



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

SEPTIEMBRE 2019 – FEBRERO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda.
Sucursal Babahoyo**

EGRESADO:

Chonillo Amaiquema Steeven Alonso

TUTOR:

ING. Gina Maribel Carrasco Echeverría, MAE.

AÑO 2020

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., tiene su matriz en la Provincia de Bolívar en el Cantón San Miguel, esta se constituyó como tal en el año 1978 debido a los servicios con responsabilidad que venía brindando desde el 11 de mayo del 1973 que fue publicada en el registro oficial tan solo como una cooperativa gremial. En la actualidad cuenta con varias agencias, entre estas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en la Provincia de Los Ríos, Cantón Babahoyo, ubicada en la calle Olmedo entre García Morena y Juan X Marcos.

El caso de estudio se relaciona con la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, misma que permite conocer la situación problemática por la que atraviesa la entidad, donde se ve reflejado el efecto en la parte interna de la cooperativa, provocado por los distintos acontecimientos con los socios en el área externa.

La finalidad es determinar los motivos por los que se dan los atrasos en los pagos en las cuotas de los créditos concedidos por la institución y de qué manera influye en la estabilidad económica de la misma. Entre los problemas se tiene la deficiencia en la gestión de cobranzas que hace que la recuperación de cartera se dificulte, por lo tanto, hace que los procesos emprendidos se vean reflejados de forma negativa en la capacidad competitiva de la empresa para ser productiva.

El trabajo de investigación se encuentra fundamentado en la aplicación de técnicas de recopilación de datos; a través de la encuesta aplicada al oficial de crédito y cobranza de la

entidad es posible la revelación de información acerca de las medidas tomadas antes, durante y después de haberse otorgado un crédito. La técnica utilizada para obtener información general acerca de la situación de la Cooperativa, en cuanto los créditos concedidos y las irregularidades en los pagos de los mismos, es la entrevista aplicada al jefe operativo encargado de la sucursal en Babahoyo, basada en causas y efectos que tienen los impagos en la estabilidad financiera de la empresa.

Desarrollo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., se constituye mediante decreto # 1.025 y fue publicada en el registro oficial el 11 de Mayo del 1973, tiene su matriz en la provincia de Bolívar en el cantón San Miguel, ubicada en la calle Pichincha y Bolívar esquina, cuenta con varias agencias, las mismas que están ubicadas en los cantones Chillanes, Caluma, Guaranda, San José de Chimbo, también la institución cuenta con agencias en la provincia de los Ríos en los cantones Babahoyo, Quevedo y Quinsaloma.

La Agencia ubicada en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo se localiza en la calle olmedo entre García Moreno y Juan X Marcos; esta entidad ofrece varios servicios en el área financiera destinados a satisfacer necesidades en el comercio, la agricultura, la producción, educación, vivienda farmacia e inversión, también ofrece créditos para el consumo en microempresa y vivienda; microcréditos, anticipos de sueldo, sistema de pago interbancario, acceso al cobro del Bono de Desarrollo Humano, cajero automático. Todos los créditos se encuentran asegurados.

La institución financiera cuenta con beneficios para sus socios como es Bono de jubilación, seguros de desgravamen y premios directos a todos los clientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., es un ejemplo de emprendimiento y desarrollo teniendo como finalidad contribuir con el desarrollo socioeconómico de todos y cada uno de los socios y lograr satisfacer la demanda existente de los productos financieros que inmediatamente se encuentren en disposición de ser otorgados.

En la actualidad se puede evidenciar que muchas instituciones financieras atraviesan por lo que es la morosidad de los socios, lo mismo que impide continuar operando en el mercado financiero, por falta de recursos económicos que pierden cuando los socios que han accedido a cualquier tipo de crédito no realizan los pagos puntuales o simplemente no cancelan el crédito en su totalidad desencadenando problemas no solo a las instituciones financieras sino, también provocando un atraso en el desarrollo socioeconómico del país.

