



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**RECAUDACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL CAFETAL” DEL CANTÓN
BABAHOYO, EN EL PERIODO 2020-2021.**

EGRESADA:

KATHERINE LISSETTE VÉLEZ ULLOA

TUTOR:

ING. JAVIER NAGUA BAZÁN, MSC.

AÑO 2022

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Cafetal” del Cantón Babahoyo, es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Mediante la técnica de investigación implementada se pudo detectar que, uno de los problemas más representativo en la Cooperativa es el atraso a los pagos de los créditos que son otorgados a los socios, la morosidad por no cancelar, deudas por hipotecas, entre otras más. Todo eso afecta a la cartera del banco y a sus operaciones transaccionales, por otro lado, la Cooperativa no tiene una buena planificación para que sus afiliados cancelen a tiempo o en los plazos establecidos las cuotas que se presentan en dicho convenio.

Palabras claves: Cooperativa, Morosidad, Socios, Créditos, Ahorro.

Abstract

The Savings and Credit Cooperative "El Cafetal" of the Babahoyo Canton, is a voluntary organization open to all those willing to use its services and willing to accept the responsibilities that membership entails without discrimination of gender, race, social class, political position or religious. Through the implemented research technique, it was possible to detect that one of the most representative problems in the Cooperative is the delay in the payment of the credits that are granted to the partners, the delinquency for not canceling, mortgage debts, among others. All this affects the bank's portfolio and its transactional operations, on the other hand, the Cooperative does not have a good planning so that its members pay on time or within the established terms the fees that are presented in said agreement.

Keywords: Cooperative, Delinquency, Members, Credits, Savings.

Introducción

En la actualidad la mayoría de las personas optan por emprender algún negocio, teniendo como objetivo generar sus propios ingresos, sin embargo, en ocasiones los empleos que mantienen no logran cubrir con todas sus expectativas, es por ello y por muchos más motivos que fueron creadas las entidades bancarias, como lo es La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Cafetal” del Cantón Babahoyo.

No obstante, la cooperativa ofrece diferentes servicios en el cual el más utilizado es el de créditos, mismos que facilitan la creación de un negocio, realizar compras, y otros beneficios que puedan hacer uso el cliente o socio de la entidad. Es decir, los créditos representan un gran beneficio para los asociados y la entidad; dichos beneficios son los ingresos que se generan mediante el interés de un crédito, generando más oportunidades para la cooperativa.

Uno de los problemas que se presentan en la Cooperativa es el atraso a los pagos de los créditos que son otorgados a los socios, la morosidad por no cancelar, deudas por hipotecas, entre otras más. Todo eso afecta a la cartera del banco y a sus operaciones transaccionales, por otro lado, la Cooperativa no tiene una buena planificación para que sus afiliados cancelen a tiempo o en los plazos establecidos las cuotas que se presentan en dicho convenio.

El presente estudio de caso posee como propósito u objetivo general determinar la problemática que se puede evidenciar mediante el llamado de atención por cobros adeudados a los usuarios o clientes de dicha institución, teniendo en claro las normas, reglas y estipulaciones que se encuentran asentadas durante el préstamo para que un usuario pueda beneficiarse del crédito, resaltando otras estipulaciones personales en

cada persona como es los compromisos íntegros y generales que personifica al instante de firmar un convenio con la institución.

El estudio de caso está bajo la sub línea de investigación “Gestión Financiera, tributaria y compromiso social”. Asimismo, el método o tipo de investigación utilizado es el descriptivo y el deductivo, el cual tiene como objetivo conocer las causas y consecuencias de los pagos tardíos y el no pago de los clientes o socios, a los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal, a través de la información proporcionada por el jefe de Agencia de la sucursal, bajo la técnica de la observación y acorde a una entrevista realizada al Gerente.

