



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Estudio de la recuperación de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Juan

Pio de Mora

EGRESADA:

Blanca Alexandra Castro Macías

TUTORA:

ING. Gina Maribel Carrasco Echeverría. MBA

AÑO 2017

ESTUDIO DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA

INTRODUCCIÓN

Mediante acuerdo ministerial 1025 el 14 de mayo de 1974 se fundó; La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pio De Mora”, creada en San Miguel de Bolívar; contando con un capital variable e ilimitado números de socios, la cooperativa cuenta con distintas agencias y oficinas operativas en las ciudades de: Guaranda, Babahoyo, Chillanes, Caluma, Ricaurte, Quinsaloma, Quevedo y San José de Chimbo. (Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora, s.f.)

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora cuenta con una agencia sucursal en el cantón Babahoyo, se creó un 26 de septiembre del 2005, con domicilio en las Calles Olmedo entre García Moreno y Juan X Marcos, en la parroquia Camilo Ponce, Provincia de Los Ríos, con un grupo de profesionales selectos; convencidos de la bondad del sistema se empeñaron en su creación, transcurriendo ya 12 años desde su inicio logrando desarrollo social, cultural y económico.

En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora se ajusta a circunstancias relacionadas con las problemáticas de nuestro país, es por aquello que trata de cubrir necesidades con un sin número de acontecimientos y siendo una institución comprometida con la sociedad se ha responsabilizado en brindar préstamos a sus socios para que de esta manera logren superar sus inconvenientes, lo cual no ha sido un aporte positivo para la institución financiera.

Este estudio se lo ha realizado para determinar el problema que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora por el aumento de cartera vencida, que refleja perdidas en las finanzas

de la institución no solamente en lo económico sino también en lo social porque si dejara de funcionar esta entidad financiera se dejaría de fomentar ayuda a gran cantidad de personas, gracias a los préstamos que se otorgan tienen una gran esperanza de surgir en negocios e incluso las microempresas agrícolas que debido a acontecimientos naturales están propensas a grandes pérdidas sin oportunidad de recuperación.

Partiendo de razonamientos se considera la aplicación del método lógico Deductivo porque permite encontrar soluciones mediante investigaciones con casos desconocidos y poder demostrar que se puede determinar una conclusión con casos particulares conocidos, partiendo a una resolución general del porqué en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora la cartera de crédito vencida cuenta con un alto porcentaje de morosidad. Este método tiene mayor impacto en la cartera de crédito de la institución financiera, con su análisis enfocado en la investigación de leyes científicas y leyes de principios de investigación se ha logrado detectar varios obstáculos que no han sido favorables para la recuperación de cartera vencida.

La sublínea de investigación a usarse es el Modelo de Gestión Administrativa, la misma que está relacionada con la recuperación de cartera para obtener productividad e incrementar la liquidez de la empresa.

La recolección de datos se ejecutó mediante la utilización de la técnica de observación y como instrumento la entrevista, siendo este el método más eficiente para encontrar soluciones.

El propósito de este caso de estudio es para ofrecer una propuesta que permita recuperar un porcentaje apropiado de la cartera vencida, teniendo presente que la recuperación de cartera se trata de aquellas cuentas por cobrar de la institución que ya rebasaron el tiempo estimado para

ser cobradas, se le asignen una promesa de pago, o que la entidad financiera llegue a un acuerdo con el socio y este tenga toda la disponibilidad para cumplir con lo acordado.

DESARROLLO

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora, aquella que da inicio a sus actividades financieras el 26 de septiembre del 2005, la cooperativa brinda una serie de servicios y beneficios a la sociedad. Entre los servicios financieros tenemos; ahorros a la vista, ahorro niño, ahorro programado, inversiones a plazo fijo, microcrédito, crédito de vivienda, crédito de consumo, cajita rural, anticipos de sueldo, depósitos nacionales e internacionales, sistema de pagos interbancarios SPI, cajeros automáticos.

La cooperativa ofrece servicios sociales como servicio médico, servicio odontológico, bono de jubilación, bono de desarrollo humano, pago de soat, fondo mortuario, seguro de desgravamen y vida, entre otros, la cooperativa también brinda a su clientela el servicio de MoneyGram aquel que permite que los socios puedan enviar y recibir dinero en tan solo diez minutos, al igual que ofrece el servicio de tarjeta de débito a través del cual los socios teniendo su dinero disponible a nivel nacional las 24 horas por medio de los cajeros electrónicos, donde la cooperativa ofrece un servicio más ágil y seguro.