Por lo anteriormente mencionado se ha realizado este trabajo de investigación, con la finalidad de conocer cuáles son las razones de los atrasos en los pagos de los créditos concedidos, y la influencia que los mismos presenta en la estabilidad financiera de las instituciones que brindan estos servicios, en esta oportunidad teniendo como unidad de análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo, donde fue posible obtener información necesaria y oportuna para realizar una interpretación acerca de la situación que se presenta en el mercado financiero.

También el trabajo servirá como un informe de conocimiento para la institución, para que pueda constatar las falencias que se han presentado y tomar las medidas necesarias para revocar la situación y lograr una operación más eficiente en todo el proceso para otorgar cierto crédito a los socios que lo soliciten, además de mantener un control sobre las actividades de medidas de cobranzas que deben emprender para hacer efectivo la captación de dinero y evitar que la cooperativa tenga déficit financiero por mala gestión en la otorgación de créditos y en la recuperación de cartera.

Por otra parte el trabajo de investigación realizado servirá como una fuente de apoyo para aclarar las interrogantes que cualquier persona o institución financiera tenga acerca de los problemas de recuperación de cartera que se presentan en el mercado financiero, además estando seguro que los resultados obtenidos serán de mucha ayuda para la cooperativa ya que el estudio respectivo se da sobre toda la información real y actualizada, la misma que podría establecer medidas de mejora en los procesos para incrementar el nivel productivo de la institución.

El principal objetivo que se pretende con la realización de este trabajo, de tal manera que es: Determinar los motivos en los atrasos del pago de las cuotas sobre los créditos concedidos y la influencia que presenta en la estabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal de Babahoyo ofrece a sus socios variedades de créditos tales como microcréditos, créditos agrícolas, emergentes de consumo entre otros, estos se dan en plazo mensuales, trimestrales, semestrales y anuales con

tasas de interés que están entre el 22, 18 y 16 por ciento dependiendo el tipo de crédito al que acceda el socio. Estos créditos son otorgados a los socios de la institución teniendo entera confianza de que la restitución de los mismo se efectúe en tiempo y valor acordado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como entes de intermediación financiera, servicios mortuorios y atención médica a través de sus seguros, constituyen un importante sector de la economía social y siendo que en la última década ha crecido notablemente, ayuda en gran manera a solucionar los problemas de la sociedad llegando a la clase minoritaria para hacerlo con eficacia se requiere que se trabaje en los temas que hacen que las empresas desaparezcan del mercado. (Hidalgo, 2005)

Es importante conocer a profundidad todos y cada uno de los pasos que da la administración en los procesos de gestión de la entidad para consagrarse en calidad de empresa de economía solidaria, con el propósito de otorgar beneficios financieros que resulten de gran ayuda para las personas de su localidad. Es muy importante que los socios de la Cooperativa tengan conocimiento que con los pagos de las cuotas de los créditos concedidos se pueden generar nuevos créditos a otras personas, por lo tanto, deben ser conscientes y realizar los pagos de forma puntual y así evitar realizar los procesos de demanda, logrando una buena relación laboral que beneficie a ambas partes.

En el proceso de entrega de estos valores, los miembros colaboradores de la institución deben llevar a cabo la tarea de verificación y aceptación de documentos que acrediten a los socios como personas capaces y responsables de poder acceder y cumplir con las obligaciones financieras

establecidas, de tal manera que se asegure que estos cumplan con los pagos puntuales y la cancelación del monto total del crédito otorgado.

Las obligaciones financieras deben estar relacionadas con el efectivo y sus equivalentes; en este proceso se observan falencias que se ven reflejadas en la captación de las cuotas provocado por factores internos en la administración o factores externos ligados netamente a situaciones de los socios. (Páez & Tovar, 2016)

Uno de los problemas fundamentales que se da en la recuperación de cartera en la institución, es la deficiencia que se presenta en el control interno; Según (Mantilla, 2016) afirma que "el control interno es aplicado con la finalidad de asegurar los objetivos organizacionales"; una mala gestión provoca un desequilibrio en la parte financiera, es decir que muchas veces en el proceso para la otorgación de los créditos a los socios se pasa por alto aspectos que resultan fundamentales para el análisis de los de la capacidad de pago, además que se presentan vacíos en las áreas o departamentos de la institución, falta una persona que les asesore a los oficiales de crédito sobre los procedimientos actuales para otorgar créditos y para llevar a cabo un proceso de cobranza efectivo.

