- En base a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada al personal que conforma la institución se concluye, que no cuentan con un manual adecuado de gestión de cobranzas, que a su vez no identifican los lineamientos establecidos para la implementación del mismo. Esto conlleva a que las actividades que deben desarrollar cada miembro responsable de la ejecución de la gestión de cobranza, no tengan un panorama claro de cómo sustentarse para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Al no contar con un manual de procesos de cobranza, ocasiona para las empresas pérdidas económicas significativas, provocando que no se pueda cumplir con el presupuesto y metas establecidas, esto como resultante de que las estrategias implementadas en el proceso de cobranza no funcionen.

5.2 RECOMENDACIONES

- Establecer controles de estrategias que permitan el incremento en el nivel de confianza y el cumplimiento de las políticas obteniendo beneficios para la cooperativa con una gestión eficiente para la prevención y eliminación de riesgos.
- Crear estrategias de diferenciación para mantener un mercado financiero y generar ventajas competitivas que permitan satisfacer las necesidades de los socios y clientes por ende aumentar la rentabilidad buscando captaciones e inversiones.
- Para los responsables de la implementación del manual de gestión de cobranza es importante que se sustente la información general y la socialización del mismo con el personal, esto para lograr que el personal se centre en las actividades que debe llevar a cabo para lograr los objetivos planteados por la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Super Intendencia de Cooperativas y Seguros,. (2018).

Aguilar - Pinedo, V. (2018). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Universidad San Martin de Porres, Lima. . Lima - Perú: liquidez. Universidad San Martin de Porres, Lima. .

Alvarez, N. (2019). *Finanzas 1*. México D. F: Instituto mexicano de contadores públicos.

Baena - Toro, D. (2010). *Análisis financiero: Enfoque proyecciones financieras* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Eco ediciones.

Baptista, L. (2014). *Selección de la muestra*. Metodología de la investigación-Sexta edición.

Barroso, F. (2018). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. México: Revista Scielo Analytics.

Besley, S., & Brigham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera*. México D.F: Cengage Learning.

Brachfield, P. (2018). *Libro Manual de Credit Management*. . . Barcelona: Profit Editorial.

Calderón, B. (2018). *La cobranza*. Obtenido de CEFA: https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Carazas, S., & Soto, A. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez*. Lima - Perú: ECV Ediciones.

Cardenas, P. (2015). *Cooperativismo*. Colombia: SENA.

Castro, M. (2010). *Análisis de los estados financieros del Banco de Guayaquil, periodo 2007 - 2008*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Constitución de la República del Ecuador. (2008).

COORCOTOPAXI. (2022). Obtenido de <https://www.coorcotopaxi.fin.ec/nosotros-2/>

- Coraggio, J. (2017). *Las tres corrientes de la ESS 27-2-13. Economía social y rural*. Buenos Aires: Editorial CICCUS.
- Cordova, E. E. (2013). *Crédito y cobranzas, gestión de riesgo*. Caracas: SN.
- Del Valle, E. (2013). *Créditos y cobranza*. México D.F: Universidad Autónoma de México.
- García - Dihigo, J. (2018). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gómez, T. (2012). *Procesos de cobranza en las empresas*. México D.F: SE.
- Gudiño, L., & Rodriguez, P. (2017). *Propuesta de mejoramiento de procesos internos del área de crédito y cobranzas para la cooperativa previsión ahorro y desarrollo coopad*. Quito. Quito-Ecuador: Ed. Escuela Politécnica Nacional.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- López, J. I. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal*. México D.F.: Editorial Thomson.
- Macias, J. (2018). *Tipos de Bancos*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/tipos-de-bancos.html>
- Magali, J. J. (2016). The Impacts of Credits Risk Management on Profitability of Rural Savings and Credits Cooperative. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(16).
- Miranda, R. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017*. Callao: Universidad César Vallejo.
- Molina, S., López, F., & Fernandez, J. (2015). *El ciclo del crédito*. España, Madrid: Editorial Empresarial S.L.
- Molina, V. (2013). *Estrategias de Cobranza en época de crisis* (Cuarta ed.). México D.F.: ISEF Editores.

