



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS

JUAN PÍO DE MORA, PERIODO 2020 - 2021

EGRESADO:

LUIS EDUARDO RIVERA ARMIJO

TUTOR:

GALO FERNANDO TERRANOVA BORJA

AÑO 2022

1.	Planteamiento del problema	5
2.	Justificación	7
3.	Objetivos	8
3.1.	Objetivo General.....	8
3.2.	Objetivos específicos.....	8
4.	Línea de investigación	9
5.	Marco conceptual	10
6.	Marco metodológico	22
6.1.	Tipo de investigación.....	22
6.1.1.	Modalidad	22
6.2.	Tipo de estudio de investigación	22
6.2.1.	Investigación de campo	22
6.2.2.	Investigación bibliográfica - documentada	22
6.3.	Métodos de investigación	23
6.4.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	23
6.4.1.	Técnicas	23
6.4.2.	Instrumentos	23
7.	Resultados	24
7.1.	Tabulación de encuestas	24
9.	Discusión de resultados	28
10.	Conclusión	29
11.	Recomendación	30

Informe del urkund



Document Information

Analyzed document	CASO DE ESTUDIO- LUIS EDUARDO RIVERA.docx (D130968600)
Submitted	2022-03-21T01:03:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	joselin.onofre1995@gmail.com
Similarity	7%
Analysis address	gterranovado.utb@analysis.orkund.com

Autorización de la empresa para la realización del caso de estudio

Babahoyo, 18 de marzo del 2022

Sr(a)

Dr. Pedro Pablo Lucio Quintana

Gerente General de la Cooperativa de ahorro y créditos Juan Pío de Mora

En su despacho.

De mis consideraciones:

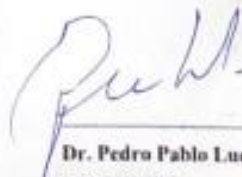
Yo **LUIS EDUARDO RIVERA ARMIJO**, con cédula de identidad 1206796334, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y créditos Juan Pío de Mora** el cual es requisito indispensable para poder titularme

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Luis Eduardo Rivera Armijo
1206796334



Dr. Pedro Pablo Lucio Quintana
1803503430

1. Planteamiento del problema

Dentro del presente caso de estudio se ha podido identificar diferentes problemáticas que perjudican el desempeño de cada una de las actividades dentro la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo no le permite encaminarse al cumplimiento de los objetivos planteados en dicha institución. Cada uno de los procesos se ven afectados por las falencias que se encuentran en la organización administrativa haciendo que esta problemática sea perjudicial para el rendimiento de la institución.

La carencia de directrices dentro de los procesos que intervienen en la Gestión de Cobranzas repercute en una inadecuada funcionabilidad dentro de cada una de las actividades que deben ser realizadas por los colaboradores de dicha institución financiera y en base a lo mencionado se ve perjudicada también la competitividad dentro del mundo financiero con otras entidades de la ciudad de Babahoyo debido a que no cuenta con políticas que faciliten los procesos de créditos que requieren cada uno de los clientes, lo que a su vez repercute en la solvencia y liquidez de la institución.

Dentro de los procesos de otorgación de crédito, la Cooperativa de ahorro Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo no realiza un proceso adecuado para lograr realizar un análisis a la persona que está solicitando dicha petición para la emisión de los créditos que esta institución ofrece, lo que produce que dentro de la cartera vencida aparezcan porcentajes no favorables de morosidad, esto obstaculiza las otorgaciones de créditos a los demás usuarios que se encuentren con la necesidad de algún préstamo financiero dentro de la institución.

La morosidad de ciertos clientes no deja tramitar cada petición que tengan las otras personas y por ende no se logre concretar otros trámites y a esto se suma el porcentaje de interés que tiene cada préstamo financiero que emite la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de

Babahoyo lo que hace que los clientes de la institución estén con más deuda de la acordada por que no realizan los pagos a tiempo.

Los índices de morosidad cada vez son más altos debido a que la Gestión de Cobranzas que esta institución realiza no es la idónea, los personales encargados de esta función no cuentan con los conocimientos y técnicas necesaria para la recuperación de cartera vencida. Cabe mencionar que el país está pasando por una crisis económica muy fuerte por problemas de pandemia y eso a su vez a perjudicado mucho con los pagos que deben realizar los clientes por cada uno de los prestamos emitidos para su beneficio.

La gestión administrativa y la gestión de cobranzas no se están abordando de manera correcta dentro de la institución financiera, debido a que existen un sin número de inconsistencias tanto en el talento humano como en la función de cobranzas que estos mismo colaboradores deben implementar, los procesos dentro de la institución conllevan a que no exista un personal capacitado para el seguimiento y el análisis que se requiere para la otorgación de créditos, las razones por la mora de estas personas, en muchas ocasiones se debe a que no cuentan con un historial adecuado de créditos para la emisión del mismo.

El talento humano no tiene muy claro las políticas de crédito y cobranza con las que cuenta la institución, es por esa razón que se realizan los procesos de manera incorrecta y los clientes se olvidan en ciertas ocasiones de los pagos que deben realizar a la institución, al no dar seguimiento a cada una de estas deudas están perjudicando de manera significativa la liquidez empresarial con la que cuenta la institución.

2. Justificación

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo es una institución financiera que tiene como finalidad contribuir con el desarrollo económico de cada una de las personas interesadas con la realización de algún préstamo.

La realización del presente estudio de caso se produce debido a que dentro de esta institución se presentan muchas inconsistencias en el área de Cobranzas que viene encaminada con la Administración de procesos que debe realizarse dentro de la institución, los problemas de morosidad de los clientes es uno de los factores que perjudica la rentabilidad y el rendimiento de la institución, cabe mencionar que las políticas de cobranza y otorgación de créditos no son tomadas en consideración y a su vez no tienen mucha relevancia al momento de que uno de los colaboradores da pauta a un proceso crediticio.