Los oficiales de créditos llevan a cabo actividades bajo su criterio lo cual origina desequilibrio en la actividad financiera de la institución; es decir muchas veces que se acercan socios de la cooperativa Juan Pío de Mora a solicitar algún tipo de crédito y no cumplen completamente con los requisitos para acceder a ellos, dialogan con los agentes de crédito para que les puedan ayudar y ceder en la otorgación del monto solicitado, finalmente logran su

propósito por motivo que si el socio es anteriormente conocido por el oficial, este deposita confianza y accede a pasar por alto algún documento presentando una excepción al crédito.

De la parte del jefe operativo de la institución solo se recibe la aprobación de un crédito, pero no influye un mayor control sobre los oficiales de crédito de que se esté aplicando los procesos y medidas reglamentarias al momento de aprobar a un socio como persona apta para el beneficio, por lo tanto los asesores de créditos y cobranzas pueden llegar a convencer al jefe operativo de que la persona solicitante de un crédito no presenta documento que le acredite legalmente como persona en capacidad de pagar (roles de pagos, facturas), pero que si posee los recursos como fuentes para generar ingresos con los cuales cubrir todas y cada una de las cuotas.

La falta de capacitación a los asesores de créditos hace que estos cometan faltas durante el proceso de otorgación de créditos que luego se convertirían en problemas al momento de llevar a cabo la gestión de cobranza; Según (Fiszbein, Cumsille, & Cueva, 2016), afirma que "la capacitación abarca cursos, seminarios o talleres que no son parte del sistema educativo formal, que consiste de cursos de corta duración o baja intensidad en distintas áreas como habilidades técnicas, socioemocionales, alfabetización, desarrollo social o cultural, entre otros" ; si los oficiales de créditos de la Cooperativa no conocen o no están preparados a los cambios que se dan en las políticas internas de la empresa, estos podrían otorgar créditos a personas que no cumplen con las nuevas reglamentaciones que hayan sido modificadas desde la matriz y que no fueron comunicadas oportunamente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora otorga créditos a sus socios que requieran de los mismos, el valor que proporciona la institución por primera vez a sus socios es por el monto de \$1000 (Un mil dólares americanos), para el cual los socios deben de cumplir con ciertos requisitos para poder aplicar y que sea aprobada su solicitud, uno de los requisitos es que tenga la capacidad de pago suficiente y/o necesaria para poder cumplir con el pago de sus cuotas de forma mensual, trimestral o semestral, dependiendo como se estipule en el pagaré correspondiente.

La capacidad de pago se fundamenta en todo aquello que los socios tienen como fuente que les genera ingresos durante un periodo que por lo tanto se constituyen entradas de efectivo y así mismo el conocimiento sobre aquellas deudas que presentan en otro lugar que les generan egresos y se les resta de sus ingresos; entonces, resulta necesario disponer de capital de trabajo para garantizar el efectivo requerido para responder con el pago de las deudas contraídas al momento de su vencimiento. (Rosillón, 2009).

De la capacidad de pago que tiene un socio de esta institución depende que la gestión de cobranza sea efectiva, por lo tanto si la capacidad de pago es baja, esto desencadena problemas en los pagos puntuales que deberían hacer los socios, si un socio conoce de su incapacidad de pago, muchas veces al solicitar crédito busca la manera de presentar documentación que acredite que pueden cumplir con los pagos de las cuotas las mismas que con el paso del tiempo y el vencimiento parcial del crédito presentan atrasos en pagos al crédito.

A los socios que inicialmente solicitaron créditos por primera vez por el monto de \$1000 (Un mil dólares Americanos), y que hayan cumplido con el pago total y puntual del crédito, la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora Ltda., vuelve a ofrecerles créditos por un monto más alto que va desde los \$2000 (Dos mil dólares Americanos), estos socios que antes tuvieron la capacidad de pago y pudieron cancelar su crédito, en esta oportunidad suelen presentar atrasos, justificando en su gran mayoría que se les presenta problemas ya sean estos familiares, personales, de salud o económicos.