Ha sido de gran aporte para que los usuarios que la cooperativa cuente con estos servicios y brinde varios beneficios para los socios, esto ha permitido que los usuarios depositen su confianza en la institución financiera. Como menciona (Rincón, 2012), toda organización debe estar orientada en base a la distribución de las metas y los objetivos, teniendo presente la labor que realiza cada uno de los empleados en la organización, para así obtener la misma finalidad. A

través de las metas y los objetivos con los que cuenta la organización se logra asignar recursos de manera eficaz. (Pg,43-59)

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora desea y quiere ser eficiente en sus labores diarias, cumplimiento de metas y objetivos, al igual que ser eficaz en los resultados que obtenga en el tiempo de corto y largo plazo, a través del ambiente interno y externo, enfocada en la investigación de varios aspectos referentes de la cooperativa, sucursal Babahoyo que día tras día procura extender su presencia en el mercado de tal manera le permita expandirse sosteniblemente.

Para que la cooperativa Juan Pio de Mora logre cumplir con los objetivos y metas planteados y pueda continuar con el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos se desarrolló políticas de calidad con la finalidad de que se brinde sin números de servicios de excelencia los mismos que sean capaces de lograr satisfacer en su totalidad a los socios, realizando mejoras permanentes mediante la calidad y tecnología confiable.

Estableciendo políticas de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de funcionar como cooperativa eficaz y consiente de la responsabilidad con sus socios, basándose en todas las normas legales vigentes.

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora tiene como misión ayudar a resolver las necesidades socioeconómicas de sus afiliados y clientes, mejorando su nivel de vida, otorgando productos y servicios financieros ágiles oportunos y de buena calidad. Menciona la revista (Publicaciones Semana S. A., 2012), una cooperativa como entidad financiera, es constituida mediante socios voluntarios con necesidades y aspiraciones tanto económicas como sociales que

han tomado la decisión de formar parte de una institución bajo sus responsabilidades para afrontar sus necesidades financieras.

La cooperativa de ahorro y crédito es una institución financiera con fines de lucro donde cuyos propietarios son socios a diferencia de los bancos que son entidades que poseen mayor capital económico-financiero, lo que la cooperativa Juan Pio de Mora busca es que sus socios se enfoquen en ahorrar, obtener préstamos y recibir servicios financieros accesibles.

Luego de haber obtenido la información adecuada por parte de los subordinados a través de entrevistas y observación se logró detectar que en el departamento de crédito no existe una adecuada investigación previa de los socios antes que se le otorgue el crédito, dando como un patrón de indicios la cartera de crédito vencida con un porcentaje alto de morosidad.

Es de suma importancia que la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora tenga por objeto planificar y desarrollar actividades de trabajos que permita obtener beneficios en el ámbito social o colectivo, por medio de la empresa manejada y formada con las aportaciones económicas, moral e intelectual de sus miembros.

(Solano Sarango , 2013), dentro de una organización la planificación financiera es un tema importante, permite, constituir una técnica la misma que se ejecuta a través de métodos, procedimientos y objetivos con la finalidad de minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades estableciendo correctamente los pronósticos y las metas económicas financieras.

Menciona (Soriano, 2010), la planificación financiera, en cambio, tiene como objetivo analizar lo que se prevé que va a suceder en la empresa a largo plazo. Se entiende por largo plazo un

periodo superior al año, siendo habitual hacer previsiones para los próximos tres, cinco o incluso más años (Pg.151)

Partiendo de estas definiciones lo favorable en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora es que antes de que un crédito sea aprobado el asesor de crédito encargado deba analizar la información que el socio le ha otorgado, teniendo como prioridad los puntos débiles, fuertes y los posibles riesgos que puedan existir.

Si la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora contara con una planificación financiera donde tenga en cuenta los propósitos por cual el socio solicita el crédito, la situación económica del socio y su trayectoria financiera, estableciendo una adecuada forma de pago donde el socio no tenga ningún inconveniente con la fecha ni el monto que debe cancelar puntual cada mes, con todas las verificaciones y análisis realizados, será responsabilidad del asesor de crédito que las evidencias o cualquier comentario y recomendaciones que él tenga sean plasmadas por escrito en la carpeta del socio prestamista.