Es de gran importancia mencionar que la Gestión de crédito y Cobranza tiene una gran relevancia para la prevención de cada una de las problemáticas que se presentan dentro de la institución financiera, tales como, la morosidad por parte de los clientes y la otorgación de créditos por parte de los colaboradores, es por dicha razón que se debe analizar cada uno de los procesos para que logren realizar su labor correctamente. Es muy perjudicial que el agente de cobranza acepte las evasivas del cliente cuando esté presente alguna deuda con la institución, es por dicha razón que se necesita un personal capacitado para el desempeño eficiente en esta área dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo.

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Conocer cuáles son los factores que intervienen para que exista una inadecuada Gestión de Cobranzas dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo.

3.2.Objetivos específicos

- Determinar cada una de las funciones que se realiza dentro la cooperativa Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo y como son desarrolladas por cada uno del personal contratado.
- Conocer cómo se realiza la Gestión de Cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora.
- Realizar un análisis FODA dentro del departamento de cobranza de la institución

4. Línea de investigación

Dentro del desarrollo del caso de estudio se implementa una línea de investigación basada en Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control que permite tener un enfoque más directo con cada una de las problemáticas que se presentan dentro de la institución a la cual va dirigida este caso de estudio. esta línea de investigación permite indagar más a fondo en como es sobrellevado la gestión administrativa dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo y que aspectos requieren un mejor control para que el funcionamiento de esta institución sea manejado de una manera más eficiente, el talento humano es relevante debido a que son los encargados de desarrollar las funciones y cada uno de los procesos administrativos que se requieran cubrir.

La sublínea de investigación que se desarrolla dentro del estudio es Empresas e instituciones públicas y privadas, la cual permite desarrollar la información recolectada con fundamentos direccionados hacia las instituciones y como es el funcionamiento de las mismas en cuanto a cada uno de los procesos que se deben realizar en ellas, es por dicha razón que la sublínea de investigación permite ofrecer ese lineamiento direccionado al funcionamiento de las empresas y con esto desarrollar un mejor desempeño en cuanto a las actividades a realizar.

5. Marco conceptual

Gestión de cobranzas

La gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas, dentro del manejo de capital de trabajo, se ha convertido en un tema de gran actualidad y de mucha discusión en el campo de la administración pública. Las cuentas por cobrar representan el dinero que se le debe a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados y/o prestados y constituyen un componente importante del capital de la organización. La gestión de cobranzas puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia.

Las cuentas por cobrar representan el dinero adeudado a una empresa a cambio de bienes ya entregados o servicios ya prestados y, presentan tres características, el elemento de riesgo, el valor económico y el futuro, los cuales explican la base y la necesidad de su gestión eficiente representan a clientes que no han realizado el pago de los bienes que la compañía ha suministrado, y, constituyen un factor vital de los activos corrientes, que, como resultado de los cambios en su extensión pueden determinar su capacidad de financiación. Ocupan el segundo lugar importante después de los inventarios, de hecho, el capital invertido en cuentas por cobrar es casi del mismo monto que el invertido en efectivo e inventarios.

La gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar o la gestión del crédito comercial como también se conoce, se ocupa de la formulación de una política crediticia, en términos liberales o restrictivos, en relación con el estándar de crédito y el período de crédito, el descuento ofrecido por pago anticipado y la política y procedimientos de cobranza emprendidos. El propósito de la gestión del deudor es reducir el tiempo entre las ventas y el recibo del pago. las cuentas por cobrar de una organización se pueden crear de dos maneras principales, cuando adelanta los pagos a los proveedores

de inventarios para garantizar un suministro oportuno, o cuando vende su producción o presta sus servicios a crédito. **(Vinueza Morales & Cedillo Fajardo, 2019)**

La Gestión de cobranzas conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos; al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguen a convertirse en activos líquidos. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones. una competente gestión de las cuentas por cobrar representa estar incorporada a un programa de tecnología bancaria, para poder suscribir al financiamiento de las ventas, optimizar el incremento del efectivo y eficiencia con que una empresa cobra sus facturas pendientes. **(Díaz & Flores Enríquez, 2019)**

La gestión de cobranza es una herramienta importante para la gerencia financiera la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja. Los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades que determinan los resultados tales como: a) aviso previo al vencimiento de la deuda por acción directa, b) una vez vencida la obligación, c) la negativa en respuesta a la deuda vencida, y c) proceso judicial en caso se hayan agotado los esfuerzos de cobranza y el cliente no cumpla con el pago de sus deudas. **(Mogollón Gómez, 2020)**

Tipos de gestión de cobranza

- **Primero. Preventiva:** La empresa efectuará con anterioridad a la fecha de vencimiento la gestión, con la finalidad de recordar la fecha de vencimiento del próximo pago.

- **Segundo. Administrativa:** Los asesores encargados de la cartera realizan las gestiones desde el primer día de mora, para recuperar el capital e interés generados por el crédito otorgado.
- **Tercero. Pre jurídico:** Con la finalidad de recuperar la cartera en mora, es decir la deuda de los clientes, la empresa realiza la actividad o contrata a terceros que están autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora.
- **Cuarto. Judicial:** Se realiza al no lograrse la recuperación de la cartera, la empresa empieza las cobranzas judiciales mediante abogados internos, los que son cubiertos por el cliente moroso.