Desarrollo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal del Cantón Babahoyo, está constituida legalmente mediante Acuerdo Ministerial N° 0043 del 28 de agosto del año 2006; actualmente, se encuentra supervisada y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador; la misma que se rige al cumplimiento de las siguientes leyes y normativas legales vigentes, en el orden de prelación y estigma correspondiente:

- 1- Constitución Política de la República del Ecuador
- 2- Código Orgánico Monetario y Financiero
- 3- Código Tributario
- 4- Estatuto Orgánico de Patrimonio Público y Adherente
- 5- Código de Trabajo
- 6- Ley de Régimen Tributario Interno
- 7- Código de la LOEPS (“Ley Orgánica Económica Popular Solidaria
- 8- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- 9- Estatuto Social de la Cooperativa
- 10- Reglamento Interno
- 11- Reglamento de Elecciones
- 12- Reglamento de Dietas
- 13- Reglamento de Viáticos

14- Reglamento de Movilización

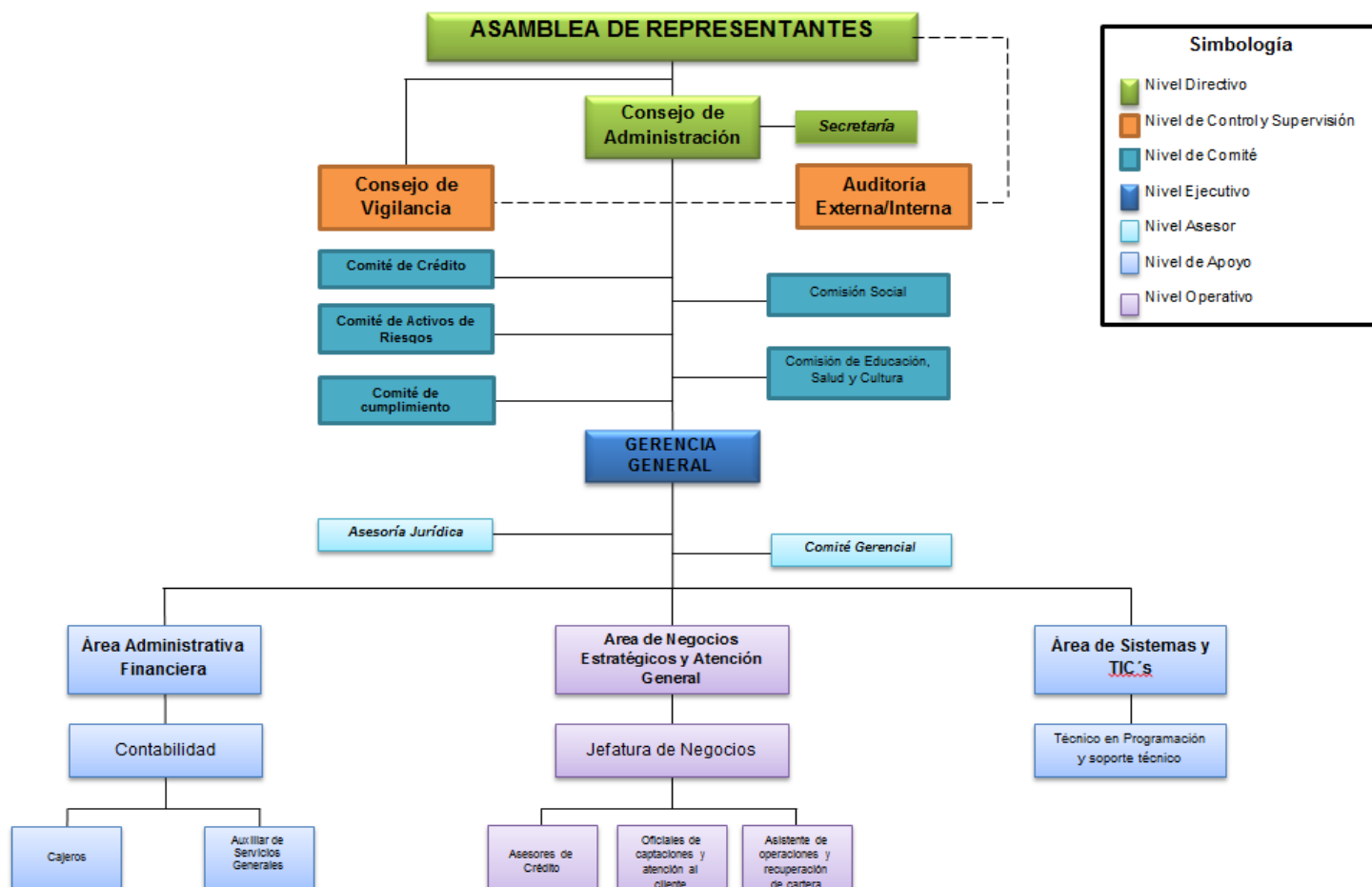
Su misión es satisfacer las necesidades y requerimientos de los socios y comunidad en general con eficacia y agilidad para mejorar la calidad de vida, por otra parte, su visión es ser una institución que brinde productos y servicios de calidad a sus socios y comunidad en general con responsabilidad social.