Es algo probable que de esta forma se logre disminuir el porcentaje de morosidad que afecta a las finanzas de la institución financiera. La cooperativa cuenta con cartera vencida alta esto hace que la credibilidad y confiabilidad disminuya y haga que los socios no se decidan por nuevos préstamos, lo cual perjudica a la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora al no existir circulantes ni liquidez, se detallan los puntos más comunes que existen dentro del departamento de crédito, siendo estos factores poco favorables en el porcentaje de cartera vencida en la institución.

Los asesores de crédito no realizan un análisis completo antes de otorgar los créditos, inadecuada colocación de créditos, socios sin voluntad de pago, desastres naturales, la

cooperativa no cuenta con un departamento de cobranza por lo cual es el asesor de crédito es quien realiza dicha gestión, son algunas de las causantes que la cartera de crédito de la cooperativa esta vencida dando como resultado el porcentaje de morosidad alto.

La morosidad dentro de una entidad financiera está considerada como la parte más riesgosa en el cumplimiento de cobranza a los socios, por esa razón este incumplimiento de pagos hace notoriamente la probable insolvencia en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora.

Menciona (Brachfield Montaña, 2010), la morosidad es el porcentaje de incumplimiento de pago por parte de los socios o clientes de alguna institución sea esta comercial o financiera, lo cual ocasiona cargos financieros y administrativos en la institución en especial las pymes, son las más afectadas pues deben contener largos plazos y mantener estable los balances de los clientes.(Pg.10)

La cooperativa Juan Pio de Mora, cuenta con un porcentaje de morosidad del 10 % y se compara con el indicador del sistema cooperacional; es decir, el promedio de todas las cooperativas, en toda actividad dependiendo de ella la morosidad debe ser menor al 5 %.

Menciona: (El Comercio, 2016), el analista económico Alberto Acosta Burneo cree que para salir de mora en las organizaciones es de suma importancia que se les indique a los socios y tengan presente realizar mensualmente planificaciones basándose en la capacidad económica, reducción de gastos y tener en cuenta si el consumo diario está debidamente sustentado.

Analizando este concepto se puede argumentar que para que el porcentaje de morosidad de la cooperativa se logre disminuir el asesor de crédito trabaje en conjunto con el socio, elaborando

eficientes proyecciones, con el fin de tener mayor control de los gastos y de esta manera sea más factible la cancelación de sus obligaciones crediticias.

(Carvalho Betancur, 2012), desde el punto de vista estrictamente financiero, la administración de las cuentas por cobrar cubre tres procesos: el otorgamiento del crédito, la administración de los saldos y el cobro de los montos a su vencimiento. Unos procedimientos ineficientes en cualquiera de estos procesos pueden tener un efecto negativo sobre la habilidad de una organización para aumentar al máximo su flujo de caja. El crédito ofrecido a los clientes sin una revisión adecuada y oportuna de sus capacidades financieras, puede contribuir a ocasionar grandes pérdidas debido a la incobrabilidad de las deudas. (Pg.345)

Las instituciones financieras definen de alguna u otra manera sus políticas y reglas para otorgar créditos a sus socios, tratando de cumplir en su totalidad lo planeado. Lo que sucede en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora es que el asesor de crédito otorga préstamos a los socios sin realizar la debida investigación o algún tipo de análisis que le permita conocer la capacidad financiera que el cliente tenga para cancelar sus obligaciones crediticias, siendo este un factor que influye de forma negativa en la cooperativa.

(Perdomo Moreno, 2008), las políticas de crédito es la pauta que sigue una empresa, para determinar si debe concederse el monto del crédito a un cliente, las bases más comunes para establecer normas de crédito es la evaluación de crédito, el promedio de pago de clientes, las referencias comerciales. El gerente de crédito de una empresa, podrá considerar el método de las cinco "c" del crédito (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones), para juzgar el riesgo del crédito, donde carácter es la probabilidad que el cliente, tratará de cumplir con el pago en tiempo oportuno y en condiciones normales, la capacidad es el juicio subjetivo de las

posibilidades del cliente, basado en su historial y observaciones directas, el capital es la posición financiera tangible del cliente, colateral son los activos que el cliente presenta como garantía de acuerdo con el crédito que se le ha otorgado y las condiciones son el impacto de las tendencias económicas generales, que afectan a la capacidad de pago del cliente. (Pg.295)