Importancia de la gestión de cobranza

La economía capitalista está basada en la acumulación y parte consustancial de esto es la financiación, por tanto, todo sabio empresario recurre a este mecanismo para mejorar la acumulación con la mayor rapidez posible. El financiamiento genera el crédito, que puede volverse en contra del espíritu emprendedor si no se tiene apropiadas políticas de conversión en efectivo, en este proceder reside su importancia de gestión. El término de gestión de cobranza se ha tornado importante debido a la colocación de productos y servicios a través de las ventas a crédito; por lo tanto, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza. **(Díaz & Flores Enríquez, 2019)**

Cuentas por cobrar

La correcta administración de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un adecuado y amplio conocimiento de los clientes, a su vez otorgando los créditos de manera analítica y cuidadosa, es decir que las cuentas por cobrar son la totalidad de la cartera que tiene una empresa después de dar crédito

a sus clientes. Por otro lado, se le puede entender como uno de los activos más importantes, ya que es uno de los más líquidos después del efectivo. **(Espinoza Zuñiga , 2020)**

Son créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido. indica que las cuentas por cobrar son una promesa de pago con un plazo determinado siendo establecido entre el cliente y la empresa, la palabra crédito proviene del latin credere y significa tener fe o confianza, es decir en que el deudor pagará una transacción. El crédito puede variar entre diferentes empresas, dependiendo la actividad económica de cada una, pero lo que siempre van a tener en común es:

- Resultados de ventas a plazos
- Estipulación de plazos máximos de pago.
- Convierten efectivo a corto plazo.

La causa por lo cual se otorga un crédito, es por lo que se considera una herramienta de mercadotecnia para promover las ventas, es decir, para incrementar y fomentar la obtención de utilidades. Los objetivos que plantea el autor con respecto a la administración de cuentas por cobrar son:

- Fijar el límite de inversión en cuentas por cobrar.
- Establecer límites máximos por clientes.
- establecer condiciones del crédito en forma clara. Evitar al máximo contar con cartera vencida.

Cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Resumiendo, las cuentas por cobrar son el derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una

transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo.

Una buena administración de la cartera de cuentas por cobrar es una actividad fundamental, ya que es la prevención a través del conocimiento a los clientes y teniendo mayor cuidado en el otorgamiento de crédito, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Otra de las medidas que habla es la de reaccionar de manera inmediata y atinada a las situaciones ya existentes, por ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias y parámetros para los clientes que no cumplen con los pagos **(Espinoza Zuñiga , 2020)**

Las gestiones financieras de las cuentas por cobrar resultan un proceso fundamental en las finanzas empresariales ya que de estas dependen que la empresa cuente con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones corrientes, acceder a mayores líneas de crédito, realizar compras al contado si fuera necesario y/o expandir su actividad económica para seguir creciendo. Se utiliza el crédito como un medio para incrementar las ventas y otorgar al cliente cierta facilidad para incentivar sus compras.

Pero el crédito también puede convertirse en un elemento perjudicial para la empresa, porque el descontrol y no contar con métodos y procedimientos adecuados para ejecutar este derecho sobre los clientes, las cuentas por cobrar podrían acumularse. En una empresa comercial, la adecuada y correcta administración de los activos circulantes (efectivo, cuentas por cobrar y existencias), aseguran la liquidez que se requiere para la marcha correcta de la organización, así como también el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros a corto plazo. Esto le permitirá a la empresa anticiparse a contingencias negativas que pudieran presentarse y tomar las decisiones correctivas

oportunamente, sin causar efecto negativo en los resultados económicos. (**Mantilla Carranza & Huanca Callasaca, 2020**)

Liquidez

La liquidez es la capacidad que una empresa posee para resolver de manera satisfactoria y oportuna sus obligaciones financieras, en tal sentido, mide la capacidad de la empresa para saldar sus compromisos de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo, también es considerado como o la agilidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez es la disposición con la que un activo se puede convertir en un medio de cambio para la economía de la empresa; dicho medio es el dinero porque es el activo más líquido disponible; en tal sentido, la liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones corrientes a corto plazo de manera oportuna. (**Quiroz Menor, Barrios Solano, & Villafuerte de la Cruz, 2019**)

La liquidez representa a los activos que pueden convertirse en dinero de manera inmediata. También representa la capacidad que posee la empresa para enfrentar sus obligaciones en corto plazo. En cierto nivel esto permite disminuir a la empresa el grado de incertidumbre asociada a la posibilidad de declararse insolvente. La liquidez es el conjunto de aquellos recursos guardados, que pueden usarse como efectivo en cualquier momento. Se trata de fondos destinados a necesidades de corto plazo que requieren un flujo de libre acceso (**Díaz & Flores Enríquez, 2019**)

Liquidez corriente

La liquidez corriente ayuda a medir la capacidad de una empresa con sus activos y pasivos pertenecientes a un periodo contable. la liquidez corriente es un indicador que refleja la técnica de la

entidad para poder pagar las deudas en un determinado momento, ya que a mayor resultado mejor es la capacidad de la compañía para encargarse de sus deudas. El ratio se basa en el resultado 1, si es mayor tiene buena capacidad de pago, si es igual puede cubrir sus deudas y en caso sea menor tiene mala capacidad por falta de liquidez. Así mismo, ayuda a mantener un nivel óptimo para el cumplimiento de sus deudas corrientes financieras.