- Montaño - García, A. (2010). *Administración de la Cobranza*. México D.F: Editorial Trillas.
- Morales, B., & Jurado, J. (2018). *Implementación de un plan de mejoramiento para los departamentos de caja y créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Ed. Universidad Central del Ecuador.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, J., & Morales, A. (2018). *Créditos y cobranzas*. . México D. F : Patria S.A. .
- Múñch, L. (2014). *Evaluación y Control de Gestión: Principios de auditoría administrativa*. México D.F: Trillas.
- Obergoso, A. (2015). *Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión*. Perú, Distrito de Víctor Larco: Revista de psicología.
- Pérez, J., & Loperas, I. (2013). Gestión humana de orientación analítica: Un camino para la responsabilización. *Revista de Administración de Empresas*, 56(1), 101-113.
- Petit, E., Piedrahita, G., & Palacio, A. (2016). *Estrategia organizacional para afrontar*. Venezuela: Revista Ciencias Sociales.
- Programa de Educación Financiera. (2016). *El Sistema Financiero Nacional*. Quito: BanEcuador.
- Rascon, D., Parra, P., Espinoza, F., & Caballero, R. (2018). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VENTAJA COMPETITIVA*. México: Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales.
- Revelo, S. L. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Rodés, A. (2019). *Financiación internacional*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

- Rodríguez-Jiménez, A., & Pérez-Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (82), 1-26.
- Rosas, E. (2015). *La Negociación en los Procesos de Cobranza*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Ruza, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Saavedra García, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuaderno Administrativo*, 295-319.
- Salas-Ocampo, D. (3 de Diciembre de 2019). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de Investigaliacr.com: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Sancho, J. (2018). *Gestión y control de presupuesto de tesorería*. ICB Ediciones.
- Servicio de Rentas Internas. (2018).
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=SECTOR_FINANCIERO
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2001).
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018).
- Tapia Iturriaga, C. (2018). *Como entender Finanzas sin ser Financiero*. México: INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS.
- Tarapuez, E., Rivera, C., & Donneys, O. (2010). *Teoría monetaria y bancaria fundamentos*. Bogotá: Ecoediciones.
- Tiche, L. (2015). *LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS*. Ecuador, Ambato: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

Van, H. C., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (13ava ed.). México D.F: Pearson Education.

Zúñiga, L. (2010). *Crédito Cooperativo*. Barcelona: EUNED.

ANEXOS

ANEXO 1. URKUND

Quevedo, 24 de julio de 2022

Ingeniero M.Sc
Roque Vivas Moreira
DECANO UNIDAD DE POSGRADO UTEQ
En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el proyecto de investigación de la Ing. **MILENA GUADALUPE REINA RIVERA**, posgradista de la Maestría en Administración de Empresas, MBA, cuyo tema es: “**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANA, AÑO 2021**” fue analizado mediante la herramienta anti plagio URKUND, la misma emitió un porcentaje de 8% por lo que a continuación se presenta captura de la imagen de resultados.



Documento	rev urkund 2 tesis Milena Reina.docx (D142352656)
Presentado	2022-07-24 09:26 (-05:00)
Presentado por	maperez002@hotmail.com
Recibido	mperez.uteg@analysis.orkund.com
Mensaje	rev 2 Milena Mostrar el mensaje completo

8% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 42 fuentes.

Atentamente,



Econ, Mario Alejandro Pérez Arévalo PhD

DIRECTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 2

INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Señor Gerente/Empleado

Proyecto de Tesis: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021

Para efecto de la realización de esta investigación se requiere recabar información para lo cual necesitamos conocer su opinión sobre las temáticas importantes que será de gran utilidad para el análisis de la gestión de estudio por tal razón le agradezco se digne en contestar la siguiente entrevista, la información será confidencial y de uso exclusivo para la presente investigación.

Entrevista aplicada al gerente

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Conoce usted las funciones de su puesto como gerente?
2. ¿Cree usted que mantiene un portafolio sano de crédito?
3. ¿Existió en algún periodo o tiempo crisis en la liquidez de la cooperativa?
4. ¿Qué objetivos estratégicos posee la Cooperativa?
5. ¿El objetivo de cobranza que posee la cooperativa se ha cumplido?
6. ¿Cree usted que existe desconocimiento de las políticas de cobranza por parte de los empleados?

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Cuáles son las acciones coordinadas o políticas que aplica para una adecuada y oportuna recuperación de crédito?
2. ¿Se están aplicando las actuales políticas de cobranza y están dando resultado?
3. ¿Existen procedimientos de cobro y cuáles son?
4. ¿Cuáles son las fases de cobranzas que posee la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son los efectos de las políticas de crédito en la gestión de la cobranza?
6. ¿Cuál es Efecto de las políticas de cobranza para la mejora de la cartera de crédito?
7. ¿Cuál es el porcentaje de cartera de crédito en la actualidad?
8. ¿Por qué cree Ud. que ha variado el % de la cartera vencida en comparación al año anterior?

Objetivo 3. Diseñar un modelo para la gestión del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?
2. ¿Existe un manual de funciones dentro de la Cooperativa para cada puesto?
3. ¿Existe un plan de cobranzas en la cooperativa?
4. ¿Qué alternativas como gerente puede dar para la mejoría de la gestión de cobranza?
5. ¿En qué porcentaje estimado cree que mejoraría con la aplicación de un nuevo plan de cobranzas la recuperación en la cartera de crédito de la cooperativa?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Señor Empleado

Proyecto de Tesis: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021

Para efecto de la realización de esta investigación se requiere recabar información para lo cual necesitamos conocer su opinión sobre las temáticas importantes que será de gran utilidad para el análisis de la gestión de estudio por tal razón le agradezco se digne en contestar la siguiente entrevista, la información será confidencial y de uso exclusivo para la presente investigación.