El autor (Chiriboga Rosales, 2010) menciona: El objetivo es tener un excelente control del crédito y estar preparado contra posibles acontecimientos, basándose en las normativas existentes, de esta manera, es alta la probabilidad de la recuperación de cartera logrando de esta manera la satisfacción y rentabilidad para la institución. (Pg.136)

La cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora cuenta con departamento de crédito, el objetivo del mismo es cumplir con las políticas acordadas para el manejo y control del crédito. La cartera de crédito de la cooperativa tiene distintas fases o modelos entre ellos están los créditos normales que son los préstamos que no presentan deudas respecto a su recuperación, es decir, que han sido cancelados en el tiempo acordado y los créditos de dudosa recuperación son aquellos préstamos que son poco probables que sean cancelados en su totalidad por el deudor, en el cual los asesores de crédito y el departamento de coactiva deben establecer o tomar medidas adecuadas de cómo llegar al socio logrando que este tenga interés en cancelar dicho crédito y reducir el nivel de pérdida para la institución.

(Córdoba Padilla, 2012), para que una empresa tenga una adecuada información correspondiente a los créditos con relación a intercambio, debe otorgarse la información crediticia adecuada y correcta con relación a los socios, con listas actualizadas del cual tienen derecho a solicitar, cuya finalidad de este proceso es que se reduzcan los niveles de morosidad en las instituciones sean estas comerciales o financiera. (Pg. 204)

Contar con la información que otorgan los sistemas de información crediticia, complementará a la evaluación del comportamiento financiero del deudor, respecto al cumplimiento de sus obligaciones con otras entidades ya sean financieras o comerciales, este análisis permitirá que el asesor de crédito realice una correcta colocación del crédito, es decir, que aprueba un préstamo a un socio que en realidad tenga la capacidad financiera de cubrir el adeudo con la institución.

Es conveniente elaborar un listado de las cualidades personales del socio que solicita un crédito, los parámetros que deben tomarse en consideración son los registros de pago, empleo, ingresos extras, cargas familiares, edad, referencias y reputación.

La investigación es la manera más opcional de desarrollar la información que el solicitante ha otorgado al asesor de crédito, siendo este un método de verificar la autenticidad e inexactitud de la información emitida por el solicitante, este será el punto clave para que el asesor de crédito tome la decisión de otorgar o rechazar el préstamo al socio.

En la cooperativa existen créditos que han sido aprobados a socios con mal historial crediticio, poca capacidad de pago debido al gran endeudamiento que tienen, no cuentan con trabajo estable, este ha sido uno de los errores que se cometía con frecuencia en la institución financiera; es decir, a pesar de que el socio solicitante del crédito contará con estos parámetros negativos el crédito era aprobado, lo cual se refleja en el porcentaje alto de morosidad en la cartera crediticia de la cooperativa.

Otorgar crédito a los pequeños agricultores, microempresas agrícolas han sido otra de las consecuencias que la cartera de crédito en la cooperativa cuenta con un alto porcentaje de morosidad, esta línea posee un alto grado de incertidumbre debido a los desastres naturales ya

que si se presentan fenómenos como la del niño y la niña los agricultores tendrán pérdidas en sus cosechas y por ende no tendrán la capacidad de cubrir su adeudo con la institución.

La cooperativa no cuenta con un departamento de cobranza, motivo por el cual el asesor de crédito realiza dos gestiones, que es otorgar los créditos y la cobranza de los préstamos que se encuentran en vencimiento.

Dar inicio a la gestión de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora conlleva a que los asesores de crédito tengan la capacidad y conocimiento adecuado para que este proceso tenga como resultado el éxito que se espera obtener.

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), recuperación es la acción encaminada a encontrar la manera de recuperar los créditos vencidos, es decir, créditos en mora, pues ha transcurrido un tiempo considerado por lo cual la empresa no desea mantener una relación de negocios con el cliente ya que considera que es inapropiado. (Pg.146)

Uno de los errores que se comete en la cooperativa es que tienden a recuperar la cartera vencida después de que ha pasado un tiempo no conveniente, pues lo favorable para que este proceso logre lo planeado, la gestión de cobro se ejecute antes de los 60 u 90 días que el crédito ha incurrido en mora, si se superan dichos días las posibilidades de recuperar la cartera vencida reducirá drásticamente.