El término “problema” viene del lat. problēma. Se refiere a una cuestión que se trata de aclarar, una proposición o dificultad de solución dudosa, también hace referencia a un sin número de situaciones dificultosas por las que está pasando una persona en ámbito familiar o social, al planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos, incluso a un conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin (RAE, 2012). (Mosqueda, Rosas, & Tobón, 2015)

Los diferentes problemas por los que dicen estar pasando los socios, hace que la gestión de cobranza sea deficiente, los socios manifiestan que estos problemas que se les presentan son los que le hacen presentar atrasos en los pagos; la época invernal en muchas ocasiones les daña sus cosechas, la época escolar les genera gastos en útiles escolares etc., ellos tratan de justificar sus impagos, otros no aparecen, por lo cual los oficiales de créditos y cobranzas deben atender la situación, muchas veces sin tener solución y los atrasos continúan.

Es de gran importancia mencionar que dentro de los requisitos para aprobar un crédito a los socios es que estos cuenten con el o los garantes de crédito requeridos; Según (Pardo, 2015) afirma que “el Estado garante no asume así una responsabilidad de prestación, sino una responsabilidad de garantía de esas prestaciones” ; esto se vuelve un problema al no llevar un control en el proceso de verificación ya que en ocasiones estos garantes son ficticios, esto ocasiona que la institución presente falta de liquidez financiera para seguir operando ya que en caso de que el socio no cancele el monto total del crédito no existe otra persona quien asuma la deuda y en lugar de disponer de más recursos financieros para operar de inmediato lo que se está haciendo es incrementar las cuentas por cobrar.

En el momento de que los oficiales de créditos quieran llevar a cabo la gestión para la recuperación de cartera y se encuentran con la novedad de que no existe el garante indicado quien pueda hacerse responsable de la deuda, puede reflejarse una disminución del capital de trabajo, ya que con esta situación que presenta la institución contara con menos recursos para atender las demandas de nuevos créditos, mismos que están siendo solicitados por socios antiguos de la Cooperativa y que tienen historial de pago muy bueno y resultan productivos para la operación de la institución.

Los oficiales de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en su afán de realizar la captación de dinero parcial correspondiente al crédito otorgado; Según (Hernández, 2016), afirma que “con la captación de dinero las empresas ganan tamaño, mejoran su capacidad de endeudamiento y se vuelven más rentables” ; por lo cual, buscan la manera de contactarse con los socios que tienen cuotas atrasada de que se acerquen a cancelar,

en primera instancia lo realizan a través de llamada telefónica a los números que proporcionaron dentro de la información presentada inicialmente, en caso de no tener respuesta alguna los oficiales de crédito y cobranzas se dirigen hasta la ubicación de la vivienda para poder localizarlos.

El jefe operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, solicita a los oficiales de crédito y cobranza que se proceda con las notificaciones administrativas correspondiente para que así los socios cumplan con sus obligaciones de pago, claro está que antes de esta medida la institución ha concedido el tiempo necesario para que el socio se acerque a cancelar o a presentar justificativo correspondiente. Al momento de realizar la notificación, el socio tiene 48 horas para que se acerquen a cancelar o caso contrario se procederá con las medidas legales pertinentes.

La notificación administrativa es una acción inicia por una persona de alto rango de la institución con el fin de tener una actuación principal en el procedimiento administrativo que garantiza la eficacia en un proceso, para que las demás partes conozcan lo que deben hacer y cómo proceder en una situación determinada con incidencia incluso sobre el derecho a la tutela judicial efectiva de los interesados, como ha declarado de forma constante la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. (Gomez., 2015).

Al momento de realizar las visitas para las respectivas notificaciones se presentan los problemas, entre los más comunes están: El socio a quien se le realiza la visita para la notificación no se encuentra en casa; el socio ya no reside en ese lugar (sin avisar a la institución

de su cambio de domicilio); el socio manifiesta que se acercará a hablar acerca de la situación, pero no da a entender que va a cancelar el crédito o por lo menos las cuotas en las que presenta atraso.