Por consiguiente, este ratio brinda un panorama más extenso en el manejo de los recursos dentro de un periodo contable. indica que la liquidez corriente se determina dividiendo el valor del activo corriente entre el valor del pasivo corriente y como resultado son las veces que el activo tiene sobre el pasivo; así que, controlar este indicador da más oportunidades de manejar el efectivo para el cumplimiento de los costos para el funcionamiento de la empresa. (**Vásquez Villanueva, Terry Ponte, Huaman Tito, & Cerna Carrazco, 2021**)

La Gestión de Créditos

la gestión crediticia se define como la creación de condiciones, construcción de escenarios adecuados, provisión de capacidades e instituciones a los equipos de trabajo; es así como la gestión crediticia se puede considerar como guía para orientar las acciones, previsiones y los objetivos en el tiempo estimado. Así también se gestiona a través del estricto cumplimiento y conocimiento a profundidad de la metodología crediticia, pautas y políticas de riesgo crediticio por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, cuyos resultados son asegurados por las líneas de supervisión de negocios y riesgos. (**Hinostroza Hermoza, 2021**)

Riesgo crediticio

El riesgo de crédito para las instituciones financieras se define como la probabilidad de que el prestatario no cumpla con sus pagos en la forma pactada, es decir, en la fecha prevista y por el monto establecido en la tabla de amortización. Ante el no pago de créditos las instituciones financieras deben constituir provisiones, las mismas que se registran contra el gasto y así mismo deben reversar los intereses acumulados pendientes de pago de dichos créditos, reduciéndose el ingreso. Es decir, el riesgo de crédito genera mayores costos y menores ingresos, pero, además, reduce el flujo de efectivo esperado por las IFIs, con lo cual puede también generar riesgo de liquidez y costos mayores para conseguir recursos líquidos.

Lo primero y lo más importante es controlar la liquidez, nada más cierto que aquel adagio que dice que las instituciones financieras no quiebran por falta de solvencia, sino por falta de liquidez. ¿Cómo hacerlo? La metodología de gestión de riesgos propone cuatro etapas que son: identificación, análisis y evaluación, gestión y monitoreo. Para identificar el impacto del riesgo de crédito en la liquidez, es importante hacer un análisis marginal, es decir, identificar las operaciones reprogramadas (aquellas a las que se concedió período de gracia o incremento de plazo para el pago) y determinar cuál es la reducción en el flujo de fondos resultado de las medidas de diferimiento adoptadas. Una vez cuantificado este valor, se debe analizar las fuentes de fondeo que tiene la institución: depósitos a la vista, a plazo, fondeo externo y determinar si éstas son suficientes o no para cubrir este incremento en la necesidad de financiamiento. (Araque Jaramillo, 2020)

Gestión de cartera

La gestión de cartera es un conjunto de actividades financieras y administrativas que buscan obtener rentabilidad a cambio de la prestación de un servicio o venta de bienes para alcanzar ganancias; es necesario establecer políticas de recaudo del dinero para obtener una rotación estable y manejo a

plazos, asegurando el retorno del efectivo a la entidad, esto permitirá trabajar en inversiones a corto, mediano y largo plazo. En la concesión de crédito que asume una empresa incluye factores como términos de la venta, análisis de la política de crédito y las políticas de cobranza. (**Ortiz Mizhquero, 2021**)

- **Términos de venta:** se incluye las condiciones establecidas para el otorgamiento de crédito como es el periodo de crédito, descuento el descuento por pronto pago y el I periodo del mismo y el tipo de instrumento de crédito.
- **Análisis de la política crédito:** para establecer una política de crédito se debe considerar los efectos que genera en las siguientes cuentas: ingresos, costos, costos de la deuda, probabilidad de falta de pago y descuento por pronto pago.
- **Políticas de Cobranza:** toda empresa que venda a crédito debe establecer un procedimiento para cobrar las cuentas, comprende el monitoreo con la finalidad de dar seguimiento.

Control interno

Como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

Las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa. Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos. **(Serrano Carrión, Señalín Morales, & Vega Jaramillo, 2017)**

Gestión administrativa

La administración es un conocimiento fundamental, que tiene su origen desde el inicio de la humanidad, sin embargo, este proceso ha tomado fuerza desde la mitad del siglo XX donde se originó sus bases, por medio de los resultados obtenidos por investigadores que proporcionaron teorías que son modelos de apoyo para el pensamiento de la administración actual. Los procesos administrativos están constituidos por varios principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas que son imperiosos para la obtención de resultados en las sociedades contemporáneas.

La gestión de procesos es la visión sistémica actual a una visión futura en la organización, con el fin de obtener una sinergia en los conceptos de gestión y procesos. Por lo tanto, gestión es una labor sistémica, creativa, reflexiva y cuestionadora y procesos es la forma cómo hacemos las cosas. La administración es considerada como la ciencia o técnica para realizar actividades y cuyos elementos que lo conforman permiten llevar a cabo procesos de la planeación, organización, dirección y control de los insumos o recursos, con el fin de generar impacto en la calidad de vida de las personas y sociedad. En efecto, la administración consiste en la aplicación del Proceso Administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, integración de recursos, dirección y control.