Entre sus valores corporativos se encuentran los siguientes: el trabajo en equipo, la integridad, el compromiso hacia sus clientes, el buen servicio, la disciplina, el respeto, la responsabilidad, la transparencia y la innovación fomentando la creatividad y el desarrollo global de todo su personal de trabajo. Sus principios corporativos involucran la gestión democrática, el ingreso libre y voluntario, la participación económica, la autonomía e independencia, la educación, formación e información, asimismo, la cooperación entre cooperativas y, por último, el compromiso a la comunidad en general.

Su estrategia corporativa consiste en consolidarse en la Provincia de Los Ríos y en sus zonas de influencia como la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito, rentable, con crecimiento sostenido mediante la ampliación de cobertura e innovación del portafolio; con talento humano y procesos dinámicos y efectivos, que garanticen oportunidad y calidad en la prestación de servicios financieros para dar una respuesta oportuna a las necesidades de los socios o futuros clientes de la entidad, donde su propósito sea generar un impacto social positivo.

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Cafetal” del Cantón Babahoyo según su página web y redes sociales está conformada de la siguiente manera:

Figura 1



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito el Cafetal

Las instituciones que ofrecen este tipo de servicio de ahorro y crédito directo a personas dentro del país se encuentran asociadas sin beneficio que ofrecen bienes a los usuarios o mutualistas, sus particularidades son análogas a las existencias como son los bancos debido a que brindan similares servicios económicos, mercantiles, donde se pueden efectuar transacciones de dineros, proporcionar préstamo de dinero, recaudaciones, y demás diligencias. Sin embargo, en estos establecimientos de crédito y ahorro, ofrecen un sitio tangible para economizar y solicitar préstamos factibles a tasas de impuestos sensatos.

La clasificación cooperativista del Ecuador, permite identificar a las cooperativas de ahorro y crédito como instituciones partícipes de la Economía Popular y Solidaria, y menciona que, estas se direccionan a financiar a las sociedad y participantes, en base a las necesidades de los integrantes y el fin que tenga el prestatario; todo esto con el objetivo de dar facilidades financieras a las entidades que participan en el sector cooperativo y que estas obtengan progreso

Las cooperativas de ahorro y crédito son conocidas también como entidades que realizan actividades bancarias direccionándose a la ayuda y beneficios de los socios, es decir, en diferentes países de Latinoamérica existe la participación de cooperativas de ahorro y crédito, enfocadas a otorgar beneficio a sus clientes y socios. En el Ecuador estas hacen referencia al beneficio y desarrollo de los agentes que intervienen en las operaciones financieras cooperativistas.

La cooperativa “El Cafetal” es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa (García et al., 2018).

Por otra parte Altamirano Salazar et al., (2018) consideran que las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros quienes brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

En definitiva, las cooperativas de ahorro y créditos como El Cafetal trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Además, las cooperativas de ahorro y crédito tratan de que todos sus miembros reciban un trato eficiente y eficaz, en el cual se pueda fortalecer el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales, en donde sus principios corporativos sean de apoyo y ejemplo hacia otras entidades financieras (Vera et al., 2017).

Estas cooperativas son propiedad de sus socios o de las personas que usan sus servicios. Los socios eligen una mesa directiva de voluntarios para ser administradas las cooperativas, posterior a ello, los ingresos que consiguen se personifican en costes imperceptibles a los coligados para favorecer con regulaciones de capital más elevadas y normas de prestaciones más reducidas. Los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito “El Cafetal” del Cantón Babahoyo comparten un vínculo en común, denominado área de membresía.