Una vez que se ha iniciado esta medida en la gestión de cobranzas para la recuperación de cartera la empresa espera tener resultados favorables que le permita poseer mayor liquidez para cubrir necesidades de otros socios; Según (Nava & Martínez, 2012) afirman que "se considera a la liquidez como la facilidad con la cual puede disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor"; pero, esta medida como proceso para la gestión de cobro al final del día resulta ser una pérdida de tiempo ya que el objetivo deseado que es que el socio se acerque a cancelar, no se consigue, por lo tanto, la cooperativa debe de continuar con su proceso de recuperación de cartera implementando nuevas estrategias que estén establecidas en las políticas internas de la institución.

Al presentarse atrasos en las cuotas de los créditos otorgados o cuentas que resulten difícil de cobrar, convirtiéndose en cuentas incobrables, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., sucursal Babahoyo presenta incremento en su índice de Mora, esto hace que la productividad de la empresa empieza a disminuir y si la situación no cambia podría la institución financiera dejar de operar y así gran cantidad de personas conformados como socios que se benefician de los servicios de esta institución, se verán afectados directamente.

Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio o empresa ya sea esta pública o privada, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la

eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Además, que la confianza que brinda una empresa se ve comprometida con su capacidad de responder a las necesidades de los clientes. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos. (Castro & Castro, 2014).

La recuperación de cartera es un proceso que requiere de una gestión llevada a cabo por personas capaces de mantener y persuadir a los socios para obtener resultados favorables en beneficio para la institución. El índice de Mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora es medible de forma mensual, entonces si los socios presentan cada vez más cantidad de números de cuotas vencidas o las cuentas por cobrar aumentan considerablemente cada periodo de otorgación de créditos, mayor es el riesgo que tiene de la cooperativa de quebrar.

Cuando la deuda de los socios presenta varias cuotas vencidas y la fecha límite de pago venció, entonces la institución procede con el proceso de demanda judicial por los cuales la cooperativa incurre en gastos adicionales por demanda y esto haría que disminuya la liquidez, la demanda judicial procede contra aquellas personas que no presentan voluntad de pago; según (Katz, 2015), la voluntad de pago se define como la percepción del beneficio y disposición de pago de lo obtenido por su uso y puede diferir del precio si la misma es más alta que el costo en el que se obtuvo,.; también hace referencia a la intención que se puede apreciar en una o varias personas de cancelar una deuda contraída y por la cual es su obligación cubrir el pago de toda y cada una de las cuotas que de la deuda surjan, la voluntad de pago se ve reflejada en la honestidad y responsabilidad de las personas.

Los oficiales de crédito y cobranza de esta institución son las personas encargadas de determinar las situaciones en las que se da que las personas no quieren cancelar un crédito simplemente porque no lo quieren hacer, aquellos socios que no se les vea la intención de pagar un crédito otorgado serán demandados, esta situación de llevar a cabo las demandas judiciales son generadoras de gastos monetarios y pérdida de tiempo por lo cual, si más socios tienen cuotas y crédito vencidos mayores gastos y más pérdida de tiempo se generarían para la cooperativa, mismos que podrían ser aprovechados para otras labores o atención a los clientes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Sucursal Babahoyo en la actualidad no cuenta con los servicios de un abogado de estacionalidad fija dentro de la empresa que le lleve el proceso de demanda judicial por lo cual los gastos son mayores al tener que pagar viáticos a otro abogado que presta sus servicios desde la matriz en San Miguel, en la gestión de cobranza cuando no son los oficiales de créditos quien realizan las notificaciones de cobro y no se cuenta con un(a) abogado(a) quien ejerce este proceso es el jefe operativo haciéndose pasar por abogado de la institución.