El proceso administrativo se ha desarrollado desde la antigüedad y ha evolucionado con el pasar del tiempo, su concepto se ha transformado en base a los aspectos de la vida o grupos sociales y cuyos términos como organización, liderazgo, estructura y habilidades forman parte de los procesos de la gestión administrativa. Es por ello, que a continuación se detallarán las etapas del proceso evolutivo de la gestión administrativa. (**Mendoza Fernandez & Moreira Chóez, 2021**)

Políticas de cobranzas

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Las políticas de crédito y cobranza afectan a la empresa en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial, con mayor frecuencia serán el gerente de crédito y su personal los que desempeñen un papel activo en la determinación de las políticas, consultando con los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas, etc.). (**Gutiérrez Peralta, Peralta Castillo, & Mayrena Bellorín, 2021**)

Son destrezas que una empresa debe obtener con la finalidad de recuperar o cobrar los créditos que son otorgados a los clientes, siguiendo los procesos de la recuperación, mediante un análisis crediticio, el volumen de las ventas y el promedio de pagos. Las políticas de recuperar el crédito, o de las cuentas por cobrar, son medidas que la dirección de la empresa establece y derivan de la estrategia de riesgos establecida; es decir son medidas que las organizaciones establecen para prevenir riesgos económicos. mediante la ejecución a corto plazo de la política de cobranza, hará que se fortalezca la fuerza financiera de la empresa, optimizando la liquidez y el control efectivo y eficiente del costo de las ventas y los gastos de administrativos. que para reducir al máximo las pérdidas por las cuentas incobrables,

se debe monitorear constantemente aplicaciones de las políticas de cobranza; así el proceso de cobro demostrará firmeza. **(Díaz & Flores Enríquez, 2019)**

Morosidad

La morosidad ocurre cuando los clientes incumple con los pagos establecidos en el contrato de compra, para las empresas pequeñas representa un riesgo y esto induce a que los empresarios busque alternativas para disminuir el índice de morosidad; una de ellas, es recurrir a gestiones de cobranzas con el objetivo de que el cliente cancele sus deuda, a pesar de ello cuando la empresa carece de políticas de cobranzas ocasiona que el proceso no funcione y el cliente evada su deuda y es posible que la entidad tome acciones como el retiro del producto, lo cual no es opción muy recomendable por los costos que trae el proceso. **(Suárez Hurtado , 2018)**

El término morosidad, en el mundo empresarial y financiero es entendido de diferentes formas. Generalmente hace referencia al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por tanto, se considera moroso al cliente que se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual les lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez. **(Espinoza Sánchez, Aquino Condor, Lima Huamaní, & Villafuerte Alcántara, 2020)**

6. Marco metodológico

6.1. Tipo de investigación

6.1.1. Modalidad

En el presente caso de estudio que se desarrolló con el tema de Gestión de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora periodo 2020-2021 se lo realiza con la modalidad cualitativa la cual permite que la investigación se desarrolle mediante una observación que contribuye a la recolección de información necesaria para el desarrollo del mismo, en especial del departamento de Cobranzas y su funcionabilidad dentro de la Cooperativa, una vez obtenida la información pasan a ser proceso de análisis para así emitir criterios y juicios de valor en cuanto a lo observado.

6.2. Tipo de estudio de investigación

6.2.1. Investigación de campo

Esta investigación de campo se desarrolla recopilando información dentro de la institución financiera especialmente dentro del área de Cobranzas, es decir, justamente en el área a la cual va dirigida la investigación y su funcionabilidad en cuanto a cada uno de los parámetros que esta debe resolver.

6.2.2. Investigación bibliográfica - documentada

La investigación es bibliográfica porque nos ha permitido explorar qué se ha escrito por los diferentes autores sobre los modelos de gestión y la morosidad, que corresponde al marco teórico de esta investigación. También es documental porque se ha recogido varios informes históricos existentes en los archivos de la cooperativa. (Yanez, 2015)

6.3.Métodos de investigación

Analítico – sintético: Este método se centra básicamente en la observación de cada una de las problemáticas o factores que intervienen y que son relevantes para una investigación, pasando a ser un proceso de análisis que permite identificar cuáles son los efectos que estos producen dentro de la institución financiera.

Inductivo – deductivo: Se centra en las problemáticas que padece la institución y cuál es la mejor opción para cambiar cada una de las inconformidades que esta institución padece.

6.4.Técnicas e instrumentos de investigación

6.4.1. Técnicas

Como técnica a utilizar para la recolección de datos dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora sucursal Babahoyo fué la encuesta dirigida a cada uno de los colaboradores de la institución pertenecientes al departamento de cobranzas los cuales aportan información más sólida que contribuye para el desarrollo de la investigación.

Otra de las técnicas implementadas en la institución financiera fue la entrevista dirigida especialmente para el Gerente General permitiéndonos tener otro enfoque para el desenvolvimiento de la información recolectada dentro de la Cooperativa.

6.4.2. Instrumentos

Dentro de los instrumentos a utilizar, se realizó el cuestionario de preguntas para la encuesta dirigida a los colaboradores del departamento de cobranzas y el cuestionario de preguntas para la entrevista que se dirigía para el Gerente General de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo.