Además, según Lozada, (2018) las cooperativas de ahorro y crédito pueden brindar educación financiera acorde a las necesidades y requerimientos de los consumidores, socios y clientes, asimismo, contribuye a generar empleo y otorgar beneficios para pequeñas empresas. En definitiva, la estructura de las cooperativas crea un ciclo de asistencia mutuo, es decir, su propósito se basa en buscar el bienestar financiero de todos sus socios.

Por último, se la puede definir a las cooperativas de ahorro y crédito como un conjunto de personas que aportan de manera equitativa al capital social, entendido al mismo como integración social, relacionada con acciones explícitas por comunidades o

colectivos a partir de objetivos comunes que les generen un beneficio. Por lo tanto, el capital social por ser generado por la acción colectiva permite a través de la conformación de relaciones sociales, constituir diversos recursos útiles para lograr el desarrollo, son reflejo de la riqueza y fortaleza del tejido social, ya que este se genera por tres aspectos esenciales la confianza, la comunicación y la aplicación de normas y sanciones afectivas.

Consecuentemente a las actividades y/o gestiones que realizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito como El Cafetal, es necesario conocer el servicio principal que ofrecen, como son los créditos y la recaudación de los mismos. Los créditos son operaciones de financiamiento regularmente un ente prestamista, facilita una innegable cantidad económica a otro, citado "adeudado", quien, a tomar el portante de ese instante, responde al digno que reanudará este monto requerido en el periodo preliminarmente determinado más un aumento agregado, denominado interés (Pereira et al., 2017).

Según Rodríguez et al., (2017) indican que la influencia personifica una permutación que procede en el periodo, en término de en el área, por lo que igualmente se le reflexiona invertir caudal del vigente, por el peculio en el pendiente (Rodríguez et al., 2017). Por otra parte (Garc et al., 2019) consideran que; “el crédito es una operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona, y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada”.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída, a su vez, jurídicamente se lo conoce como un contrato mutuo, ya que el préstamo de cualquier especie

consumible, como dinero, en cuyo caso denominamos crédito, se realizan entre dos partes (Gabriela & Gonzalez, 2016).

Entre los productos que ofrece la cooperativa El Cafetal se detallan los siguientes:

- **Ahorro a la vista:** Es una cuenta de ahorros para realizar transacciones de depósitos y retiros con disponibilidad inmediata de fondos, y 2% de tasa de interés anual con un seguro de vida de cobertura de hasta \$2.200,00.
- **Ahorro crecer:** Su estrategia se basa en motivar a los niños y niñas valor de responsabilidad mediante el ahorro, con una tasa de interés anual del 4%.
- **Ahorro futuro:** Es una cuenta que se fija una meta mensual de ahorro, y estos recursos estarán disponibles hasta cumplir el plazo establecido en el contrato. Su tasa de interés anual es del 5% anual.
- **Ahorro programado:** Es una cuenta con un compromiso de ahorro mensual con un periodo mínimo, incrementando su dinero para proyectos a mediano y largo plazo, tendiendo como tasa de interés anual, el 5%.
- **Depósito a plazo fijo:** Se la conoce como la formula correcta de incrementar su capital con la mejor tasa de interés del sistema financiero, buscando siempre el bienestar y satisfacción de sus socios y clientes, con una tasa de interés anual de hasta el 10%.
- **Crédito de consumo:** Es un crédito cuyo destino es pago de deudas, adquisición de vehículos personales, gastos de viajes y salud, compra de muebles, enseres, entre otros más.

- **Microcrédito:** Este tipo de créditos están destinados a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, su origen de desembolso se asienta en las comercializaciones o introducciones que se crean mediante diferentes diligencias.

Respecto al marco legal que rige a la cooperativa se enfoca en la Corporación del Seguro de Depósitos (COCEDE), misma que es regulada por la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Seguros, y esta a su vez normatizada por la Superintendencia de Patrimonio Público, Localización, Supresión de la Infracción de Ablución de Diligentes y del Financiamiento de Infracciones (Chavez, 2018).

En el manual de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal, se indica los plazos establecidos para la respectiva recuperación crediticia que debe tomar a consideración el personal que labora en el área involucrada. A efectos de conocimiento general se indica que el rango varía según el segmento del crédito al que aplique, mismo que puede ser de hasta 60 meses (Muñiz, 2017).