Entrevista aplicada a los empleados del Área de crédito y Cobranza

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Conoce usted las funciones de su puesto como empleado del área de crédito y cobranza?
2. ¿Cree usted que la Cooperativa mantiene un portafolio sano de crédito?
3. ¿Conoce si existió en algún periodo o tiempo crisis en la liquidez de la cooperativa?
4. ¿Qué objetivos estratégicos posee la Cooperativa?
5. ¿El objetivo de cobranza que posee la cooperativa se ha cumplido?
6. ¿Cree usted que existe desconocimiento de las políticas de cobranza por parte de los empleados?
7. ¿Cree usted que el personal del área de crédito necesita capacitación y en qué aspectos?

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Cuáles son las políticas de crédito y cobranza que existen en la cooperativa?
2. ¿Se están aplicando las actuales políticas de cobranza y están dando resultado?
3. ¿Existen procedimientos de cobro y cuáles son?
4. ¿Cuáles son las fases de cobranzas que posee la Cooperativa?
5. ¿Por qué cree Ud. que ha variado el % de la cartera vencida en comparación al año anterior?
6. ¿Cuáles son las acciones de cobranza que usted utiliza en el área de crédito?
7. ¿Considera que dichas acciones contribuyen a una mejora de la gestión de cobranza?

Objetivo 3. Diseñar un modelo para la gestión del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

1. ¿Qué tipo de créditos ofrece la cooperativa?
2. ¿Existe un manual de funciones dentro de la Cooperativa para cada puesto?
3. ¿Existe un plan de cobranzas en la cooperativa?
4. ¿Qué alternativas como empleado del área de crédito puede dar para la mejoría de la gestión de cobranza?
5. ¿Considera necesario el diseño de un nuevo plan de cobranzas por parte de gerencia?
6. ¿Considera necesario un plan de capacitación sobre gestión de cobranza para los empleados del área de crédito?
7. ¿En qué porcentaje estimado cree que mejoraría con la aplicación de un nuevo plan de cobranzas la recuperación en la cartera de crédito de la cooperativa?



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Proyecto de Tesis: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2021

Estimado socio.

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información sobre la gestión de cobranzas y la incidencia en la cartera de crédito de la Cooperativa Coorcotopaxi del Cantón La Maná, por lo que se pide de manera adecuada contestar marcado con una X, la casilla seleccionada, la información recabada será confidencial y se utilizará para fines académicos únicamente.

Encuesta aplicada a los socios.

Objetivo 1. Identificar las causas que generan una inadecuada gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Cómo califica la atención brindada por el personal del área de crédito y cobranza?

- Buena
- Mala
- Regular
- Excelente

¿Cuenta con un crédito vencido?

- Si
- No

* En caso de que la pregunta anterior sea si, ¿Cuáles son los motivos por los que cuenta con un crédito vencido?

- Bajos ingresos
- Alta tasa de interés
- Falta de cobranza

¿Cómo califica la gestión de cobranza de la Cooperativa?

- Buena
- Mala
- Regular
- Excelente

¿Conoce Ud. lo que es una política de cobranza?

SI NO

Objetivo 2. Determinar las políticas de crédito y cobranza que inciden en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Conoce Ud. si la Cooperativa posee políticas de crédito y cobranza?

SI NO

¿Considera adecuadas las políticas de crédito que posee la cooperativa?

SI NO

¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza que aplica la cooperativa?

SI NO

¿Cuáles son las acciones de cobranzas más efectuadas por la cooperativa?

- a) Llamada telefónica
- b) Visita al socio
- c) Notificación por e- mail

d) Mensajes por WhatsApp

¿Considera Ud. que la gestión de cobranza que aplica la Cooperativa incide en el aumento de la cartera vencida?

SI NO

Objetivo 3. Diseñar un modelo para la gestión del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

¿Considera necesario se cambien las estrategias de cobro que actualmente se aplican, para la recuperación de cartera vencida?

SI NO

¿Considera que un nuevo plan de cobranzas mejoraría la gestión de la cartera de crédito?

SI NO

¿Estaría de acuerdo con la implementación de nuevas políticas de cobranza en la cooperativa?

SI NO Quizás

¿Cree que la cooperativa debe mejorar la gestión de cobranzas?

SI NO

¿Considera que las acciones de cobranza deberían mejorar para recuperar la cartera vencida?

SI NO

¿Consideraría adecuada la capacitación en temas de gestión de cobranza para los empleados del área de crédito?

SI NO