7. Resultados

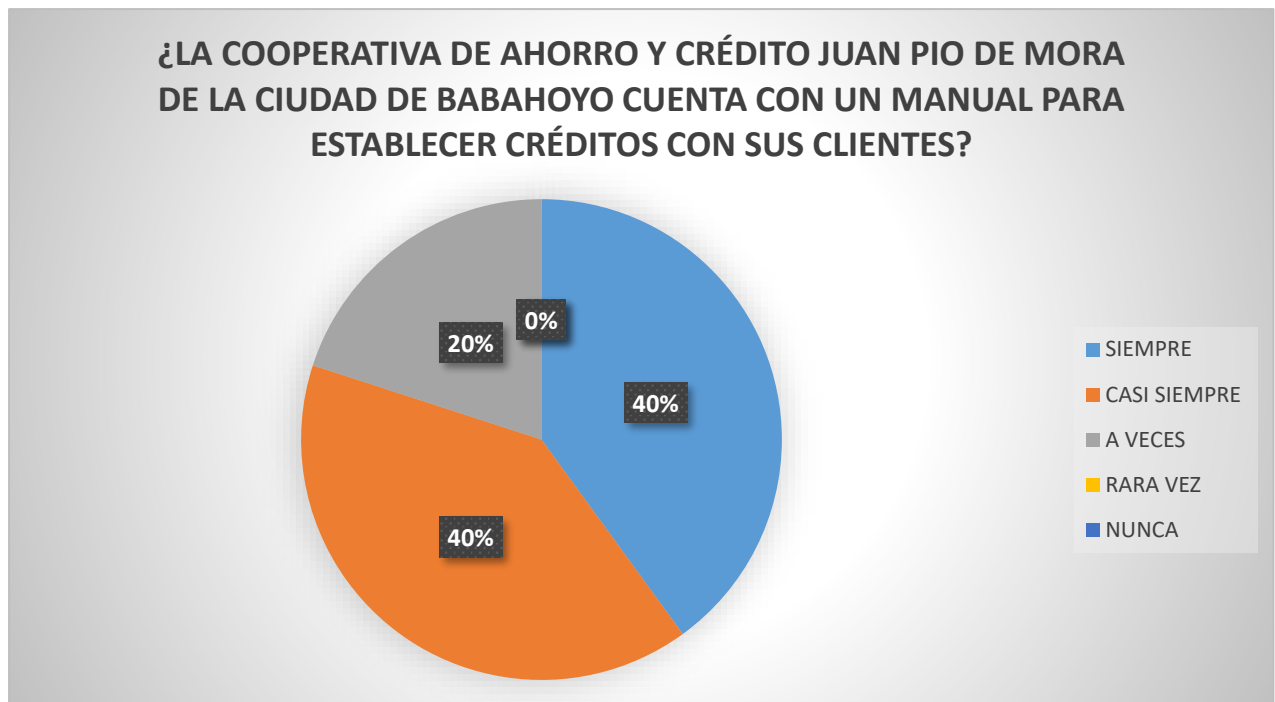
7.1.Tabulación de encuestas

1. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo cuenta con un manual para establecer créditos con sus clientes?

Tabla 1: ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo cuenta con un manual para establecer créditos con sus clientes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SIEMPRE	2
CASI SIEMPRE	2
A VECES	1
RARA VEZ	0
NUNCA	0
TOTAL	5

Ilustración 1

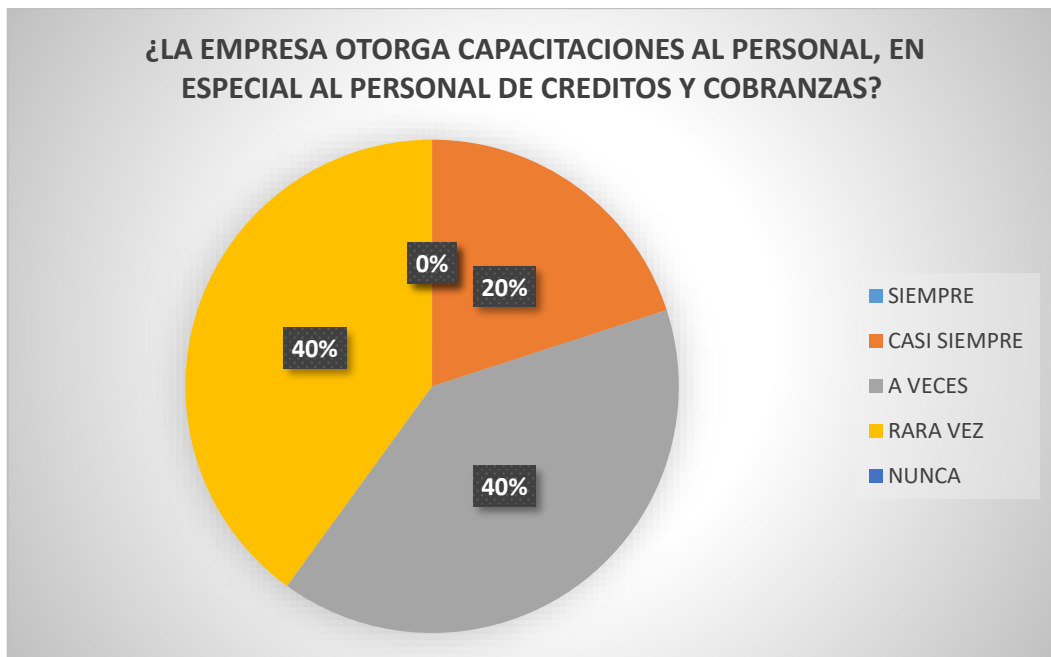


3. ¿La empresa otorga capacitaciones al personal, en especial al personal de créditos y cobranzas?

Tabla 2: ¿La empresa otorga capacitaciones al personal, en especial al personal de créditos y cobranzas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SIEMPRE	0
CASI SIEMPRE	1
A VECES	2
RARA VEZ	2
NUNCA	0
TOTAL	5