Por ello es necesario mencionar que, cuando los clientes o socios que sobrepasan el tiempo límite concretado en primera instancia y estipulado en el convenio, el departamento de cobranzas procede con la siguiente gestión de recuperación de créditos los cuales son:

- Llamada telefónica, cuando el periodo de morosidad varia de 1 día hasta 5 días.
- Mensajes de textos (Recordatorio), se lo realiza 5 días antes.
- Mensaje de texto (Cuota Vencida), si no cumple con el pago acordado desde 1 día.

- Primera notificación, si comprende el retraso de pago desde 1 días hasta 30 días.
- Segunda notificación, si el compromiso de pago aún no se encuentra liquidado y han transcurrido de 31 días hasta 60 días.
- Tercera notificación, cuando el incumplimiento continúa desde los 61 días hasta los 90 días.
- Judicial, comprende desde los 91 días en adelante.

De acuerdo al proceso indicado para la gestión de cobranza como lo indica el manual de créditos y cobranzas, este es aplicado en el departamento de cobranzas, donde la correcta utilización de los lineamientos del mismo debe ser equivalente a resultados de recuperación crediticia de manera positiva.

El manual de créditos y cobranzas es un documento en el cual se presenta de manera ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre los procedimientos a seguir de la empresa, siendo útil esta información para la mejor ejecución del trabajo desempeñada en el área según su necesidad (Larenz, 2017). Sin embargo, el asesor de crédito y cobranza del Cafetal previo al desconocimiento de los lineamientos indicados en el manual existente, ocasiona que el alto índice de morosidad aumente de forma paulatina pues no ejecuta los procesos de manera correcta.

Asimismo, se constata que no tiene un reporte informativo diario o semanal que este actualizado con el fin de detectar anomalías a tiempo considerable en relación a la cartera de créditos en general, lo que dificulta conocer con exactitud cuántos socios se encuentran impagos en los diferentes préstamos que ofertan.

En lo que respecta a las notificaciones que según el manual con el que cuenta la empresa, deben aplicarlo desde el día uno de atraso en pago de cuotas; no tiene un registro

actualizado documentado de los seguimientos que ha realizado sean estos mensajes por diferentes medios de comunicación, llamadas telefónicas, notificaciones, entre otros; pues según Sociales et al., (2019) la notificación de cobro se considera como “la carta de aviso de vencimiento y cobro, el cual se le hace la entrega a deudores y garantes con crédito en mora” .

Por ello se afirma lo primordial que resulta la presentación del informe respectivo que según las políticas de la Cooperativa en estudio debe constar en físico y digital en los archivos de la empresa en cuestión. Indudablemente estas falencias o incumplimientos continuos de las políticas establecidas por el Consejo de administración de la Cooperativa de ahorro y crédito El Cafetal, el cual se considera como: El órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, el cual está integrado por un mínimo de tres (3) y máximo nueve (9) vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta (Cruz, 2016).

Pueden ser objeto de sanciones administrativas ya que evidentemente son hechos recurrentes ante la gestión de cobranza realizada, porque al no cumplirse con los lineamientos establecidos por el máximo órgano rector de la cooperativa El Cafetal previo a los constantes resultados negativos obtenidos mes a mes por la empresa lo que limita a la misma al cumplir con sus obligaciones a corto plazo como pago de servicios básicos, pago de sueldos, entre otros.

Al mismo tiempo al no contar con informes mensuales presentados previo al seguimiento de recuperación de cartera, soporte que debió ser presentado por el asesor responsable del área de manera mensual según indica los lineamientos establecidos en el manual de políticas de la Cooperativa; dificulta a gran escala determinar si el funcionario

encargado cumple con sus funciones y responsabilidades de manera eficaz y eficiente pues no se haya evidencia alguna de las actividades realizadas en el periodo.

Esto origina afectación en la liquidez de la cooperativa, es decir, aumenta y provoca la difícil situación de poder cubrir las obligaciones contraídas, como pago de servicios básicos, pago de sueldos, entre otros. Asimismo, por medio de la entrevista realizada al jefe de Agencia, se pudo evidenciar que, en el departamento de crédito y cobranza tan solo labora una persona, lo que ocasiona que, al contar con una misma persona el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, limita el cumplir a cabalidad todo lo planificado, debido a las múltiples responsabilidades

De manera simultánea se considera que al no tener un ejecutivo dedicado únicamente a las tareas de cobranzas, las múltiples actividades encomendadas a un mismo colaborador ocasionan la sobrecarga de procesos e incumplimiento de las tareas encargadas, la metodología a incorporar se debería aplicar a fin de segregar funciones y mejorar positivamente las funciones a realizar por áreas (Muñiz, 2017).