Muchas veces las cuentas incobrables o la dificultad en la recuperación de cartera es generada desde el inicio, cuando los oficiales de crédito y cobranza aprueban a un socio para que acceda a un crédito, deposita entera confianza en ellos, creyendo que el total de la información entregada es verdadera; Según (Roca & Tovar, 2016) sostienen que "existe una alta probabilidad de que algunas cuentas no puedan ser recuperadas debido a quiebra del cliente, muerte o cambio de domicilio del mismo, llegando a clasificarse como cuenta incobrable que se constituye como

perdida para el negocio"; en la mayoría de las instituciones financieras no se realiza lo que es la verificación del contacto de los socios y muchas veces ni su ubicación exacta, por lo que en caso de presentarse un inconveniente (atrasos en sus cuotas) no existe forma de localizar al socio de forma inmediata.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo hasta la actualidad se encuentra estable aunque con una baja recuperación de cartera y si esta situación continua así, disminuirá lo que es su capital para continuar trabajando otorgando beneficios financieros para el Agro y demás personas que necesitan de los servicios de esta entidad; "el capital es el conjunto de bienes producidos que sirven para producir otros bienes" (Anónimo, 2009); todo esto provocaría que los recursos que ingresen sean bajos por lo cual no contaría con los recursos necesarios para cubrir los gastos, las deudas y la adquisición de nuevo elementos y materiales para continuar operando en el mercado financiero.

Si la dificultad en la recuperación de cartera de la Cooperativa va en aumento, esta no podría estar en capacidad de devolver a sus socios que presentan ahorros en la institución, el dinero que les pertenece, como en todo lugar o en toda empresa o negocio se crearía especulaciones entre trabajadores y socios sobre la estabilidad financiera de la entidad, y de darse esta situación todos los socios procederían a retirar sus ahorros al sentirse con temor y preocupados de que la institución quiebre y pierdan su dinero.

La deficiencia en la recuperación de la cartera en la institución financiera provoca un déficit financiero, y sería un golpe bastante grande tanto para la institución como para las personas que

se benefician de los servicios de la misma, que esta luego de vario tiempo de servir en los procesos productivos de los negocios dentro y fuera del sector agrícola se encuentre en esta problemática y lo que resulta peor la quiebra de esta empresa, dejando como resultado personas desempleadas que aunque no es una gran cantidad esto provocaría un incremento en el índice de desempleo.

Aplicando encuestas a los oficiales de crédito y la entrevista al jefe operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., sucursal Babahoyo, como medio de recopilación de información acerca de la situación en la que se encuentra o por la que está pasando esta institución, se ha podido obtener datos relevantes que permiten que el trabajo sea realizado con éxito:

Dentro del proceso de aceptación y verificación de documentos que los socios de la Cooperativa presentan para acceder a un crédito, es de gran importancia que sean analizados por los oficiales de crédito y cobranza de la institución en cuanto a su capacidad de pago, en muchos de estos casos los solicitantes de créditos se ingenian para presentar documentos que acreditan una excelente capacidad de pago no siendo esta información verdadera, llegándose a conocer en el momento que se empiezan a dar los atrasos en los pagos de las cuotas del crédito concedido, entonces esto significa que no se está ejerciendo un mayor control de información sobre los clientes, lo que hace de esto un proceso ineficiente.

Conocer el domicilio de vivienda de los socios de la Cooperativa que solicitan los créditos es fundamental para un mejor proceso de cobranza, pero por el tiempo limitado y ocupado de los oficiales de crédito y cobranzas de la institución, este paso es muchas veces omitido, esta

situación trae como consecuencia incapacidad de cobrar en caso de que se presenten atrasos en los pagos ya que no se conoce el domicilio con exactitud donde se encuentra ubicado el socio.

A través de las encuestas realizadas se ha logrado determinar que por lo general los atrasos se presentan entre la tercera y cuarta cuota y con más regularidad a partir del segundo crédito otorgado, lo más complicado para los agentes de cobranzas es que a pesar de que se les notifica siempre de que se acerquen a cancelar una vez detectado el atraso con una cuota, los socios rara vez lo hacen, presentando solamente justificación a su impago lo que hace más difícil mantener una relación de cobranza amigable ya que de esas veces que se acercan, casi nunca presentan algo realmente válido como para entender la situación por la que están pasando.