El primer paso que debe ejecutar el asesor de crédito de la cooperativa para empezar a recuperar sus cuentas por cobrar es hacerle llegar al deudor algún tipo de comunicado de cobranza, la cual debe ser enviada durante los primeros treinta días en que el adeudo del socio ha ingresado en vencimiento.

Si el asesor de crédito no ha recibido algún tipo de respuesta por parte del socio durante los cinco u ocho días después que se envió el comunicado, el asesor deberá tomar otras medidas una de ellas es realizar llamadas de seguimiento, una llamada telefónica es un buen paso a tomar ya que el deudor notará el esfuerzo e interés del asesor al cobrar sus cuentas vencidas.

Es obstante que no siempre se lograra tener buenos resultados a través de esta medida, pues no todos los socios son iguales, el asesor de crédito debe estar totalmente capacitado para poder llegar al cliente y obtener la respuesta del porqué su atraso en el pago de su deuda, notando que los clientes con cuentas por pagar en vencimiento mostraran su interés por cubrir el adeudo si el asesor de crédito trabaja junto a ellos al pago pronto de la deuda, a través de acuerdos de pago” negociación”, o plan de pagos, donde es de suma importancia que al momento de establecer dichos acuerdos se solicite al deudor una solicitud que indique su compromiso de pago, siendo esta aprobada la empresa debe hacerle saber al socio las cláusulas y condiciones por los que su plan de pago o negociación fue autorizada.

Menciona: Córdoba Padilla, (2012), para que se logre alcanzar los propósitos y metas de una institución es favorable que se ejecute una procedente gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es esta una de las medidas importantes en los procesos de una institución financiera. En esta labor se debe asumir los riesgos que lleguen a presentarse, mejorando las políticas de cobro, estudiar los rendimientos de la organización y realizar las investigaciones que sean necesarias. (Pg.203)

La gestión de cobranza es un procedimiento que se ejecuta a través de personas, en este caso sería el asesor de crédito y el socio, el asesor no debe perder contacto con su cliente ya que este

tipo de interacción entre ambas partes tiene como objetivo lograr el pago de las deudas que están en vencimiento por parte del socio.

Las estrategias de cobranza que debería contar la cooperativa, deben ser desarrolladas a través de distintas preguntas, una de ellas es porque la tasa de morosidad aumenta en la institución financiera, con qué tipo de documentos cuenta la organización que comprometen al deudor a cancelar sus valores vencidos con la entidad, que acciones han sido tomadas por parte del asesor de crédito para llegar al socio que se encuentra en mora, cuáles han sido las reacciones del socio al momento que el asesor le ha notificado su atraso con la cooperativa, cuáles han sido los departamentos que han intercedido o deben interceder en el proceso de recuperación de cartera vencida de la institución financiera.

Estas cinco preguntas han sido contestadas y analizadas por el departamento correspondiente de recuperación de cartera vencida de la cooperativa, se debería efectuar o ejecutar un diagnóstico que acceda a conocer la situación real y valorar si los procesos han sido considerados y se acoplan al requerimiento del caso.

Existen varias situaciones en que los encargados de las cuentas por cobrar en vencimiento de la cooperativa nunca se han preguntado el qué, y porqué las cosas inciden en la morosidad de los créditos, muchos de los asesores cometen el error de tomar medidas sin tener ningún tipo de capacitación reflejando que no existe un modelo de gestión administrativa adecuada para que el socio cancele la deuda en vencimiento, cuando un asesor tiene claro cuál es su función y cómo se gestiona la cobranza, se podrá lograr el objetivo de reducir la cartera vencida.

El tiempo es uno de los peores enemigos en el proceso de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, si el asesor de crédito espera que pase el

tiempo y que el socio cancele por su propia cuenta la deuda, se logrará que la institución empiece a incurrir en mora.

Cuando un socio ha sido recurrente en el atraso de sus cuotas es de importancia que el asesor de crédito coordine visitas con el cliente por lo menos una vez cada mes, pues le permitirá al asesor contar con más información sobre su cliente, logrando mantener una relación exitosa de asesor a socio y al mismo tiempo estar pendiente del pago de la deuda con la institución financiera.

Cumplir con los procedimientos de cobro mediante gestión de calidad, permitirá que el socio sienta el apoyo que ha recibido por parte de su asesor de crédito y conlleva a que el cliente cumpla con sus obligaciones de pago como se había acordado a través de la negociación o plan de pago.