De acuerdo al último informe de registros actualmente la agencia El Cafetal del Cantón Babahoyo mantiene su base de datos con un total de 2.850 socios activos entre ellos 1.619 son masculinos y 1.231 son femeninos; es importante indicar así mismo que los asociados son considerados como la persona natural o jurídica, que cumpliendo a cabalidad con los requisitos estatutarios de dicha empresa adquiere y asume las obligaciones relativas a su calidad. Pues tal relación produce una identificación de intereses de modo que el socio al ser propietario es cliente o usuario de los servicios que ella produce (Hernández, 2017).

No obstante, es significativo demostrar que la problemática principal radica en el departamento de Créditos y cobranzas pues es en aquella área, donde asisten los socios

en busca de acceder a los préstamos que usualmente ofertan. Para este proceso es indispensable tomar en consideración el análisis situacional del socio, la capacidad de endeudamiento del mismo y por último la utilización del crédito, previo a estos lineamientos es competente evaluar bajo los rangos de monto, plazo y ocupación del crédito según indica las políticas de la entidad financiera.

No obstante, se hizo un previo análisis de la cartera de crédito de la empresa en estudio, donde se refleja una situación la cual compromete altos índices de morosidad de forma general desconocimiento del encargado del área induce a que las actividades realizadas sin previa planificación encaminen a un trabajo sin el resultado esperado.

La morosidad de la cartera crediticia se debe interpretar desde una doble perspectiva, tanto desde la óptica de que una entidad financiera pueda o no tener morosos, como también de que si la entidad financiera podrá ser capaz de afrontar el riesgo de que existan impagados.

A continuación, se detallará la respectiva fórmula para calcular el índice de morosidad según los valores entregados por la cooperativa El Cafetal.

$$\text{Morosidad cartera total} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

La cartera improductiva son aquellos préstamos que no generan una renta financiera a la institución, conformada por la cartera vencida y la cartera que no devenga

intereses. Por otro lado, la cartera bruta es el total de créditos concedidos, conformada por la cartera por vencer más la cartera improductiva (Finanzas et al., 2017).

Donde reemplazando los valores se obtiene el siguiente resultado para el periodo 2020 y 2021:

MOROSIDAD CARTERA TOTAL
Periodo 2020= 48.987,88 / 39.8479,25
Morosidad cartera total= 12.29%

MOROSIDAD CARTERA TOTAL
Periodo 2021= 53.838,56 / 41.8424,23
Morosidad cartera total= 12.86%

Como se puede observar la morosidad de la Cooperativa “El Cafetal” de la ciudad de Babahoyo, en el año 2020 refleja un 12.29%, y que en el año 2021 fue de 12.86%, donde la morosidad de la cartera total entre los dos periodos muestra que la entidad tiene más afectación en el último periodo, lo que significa que, se sigue manteniendo problemas

en la recuperación de la cartera de créditos o en su defecto en la recaudación de los créditos.

Por último, cabe mencionar que los rubros de los gastos de cobranza que maneja la Cooperativa El Cafetal, se definen de la siguiente manera:

Tabla 1
Gastos de Cobranza

GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL				
CARGO EN DÓLARES	RANGO DE DÍAS VENCIDOS			
	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 60 DÍAS	DE 61 A 90 DÍAS	MAS DE 90 DÍAS
MENOR A 100	\$6.38	\$16.23	\$23.17	\$25.56
DE 100 A 199	\$7.35	\$16.46	\$23.85	\$26.64
DE 200 A 299	\$7.92	\$17.83	\$25.27	\$29.03
DE 300 A 499	\$8.32	\$20.34	\$27.43	\$32.72
DE 500 A 999	\$8.63	\$23.99	\$30.34	\$37.70
MAYOR A 1000	\$8.88	\$28.78	\$34.01	\$43.99

Fuente: *Manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas El Cafetal*

Elaborado por: Katherine Lissette Vélez Ulloa

La gestión de cobranzas es un tema de un alto índice de importancia, ya que esta es una de la base de principales para que se mantenga a flote una empresa o entidad financiera, así como lo es la Cooperativa El Cafetal. Dicha Cooperativa permite el

mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, también llamado un proceso estratégico para generar un buen hábito y cultura en sus pagos (Ruiz, 2018).