Los agentes de crédito y cobranza manifiestan que a veces se realiza lo que es el refinanciamiento a ciertos socios que presentan el crédito vencido y que solicitan que se les ayude o por iniciativa del jefe operativo al ver que no se ha podido cobrar ese crédito, esto solo garantiza evadir a corto plazo el incremento del índice de Mora de la institución, pero que en el transcurso del proceso, los socios a los que se les ha otorgado el refinanciamiento no presentan voluntad de pago y más bien tienen una actitud negativa para pagar ya que dicen que el refinanciamiento los que le origina es más deuda ya que los intereses le aumentan; esto es motivo para que se dé una cuenta incobable.

Dentro del proceso de recopilación de información se ha aplicado una entrevista al jefe operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo con la finalidad de obtener información relevante y de carácter general acerca de la situación

financiera y operativa de la institución en el mercado financiero, la aplicación de esta entrevista arroja datos importantes para realizar el estudio pertinente y análisis de la situación interna y externada relacionada con los socios y directivos, para efecto se ha logrado obtener lo siguiente:

La Cooperativa ofrece varios tipos de créditos, entre ellos: los agrícolas, microcréditos y emergentes de consumo. Estos presentan diferentes niveles de interés que van del 16 hasta el 24 por ciento. Además, para que los socios pueden acceder a un crédito deben de reunir varios requisitos, entre los cuales el más relevante es la capacidad de pago que tienen, la misma que les garantizara poder recuperar el dinero del crédito otorgado, sin embargo a pesar de esto algunos socios simplemente no quieren pagar el monto del crédito por lo cual de dificultad la recuperación de cartera.

El jefe operativo de la Cooperativa manifiesta que una vez presentado atraso en una de las cuotas del crédito concedido, se procede a notificar a los socios para que se acerquen a cancelar; la primera es a través de llamada telefónica, en caso que no se reciba respuesta alguna en esta, se da la segunda opción que es la notificación en la vivienda de los socios que consiste en entregar notificación escrita y de carácter extrajudicial, se espera un día de vencida la cuota para realizar la notificación y una semana respectivamente para cada notificación si no se cumple con la primera.

De las pocas veces que los socios se acercan a la institución a presentar justificativos por el cual se han dado los atrasos, no terminan de convencer a los asesores de que sea un motivo verdaderamente importante o real, estos socios manifiestan que han tenido problemas de salud, problemas por inicio de clase y debían comprar útiles escolares, o porque la etapa invernal haya

afectado sus cultivos y plantaciones. Todos estos problemas que manifiestan tener los socios o simplemente la ausencia en el proceso de cobranza hacen que la institución presente problemas en la recuperación de cartera, lo que le ocasiona un aumento en el índice de morosidad.

Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo, presenta un bajo control dentro de los procesos para la otorgación de los créditos, por no realizarse una investigación más detallada en la información proporcionada por los socios de la cooperativa, misma que está a cargo de los oficiales de crédito y cobranza, responsables del análisis de la solicitud presentada, esto provoca que la recuperación de cartera se dificulte.

La capacidad de pago que presentan los socios de la cooperativa tiende a ser un factor determinante para que se den atrasos en los pagos de dividendos de créditos otorgados, puesto que sus egresos superan sus ingresos, por mantener endeudamiento en más de una institución Financiera o Comercial.

La falta de una persona especialmente dedicada a la gestión de cobranza en la cooperativa resulta uno de los principales problemas para la recuperación de cartera de forma eficiente, pues las diversas actividades que ejerce el oficial de crédito y cobranza de la institución durante el día demandan mucho tiempo y energía, situación que hace que su esfuerzo en cobranza no obtenga los resultados deseados.

Todos los atrasos que se presentan en el pago de las cuotas y también los créditos vencidos, influyen negativamente en la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo, pues mientras no se logre recuperar el dinero prestado y el índice de mora tienda a subir, la institución poseerá menor liquidez para seguir operando en el mercado financiero.