Ilustración 2

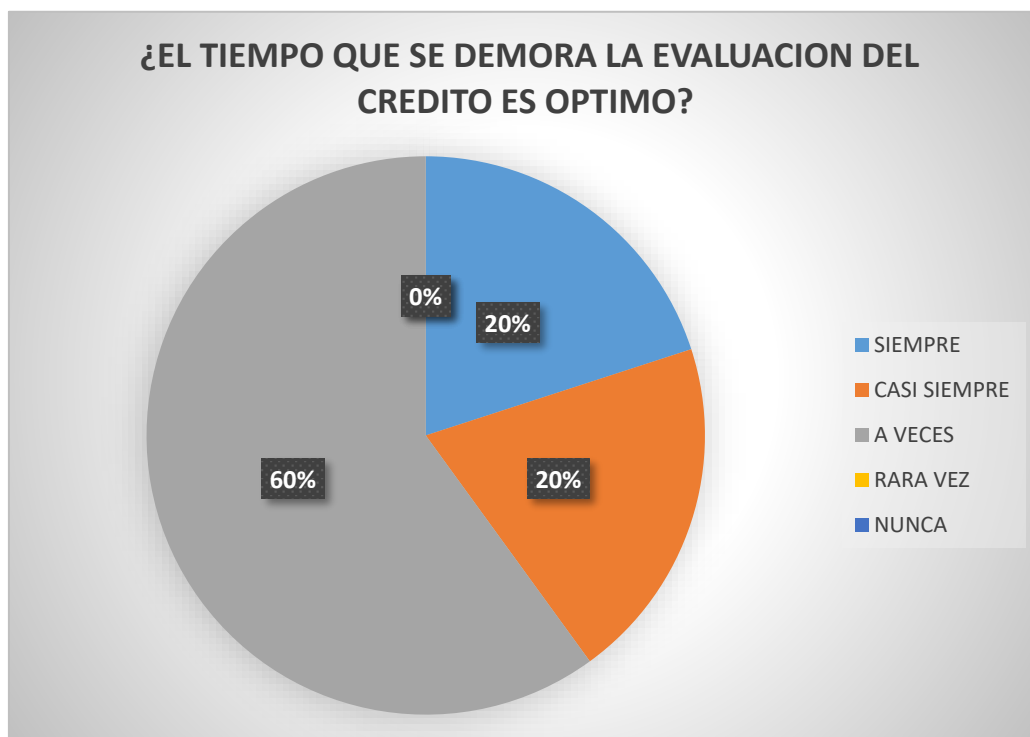


5. ¿El tiempo que se demora la evaluación del crédito es óptimo?

Tabla 3: ¿El tiempo que se demora la evaluación del crédito es óptimo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SIEMPRE	1
CASI SIEMPRE	1
A VECES	3
RARA VEZ	0
NUNCA	0
TOTAL	5

Ilustración 3



8¿Los logros que obtiene el departamento de cobranza son satisfactorio?

Tabla 4: ¿Los logros que obtiene el departamento de cobranza son satisfactorio?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
SIEMPRE	2
CASI SIEMPRE	1
A VECES	2
NUNCA	0
TOTAL	5

Ilustración 4



8. Discusión de resultados

Tabla 1: Dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo, los colaboradores del departamento de cobranzas respondieron arrojando un 40% de que la cooperativa ha contado siempre con un manual de créditos para la otorgación de los mismos a los clientes, el otro 40% arrojo que casi siempre, es decir que no están seguros de que exista un manual de créditos, el 20% a veces y las opciones rara vez y nunca arrojaron un 0% dentro de la encuesta.

Tabla 3: La institución financiera ofrece capacitaciones a sus colaboradores de manera que la frecuencia de estas no es favorable, dentro de la recolección de información, los datos que fueron arrojados por la encuesta a los empleados son los siguientes: el 40% de las respuestas arrojan que las capacitaciones se realizan a veces lo que es un inconveniente en el desempeño de las actividades dentro de la institución, el otro 40% rara vez, casi siempre con un 20% y el 0% hace referencia a siempre y nunca.

Tabla 5: Dentro de la institución el 60% de las respuestas recibidas por la encuesta arrojan que a veces es óptimo la demora de la evaluación para el crédito por que permite analizar a profundidad si la persona que está solicitando el crédito cuenta con los ingresos necesarios para poder cancelar, un 20% arroja que casi siempre es óptimo, el otro 20% arroja que siempre y un 0% hace referencia a rara vez y nunca se optimiza la evaluación.

Tabla 8: Los logros que se obtienen en el departamento de cobranzas de la institución financiera dentro de los resultados de la encuesta arroja que un 40% son siempre satisfactorio, el otro 40% son a veces satisfactorio, el 20% casi siempre y un 0% nunca.

9. Conclusión

Se logra indicar que dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo la Gestión de cobranzas no se realizan en un 100% como resultado de que no se implementa un control que permita que cada uno de los colaboradores logren desarrollar las actividades que se les otorga dentro de la institución financiera. El personal no cuenta en ciertas ocasiones con conocimientos más sólidos y modernos en cuanto a la Gestión de cobranzas y es por este caso que existen falencias al momento de realizar cualquiera de las actividades que se necesita cubrir dentro de la institución.

La supervisión no es la adecuada por lo que en ocasiones no se cumplen las políticas establecidas dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo haciendo que las otorgaciones de créditos sean un problema por los asuntos de morosidad que en muchas ocasiones se presentan. La determinación al momento de dar seguimiento a esos créditos por las personas encargadas también suelen ser un problema debido a que en muchos casos esas deudas no son canceladas.

El compromiso laboral dentro de la institución financiera no es el adecuado, debido a que en muchas ocasiones cada una de las actividades que se deben realizar para el cumplimiento de objetivos y el funcionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito no se la realizan de una manera adecuada y esto también repercute a la rentabilidad empresarial. La Gestión Administrativa en general no es aplicada de una manera eficiente para evitar cada uno de estos factores que perjudica el avance del crecimiento empresarial.

10. Recomendación

Es necesario hacer énfasis que la Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora de la ciudad de Babahoyo necesita reestructurar las políticas internas de la institución y a su vez impulsar más con el compromiso laboral que deben tener cada uno de los colaboradores para desempeñar adecuadamente sus actividades laborales y que estos se encaminen hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales establecidos.