Conclusiones

Las cooperativas de ahorro y crédito, o simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Luego de la verificación y el análisis de los reportes entregados por el departamento de cobranzas y créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El cafetal de la ciudad de Babahoyo de la Provincia de Los Ríos, se puede argumentar y concluir que:

La cooperativa de ahorro y crédito El cafetal posee un manual de procedimiento para el departamento de créditos y cobranzas, pero, sin embargo, dicho manual no es tomado en consideración de la manera correcta. El incumplimiento a dicho manual, provoca que los procesos de cobranzas se atrasen y a su vez, no permiten detectar en su totalidad, la solvencia de quien requiere acceder a un crédito, dejando a un costado el análisis crítico para dichas actividades.

La morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal, mediante la fórmula, dio como resultado que, el 12.29% es el índice de cartera total, dicha morosidad de la cartera muestra que la entidad tiene problemas, donde directamente la afectación es al área de recaudación de la cartera de créditos. Por otra parte, se puede fundamentar que, el índice de morosidad de los socios y/o clientes que enfrenta la Cooperativa El Cafetal es producto de la inadecuada planificación para ejecutar la cobranza a quienes así lo requieran.

Paulatinamente, la falta de liquidez, aumenta y provoca la difícil situación de poder cubrir las obligaciones contraídas a corto plazo, como pago de servicios básicos, pago de sueldos, entre otros. Asimismo, el contar con una misma persona que entre sus

funciones se encuentra el otorgar créditos y recuperar cartera, limita el cumplir a cabalidad debido a las múltiples responsabilidades.

BIBLIOGRAFÍAS

- Altamirano Salazar, A., Cruz Guevara, M., Villalba Villavicencio, N., & Ipiates Paredes, K. (2018). Modelo de diagnóstico para medir el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Investigación En Modelos Financieros*, 1, 124–146. http://www.economicas.uba.ar/institutos_y_centros/rimf/
- Chavez, Y. (2018). *Desarrollo de la gestión de recaudos para analizar la eficiencia de las normas y reglas de créditos y cobros en la corporación Ferronor SAC, 2015.*
- Cruz, L. (2016). *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores*. 26–33.
- Finanzas, C. D. E. C. Y., Green, C., & Trujillo, V. S. A. C. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar.*
- Gabriela, S., & Gonzalez, A. (2016). *Diseño de políticas de las cuentas por cobrar y créditos de creaciones Arisan.*
- Garc, X. L., Pazmi, O. M., Elizabeth, C., Morales, G., Guadalupe, G., & Guerrero, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas*. 0–3.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista digital espacios*, 38(27), 2–7. <https://www.revistaespacios.com/a76v38v26p32.pdf>
- Hernández, C. (2017). *Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial , 2015.*

- Larenz, S. (2017). *Cesión de créditos*.
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*.
- Muñiz, W. (2017). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCHARTERS "*.
- Ortega-Pereira, J., Borja-Borja, F., Aguilar-Rodríguez, I., & Montalván-Burbano, R. (2017). Evolución De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito En Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 187–216.
<https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>
- Rodríguez, G. S. G., Yanza, V. E. S., Pito, D. C. E., & Lorenzo, A. F. (2017). El proceso de gestión de las entidades prestamistas de crédito y ahorro en el Ecuador. *Cooperación y desarrollo*, 5(1), 47–59.
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/152>
- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes*.
- Sociales, D. C., Joel, D., Rodríguez, G., Lic, T., Quevedo, C., Lic, C., & Rivas, L. (2019). *Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en*.
- Vera, C., Rosa, K., Cordova, O., & Antonio, M. (2017). *Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad con mención en finanzas*.