Menciona: (Creative Commons, 2014), en una estrategia para lograr la cancelación de créditos personales, lo que mejor se debe realizar es dividir la deuda en plazos fijos con todos los intereses y mora de esta manera deuda queda en proporciones accesibles y se logra tener la garantía de que toda la deuda sea cancelada por parte del deudor, permitiendo que no sea afectada la liquidez de la empresa ni el buró de crédito del deudor.

Siendo un plan o negociación de pago una de las medidas que la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora realiza, no se ha logrado bajar el porcentaje de morosidad en la institución financiera, aunque exista un convenio para la cancelación de la deuda, los socios no han cumplido con el compromiso haciendo que la estrategia no sea eficaz y fracase. Sin darse cuenta el socio que la medida que la cooperativa le ofrece es de beneficio para que sea más

factible la cancelación de su deuda y no afecte en su historial de crédito, para sus futuras prestaciones.

En la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora se debe implementar técnicas que permitan la recuperación de cartera, a través de procesos motivacionales para los asesores de créditos, asegurando que el asesor tenga claro cuán importante es para la empresa la gestión de cobranza, como menciona (Newstrom, 2007), la motivación es muy importante en un proceso de cobranza, pues permite que los subordinados o encargados de dicha área tengan una misma meta, que es la recuperación de las cuentas vencidas de una organización, a través de la motivación sea verbal o económica, reconocimientos, incentivos el empleado tendrá más entusiasmo en cumplir con los objetivos y metas de dicho departamento. (Pg.107)

Este es un proceso de gran importancia para que el asesor logre cumplir el objetivo acordado de recuperación de cartera, debe emplearse distintas herramientas como es el caso de la psicología de gestión de cobranza, obtener información completa del deudor, preparación a través de charlas, manera de cobranza, preparar técnicamente al asesor y que este logre sentirse con actitud positiva, perseverancia, entusiasmo, tenacidad, paciencia en el proceso de recaudo, permitirá el éxito en el objetivo planteado.

Realizar control sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora permitirá que no se descuide la cartera crediticia, logrando automatizar en cierta medida las alertas de cobranza, siendo esta la estrategia utilizada para suspender créditos a los socios morosos. Aunque siempre exista mayor énfasis en los clientes con deudas de alto monto y antigüedad es importante que se conceda la misma importancia a todas las carteras, sin olvidar a los deudores recientes. La cartera de crédito caduca y la disputa contra el tiempo es fundamental.

Insistir es otro factor importante en este proceso de recuperación de cartera por cobrar, no siempre se logrará el objetivo planeado en la primera ocasión, porque hay socios que no dan importancia a sus cuentas vencidas. Involucrar a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora en este proceso tendrá un aporte positivo a la recuperación de la cartera, muchas veces una llamada o visita del gerente de la institución financiera genera un grado de mayor importancia en el cobro de los valores vencidos.

En muchas ocasiones las instituciones financieras atraviesan una crisis de circulante, donde la organización debe proteger la cartera de crédito usando técnicas, procesos y herramientas que prueben al menos un 75 % de su recuperación. La manera correcta de hacerlo es que los créditos que se otorgan tengan respaldo para que el socio logre cancelar la deuda.

Según (Fierro Martínez, 2012), la cartera de crédito es accesible según el grado de dificultad en que se encuentre o la calidad de cobro y seguimiento que es realizado por el asesor de crédito, siempre y cuando el crédito no se encuentre en departamentos legales, existen varios métodos de cobranza como es el de persuasión siendo este el más común, porque está basado en un seguimiento detallado y visible al cliente, explicando las consecuencias y allanamientos que puede recibir si no realiza la cancelación de sus valores vencidos en alguna organización. (Pg.158)

Después de la ejecución de los convenios, negociaciones de pagos y los métodos que ha empleado la cooperativa es visible que estas medidas no están favoreciendo a la institución financiera, no se han logrado recuperar la cartera vencida y por ende el porcentaje de morosidad continúa aumentando, lo cual conlleva a que se tomen otro tipo de medidas legales las mismas que generan costos para el cliente.

Se requiere cambios para permitir que el socio logre cancelar sus deudas pendientes con la cooperativa, realizar reajustes en la cartera vencida sería una de las medidas que permitirá que el cliente inicie la cancelación de la deuda, logrando así estar al día en sus pagos, a través de un refinanciamiento, permitiendo que el crédito que algún momento estuvo vencido se reactive y se aminore la cartera vencida.