Realizar acciones que permitan la disminución de los riesgos que se presentan en la institución debido a los errores cometidos tanto como el personal que otorga créditos y los clientes al momento de no cancelar sus deudas. El talento humano necesita ser capacitado para lograr obtener mejores conocimientos en cuanto a la funcionabilidad de sus puestos de trabajo y a su vez logren desarrollar nuevas competencias permitiendo que impulsan un mejor desempeño.

Se debe controlar adecuadamente cada uno de los procesos administrativos dentro de la empresa e impartir cada una de las reglas dentro de la institución para que todo se desarrolle en base a como lo dice el reglamento de la institución. Es necesario que se concientice a cada uno de los colaboradores en cuanto a la importancia que tiene cada uno de los procesos que se realizan dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito y que ventajas se obtendrá de aquello, otorgándoles oportunidades de crecimiento dentro de la institución, y asignándoles claramente cada una de las actividades que deben ejecutar de manera más responsables.

Referencias bibliográficas

- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condor, W., Lima Huamaní, O., & Villafuerte Alcántara, R. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros. *Revista Valor Contable*, 37-49.
- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 149 - 165.
- Mantilla Carranza, J. L., & Huanca Callasaca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉNDO*, 259-263.
- Mendoza Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Fipcaec*, 608-620.
- Mogollón Gómez, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 262-285.
- Quiroz Menor, D., Barrios Solano, R. M., & Villafuerte de la Cruz, A. S. (2019). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA ASOCIACION EDUCATIVA . *Revista Balance´s*, 48-56.
- Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Huaman Tito, M. J., & Cerna Carrazco, C. S. (2021). RATIOS DE LIQUIDEZ Y CUENTAS POR COBRAR: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR LÁCTEO QUE COTIZAN EN LA BOLSA DE VALORES DE LIMA. *Revista Científica "Visión de Futuro"* , 195-214.

- Araque Jaramillo, W. (2020). Comprensión estratégica, adaptación e innovación en. *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, 1-39.
- Bernal Torres , C. A., & Sierra Arango , H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Estado de Mexico : Pearson .
- Camino Freire, J. A. (2014). *Estrategias de publicidad y su impacto en las ventas de la empresa Repremarva*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Carrillo, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, 25.
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ambito financiero. *Revista MAYA Administracion y turismo*, 56 - 68.
- Espinoza Zuñiga , A. B. (2020). *Gestion de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MYPIMES*. Cuenca : Universidad Politecnica Salesiana .
- Flores, G. A. (2019). *La importancia de los procesos contables*. Lima: Mg. Rocío Edith Collavino Ríos.
- Fraile, C. L. (2007). LA SUPERVISION DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL SOCIOEDUCATIVA. *Revista de Psicodidáctica*, 29 - 50.
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). GESTIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DEL BANCO. *revista Quipukamayoc*, 69-75.
- Macas Palma, A. B., & Solís Wong, M. J. (2019). *Las relaciones interpersonales*. MILAGRO: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Medina, I. R. (2005). *IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE*. MEXICO : Insituto Tecnológico de Sonora.

Ortiz Mizhquero, R. E. (2021). Incidencia en el control interno en la Gestión de cartera de una empresa Industrial . *Universidad Politecnica Salesiana* , 1- 46.

Serrano Carrión, P. A., Señalin Morales, L. O., & Vega Jaramillo, F. Y. (2017). El control interno como herramienta indispensable para la gestion financiera. *Espacios* , 30.

Suárez Hurtado , V. M. (2018). *DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.

Vinueza Morales, M., & Cedillo Fajardo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 119-136.

Yanez, W. A. (2015). *MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PÍO DE MORA*. Riobamba : ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

Anexos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE
COBRANZAS**

**1. ¿LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA CUENTA
CON UN MANUAL PARA ESTABLECER CRÉDITOS CON SUS CLIENTES?**

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

**2. ¿MENSUALMENTE SE ENTREGAN LOS REPORTES DE LAS CARTERAS DE
CRÉDITOS?**

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

3. ¿LA EMPRESA OTORGA CAPACITACIONES AL PERSONAL, EN ESPECIAL AL PERSONAL DE CREDITOS Y COBRANZAS?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

4. ¿SE REALIZA UN ESTUDIO PREVIO AL CLIENTE ANTES DE OTORGARLE UN CREDITO?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

5. ¿EL TIEMPO QUE SE DEMORA LA EVALUACION DEL CREDITO ES OPTIMO?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

6. ¿CUAL ES LA BASE EN LA CUAL SE OTORGAN LOS CREDITOS?

POLITICAS DE CREDITO INTERNAS

MANUAL DE CREDITOS

7. ¿QUE TAN IMPORTANTE ES PARA USTED TENER CADA UNO DE LOS CONOCIMIENTOS EN BASE A LOS PROCESOS CREDITICIOS?

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

NADA IMPORTANTE

**8. ¿LOS LOGROS QUE OBTIENE EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA SON
¿SATISFACTORIO?**

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

RARA VEZ

NUNCA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA INSTITUCION

FINANCIERA

- 1. ¿Considera usted importante las capacitaciones a el personal de la empresa para
obtener un mejor rendimiento?**
- 2. ¿Cree usted que existen inconformidades con el departamento de cobranzas?**
- 3. ¿Considera usted que se deba implementar técnica de calificación del servicio por parte
de los clientes?**
- 4. Los colaboradores de la institución tienen conocimientos de la misión, visión y objetivos
de la institución**

5. **¿Los colaboradores tienen conocimientos de cada una de las funciones que deben realizar en su lugar de trabajo?**
6. **¿Qué tipo de crédito otorga la cooperativa?**
7. **¿Qué estrategias implementaría para aumentar la cartera de clientes en la cooperativa?**
8. **¿Se compara cada periodo para luego implementar mejoras en el próximo?**