Bibliografía

- Anónimo. (2009). *La gran enciclopedia de Economía*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/capital/capital.htm>
- Castro, J. A., & Castro, A. M. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico D.F: Grupo editorial Patria S.A de C.V.
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *Inter-American Dialogue*, 4.
- Gomez., R. M. (2015). LA NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: NOVEDADES Y CUESTIONES JURÍDICAS CONTROVERTIDAS. *Gabilex*, 1.
- Hernández, A. F. (2016). *Universidad de la Rioja*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=49933>
- Hidalgo, L. P. (2005). *Recurso Humano como Factor determinante del Riesgo Crediticio en la Cooperativa "Chibuleo"*.
- Katz, R. (2015). *EL ECOSISTEMA Y LA ECONOMÍA DIGITAL EN AMÉRICA LATINA*. Madrid: Editorial Ariel S.A.
- Mantilla, S. A. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mosqueda, J. S., Rosas, G. G., & Tobón, S. T. (2015). LOS PROBLEMAS DEL CONTEXTO: BASE FILOSÓFICA Y PEDAGÓGICA DE LA SOCIOFORMACIÓN. *Sistema de Información Científica*, 6.
- Nava, A. R., & Martínez, F. V. (2012). Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. *Revision de las Ciencias Sociales y Humanista*.
- Páez, A. B., & Tovar, O. O. (2016). *Pymes Implementación de normas De información financiera Internacional. Grupo 2*. Bogotá: Universidad del norte.
- Pardo, J. E. (2015). La administración garante . *Revista de administración publica*, 21.
- Roca, C. M., & Tovar, O. O. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y Administración*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Rosillón, M. A. (2009). Analisis financiero: Una herramienta clave para una gestien financiera eficiente. *Revista Venezolana de gerencia*, 10.



ANEXOS

Tema: Recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo.

Objetivo: conocer las razones por las cuales se dan los atrasos en los pagos de cuotas sobre los créditos y la influencia que presenta en la estabilidad financiera de la institución.

ENCUESTA APLICADA A LOS OFICIALES DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA., SUCURSAL BABAHOYO

1. ¿Con que frecuencia verifica la capacidad de pago del socio antes de aprobarle un crédito?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

2. ¿Ud. realiza visita a la vivienda de los socios a quienes se le ha concedido un crédito?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

3. ¿Existen atrasos en los pagos de las cuotas sobre los créditos concedidos?

SI

NO

4. ¿A partir de qué número de cuota empiezan a darse los atrasos en los pagos del crédito?

1

2

3

4

5+



5. ¿Con qué frecuencia los socios que presentan atrasos en el pago de las cuotas de su crédito se acercan hasta la institución para dar a conocer el motivo del impago?
- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca
6. ¿Ud. Confía plenamente en los justificativos que presentan los socios por el motivo de sus atrasos en los pagos?
- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca
7. ¿Con qué frecuencia, los socios que tienen cuotas vencidas son notificados para que se acerquen a cancelar?
- 1 vez por mes
- 2 veces por mes
- 3 veces por mes
- 4 veces por mes
- 5 veces por mes
8. ¿Se concede refinanciamiento para aquellos socios que presentan atrasos en varias cuotas de su crédito?
9. SI NO



Tema: Recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., sucursal Babahoyo.

Objetivo: conocer las razones por las cuales se dan los atrasos en los pagos de cuotas sobre los créditos y la influencia que presenta en la estabilidad financiera de la institución.

ENTREVISTA APLICADA AL JEFE OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA., SUCURSAL BABAHOYO

1. ¿Cuáles son los tipos de créditos que ofrece la Coac, y los intereses que se deben de pagar por ellos?
2. Cuando se otorga un crédito ¿Cuáles son las medidas que se toman en cuenta o la información más relevante que se analiza del socio?
3. ¿De qué manera se corrobora de que la información proporcionada por el socio sea verdadera?
4. Aproximadamente, ¿Cuánto es el porcentaje que representa las deudas incobrables en la institución?
5. ¿Cuáles son los métodos utilizados para notificar a los socios que se acerquen a cancelar?
6. ¿A los cuantos días de vencida la cuota, se les notifica a los socios para que se acerquen a realizar el pago?
7. ¿Cuál es el origen de los impagos, con los cuales los socios tratan de justificar sus atrasos?
8. ¿En que afecta a la institución que los socios presenten atrasos en sus pagos o no cancelen la totalidad del crédito?