Es necesario que dentro del estudio se utilicen los recursos financieros tanto de liquidez como de endeudamiento para cada aspirante que requiera un crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora, de esta manera, se logrará saber con exactitud la capacidad que tiene el socio para la cancelación de la deuda y tener menos riesgo en la cartera crediticia de la cooperativa.

Posteriormente se determina que con un análisis financiero y la colocación de los créditos sea a personas con poco riesgo financiero, de esta manera, el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa Juan Pio de Mora tendrá poca cartera vencida, logrando de esta manera reducir el porcentaje de morosidad de la institución financiera.

CONCLUSIÓN

- El problema principal de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora es que presenta un alto nivel de cartera vencida, pues los prestamos son otorgados sin previo estudio y análisis crediticio, factor que disminuye la liquidez de la cooperativa, presentando varias causas como la falta de seguimiento adecuado a los socios o prestamistas que no tienen una capacidad de pago, por no contar con un trabajo estable.
- Las políticas de crédito no se cumplen a cabalidad por parte de los asesores de crédito porque no ejecutan el seguimiento adecuado a los socios prestamistas.
- La deficiente recuperación de cartera vencida que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora se presenta por la escasa gestión del personal de cobranza, permitiendo que se incremente la cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Brachfield Montaña, P. J. (2010). La nueva legislación contra la morosidad descodificada. Barcelona, España: Profit.
- Carvalho Betancur, J. A. (2012). Estados Financieros (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). Sistema Financiero (Segunda ed.). Quito, Ecuador: Poligraficas Jokama.
- Cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio de Mora. (s.f.). Coac. Juan Pio de Mora Ltda. Obtenido de Coac. Juan Pio de Mora Ltda: <http://www.juanpiodemora.fin.ec/>
- Córdoba Padilla, M. (2012). Gestión Financiera (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Creative Commons. (20 de Agosto de 2014). Crédito y Dinero.com. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de Crédito y Dinero.com: http://www.credito-y-dinero.com/que_es_un_plan_personal_de_pagos.php
- El Comercio. (15 de Mayo de 2016). Revistalideres.ec. (A. Acosta Burneo, Ed.) Obtenido de Revistalideres.ec: <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html#>
- Fierro Martínez , Á. M. (2012). Contabilidad de activos (segunda ed.). Bogotá, D.C, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). Economía Digital Crédito y cobranza (Primera Edición Ebook ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Newstrom, J. W. (2007). Comportamiento humano en el trabajo (Decimotercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Perdomo Moreno, A. (2008). Elementos básicos de administración financiera (10ma ed.). México: CENGACE Learning. Recuperado el 05 de Junio de 2017
- Publicaciones Semana S.A. (16 de Junio de 2012). Finanzas Personales ABC de las cooperativas. Obtenido de Finanzas Personales ABC de las cooperativas: <http://www.finanzaspersonales.com.co/Imprimir/46404>
- Rincón, R. D. (2012). Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición (Vol. 34). Revista Universidad EAFIT.
- Solano Sarango , Y. E. (2013). Planificacion Financiera a la cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Macará, Periodo 2012-2014. Tesis , Universidad Nacional de Loja , Contabilidad y Auditoria , Loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1951/1/TESIS%20CORREGIDA%20YESSENIA%20SOLANO.pdf>
- Soriano, M. (2010). Introduccion a la contabilidad y las finanzas. Barcelona, España: Profit.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FAFI

ESTUDIO DE CASO:

ESTUDIO DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA

ANEXO N° 1

ENTREVISTA

1. ¿Considera que se obtiene toda la información necesaria del cliente al momento de otorgar un crédito?
2. ¿Cree que se cumplen todos los procedimientos establecidos en los manuales, para la aprobación de los créditos?
3. ¿Qué factores cree que influyen en el crecimiento del porcentaje de morosidad con el que cuenta la cooperativa?

4. ¿De qué forma cree que afecta la morosidad en la cooperativa?

5. ¿Existe una planificación a ejecutar, para la recuperación de cartera vencida?

6. ¿Cree usted que el plazo para la recuperación de cartera es el adecuado para reducir el porcentaje de morosidad de la cooperativa?

7. ¿Está de acuerdo que los métodos de seguimiento de cartera vencida son los adecuados para reducir el porcentaje de morosidad?

8. ¿Está de acuerdo en ejecutar otros métodos que permitan mayor eficiencia en la recuperación de cartera de la cooperativa?