Anexos

Entrevista efectuada al Jefe de Agencia

1. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas?
2. ¿Qué políticas utilizan al momento de entregar un crédito?
3. ¿Cuántas personas laborar en el departamento de cobranzas?
4. ¿Cuáles son las razones por las que comúnmente los clientes o socios se atrasan en sus pagos?
5. ¿Qué tipo de productos ofrecen a la sociedad?
6. ¿Cuál es la cantidad total de la cartera vencida y la cartera bruta del año 2020 y 2021?

RUC

Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Cafetal”

Figura 1

SRI en línea

RUC	Razón social						
1291722039001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL CAFETAL						
Estado contribuyente en el RUC	Nombre comercial						
ACTIVO							
<table border="1"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Representante legal</td> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td>BAÑO SUQUILANDA JOSE LUIS</td> </tr> <tr> <td>Cédula/RUC:</td> <td>0916676034</td> </tr> </table>		Representante legal		Nombre:	BAÑO SUQUILANDA JOSE LUIS	Cédula/RUC:	0916676034
Representante legal							
Nombre:	BAÑO SUQUILANDA JOSE LUIS						
Cédula/RUC:	0916676034						
Actividad económica principal	ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS						

Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI)

Figura 2

SRI en línea

Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD	SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
OTROS	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
28/08/2006	27/08/2021	
Agente de retención		
SI		

[Ocultar establecimientos](#)

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		LOS RIOS / BABAHOYO / DR. CAMILO PONCE / JORGE VILLEGAS S/N Y HUMBERTO CAMPI	ABIERTO

Fuente: Servicio de Rentas Internas (SRI)

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN ASOCIADA

Figura 3



AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 20 de Enero del 2022

Yo, **José Luis Baño Suquilanda**, con número de cedula N° **0916676034**, en calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Cafetal, por medio de la presente autorizo a la Srta. **Katherine Lissette Vélez Ulloa**, con cédula de identidad N° **1207016534**, a realizar su respectivo Estudio de Caso, denominado: **RECAUDACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EL CAFETAL” DEL CANTÓN BABAHOYO, EN EL PERIODO 2020-2021**, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Por tal motivo, Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Cafetal” se compromete a facilitar información bajo la condición de confidencialidad.

Sin más que acotar, se expide la presente autorización, para los fines antes mencionados.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**JOSE LUIS
BAÑO SUQUILANDA**

CPA. JOSÉ LUIS BAÑO SUQUILANDA, MSC.

**GERENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CAFETAL**

ANALISIS EJECUTIVO DEL URKUND








Figura 4

Curiginal

Document Information

Analyzed document	TRABAJO FINAL - VELEZ ULLOA KATHERINE LISSETTE - ESTUDIO DE CASO CORREGIDO .docx (D131441761)
Submitted	2022-03-24T20:49:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kvelez534@fafi.utb.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	lnagua.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE, AGENCIA VINCEN EN EL PERIODO 2019-2020.docx	
SA	Document CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VIRGEN DEL CISNE, AGENCIA VINCEN EN EL PERIODO 2019-2020.docx (D131222326)  1 Submitted by: jrodriguez347@fafi.utb.edu.ec Receiver: vmerchan.utb@analysis.orkund.com
SA	Tesis Natali Trujillo.docx Document Tesis Natali Trujillo.docx (D124609125)  1
W	URL: https://espanol.mycreditunion.gov/about-credit-unions/credit-union-different-than-a-bank Fetched: 2019-09-24T16:39:27.6530000  1
SA	TESIS CARTERA VENCIDA ACTUAL.docx Document TESIS CARTERA VENCIDA ACTUAL.docx (D14887675)  1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / jessenia ruby choca ordoñez.docx Document jessenia ruby choca ordoñez.docx (D55094521)  1 Submitted by: beautifulrubi@outlook.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / PAZMIÑO_SUAREZ_KENIA_BELEN_INGENIERIA_EN_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA_2020.docx Document PAZMIÑO_SUAREZ_KENIA_BELEN_INGENIERIA_EN_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA_2020.docx (D62789313)  4 Submitted by: prinlinbelen@hotmail.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com
SA	TESIS ACTUAL-version 5.docx Document TESIS ACTUAL-version 5.docx (D18293984)  1
W	URL: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4699/Rizo_Sanchez_Antonia_Lisbeth_Ingen%C3%ADera_en_Contabilidad_y_Auditor%C3%ADa_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2022-03-24T20:49:24.5200000  1