



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
MAYO - SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA
ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO 13 DE ABRIL DEL CANTÓN VENTANAS

EGRESADO:
TIXI GATIA ANGEL GABRIEL

TUTOR:
ING. PAREDES TOBAR JAVIER ANTONIO

AÑO 2019

Introducción

La presente investigación desarrollada permitirá realizar un análisis de las Cuentas por cobrar cartera de crédito en el año 2017 y 2018 de La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL de la ciudad de ventanas mediante la relación de la variación porcentual de los índices financieros de esta entidad analizando la estabilidad económica, se realizara una entrevista al personal de la entidad en cuanto a las operaciones crediticias que se realizan.

Para el estudio en el resultado del presente caso se usara metodologías, técnicas, aplicando el uso de método científico, inductivo, deductivo, matemático como las variaciones porcentuales que permiten el análisis de la relación de valores en periodos pasados y actuales, técnicas de entrevista y observación así como el uso de referencias bibliográficas que contengan información pertinente en el desarrollo del presente estudio de caso.

Con el uso de índices financieros en los dos periodos analizados particularmente en las cuentas por cobrar cartera de crédito en cuanto a las variaciones porcentuales se evaluara si la cooperativa presenta una liquidez considerable con la que pudiera cumplir con las obligaciones ya que el aumento de una cartera vencida resultaría desfavorable para las entidades que desempeñan actividades de crédito por falta de implementación de políticas de control en la disminución de esta partida.

El presente análisis también pretende evaluar las operaciones de gestión crediticia en el departamento de crédito de la cooperativa 13 DE ABRIL evidenciado las falencias en las operaciones crediticias que esta entidad realiza.

El trabajo expuesto permitirá evaluar los grados de efectividad operativa. Permitiendo poner en practica conocimientos y habilidades obtenidas en los años de estudio de la especialidad de contabilidad y auditoría.

Para realizar el desarrollo del presente estudio de caso se hizo el respectivo analisis de la documentación mediante la utilización de técnicas de observación además de encuestas, por ser una entidad inmersa en la captación de recursos mediante el depósito de ahorros y colocación de créditos de diferente índole es necesario el estudio de la vulnerabilidad por lo cual, se utilizó la línea de investigación Gestion de la información contable.

Desarrollo

Ante las necesidades ilimitadas de una sociedad, en busca de oportunidades por parte de entidades económicas que les permitan acceder a fuentes de financiamiento acorde a sus necesidades y la creciente asociación de personas con fines de cooperativismo, en el año de 1961 en el Ecuador durante el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra se profeso la Dirección Nacional de Cooperativas, inicia sus actividades de difusión, educación, legalización, fiscalización y estadística del grupo cooperativo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL se inició en la ciudad de ventanas mediante acuerdo de resolución número 000612 de la resolución de la SEPS en 2013 cuya resolución de adecuación se realizó el 03 de mayo del 2013, conformando el segmento tres de las entidades que desempeñan intermediación en la economía popular y solidaria.

Esta cooperativa se encuentra regulada legalmente por la Súper intendencia de economía popular y solidaria la cual ejerce el control mediante leyes reglamentos y resoluciones que permiten vigilar el accionar de estas entidades, haciendo uso de la información que se recepta par fines estadísticos también como fuente de información de las operaciones y de la situación financiera de las cooperativas que integran este sector de la economía.

Según Coraggio (2011) afirma que la economía social y solidaria: “es un proyecto de acción colectiva (incluyendo practicas estratégicas de transformación y cotidianas de reproducción) dirigido a contrarrestar las tendencias socialmente negativas del sistema existente, con la perspectiva –actual o potencial de construir un sistema económico alternativo” (pág. 381).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL surge como iniciativa propia de un grupo de maestros quienes deciden asociarse cuyos aportes consistían en los sueldos que percibían, en un principio la dinámica en la cual se consumaban los movimientos de

cooperativismo consistía en que los préstamos realizados se resguardaban con los salarios, y el efecto de cobro era realizado mediante porcentajes de descuento al rol de pagos acordados por los mismos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL, desempeña actividades de intermediación monetaria en el sistema financiero popular y solidario, consta en el registro único del contribuyente como una entidad obligada a llevar contabilidad su representante legal en la actualidad es el Sr Boza Viteri Carlos Enrique.

Según Múnera Vasquéz (2007) menciona que: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para enfrentar sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta, administrada democráticamente” (pág. 21).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL, ofrece servicios de intermediación financiera mediante la captación de efectivo de los socios y usuarios por medio de las libretas de ahorro de efectivo además de depósitos y el otorgamiento de créditos de actividades de microempresa, como los destinados a la agricultura, micro comercial, créditos de consumo entre otros permitiendo el crecimiento económico de estos sectores de economía popular aportando al desarrollo de la sociedad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL, establece sus bases de cooperación en lo social, solidario equitativo aportando de manera positiva mediante oportunidades de financiamiento a los sectores involucrados en la economía popular.

El principal riesgo al que se expone la entidad es poseer una cuenta por cobrar cartera de créditos significativa por los diferentes créditos otorgados, lo que pudiera presentar un riesgo en el cumplimiento en cuanto al pago respectivo de los sujetos de crédito provocando que la cooperativa presente problemas por falta de liquidez, generando que exista reducción en la

recuperación de la cuenta aumentando las provisiones incidiendo de manera adversa en su liquidez causando dificultades en la toma de decisiones.

Durante el proceso del caso se realizó la aplicación de una encuesta en el departamento donde se desarrollan las operaciones crediticias para poder informarme de los inconvenientes que se generan respecto al otorgamiento de créditos y los precedentes en la cancelación de los mismos, evidenciando que los que se destinan para cultivos de ciclo corto como el maíz, refieren que una de las principales causas por las cuales se les dificulta el pago es por el bajo precio que se presenta a la hora de comerciar su producto.

Las cooperativas y las empresas de economía solidaria al igual que cualquier tipo de empresa, según muchos tratadistas, se mueven en dos entornos: uno general en el que se incluye todo lo que esta fuera de la organización (factores económicos, condiciones políticas, influencias socioculturales, problemas de globalización y factores tecnológicos), y comprende condiciones que puedan afectar a la organización. Otro específico, el cual es parte del ambiente que está directamente relacionado con la consecución de las metas de la empresa. Son los puntos cruciales que pueden influir positiva o negativamente en la eficacia de la organización. (Perez Villa & Munera Vasquez, 2007, pág. 19)

Una vez realizada la entrevista se ha hecho evidente que la entidad viene arrastrando inconvenientes con los créditos concedidos en cuanto a su cancelación efectiva por los problemas que manifiestan los agricultores a la hora de comerciar su producto.

El aumento en la complejidad de las relaciones económicas y sociales de producción en el ámbito rural indica diversas formas de realización del capital en la agricultura, cuyas especificidades se vinculan con las condiciones locales y regionales de producción (acceso a riego, tamaño de las explotaciones, tipo de tenencia, organización de los productores, capital

productivo disponible, acceso a crédito, capacitación, entre otros factores), y con la trayectoria de los sistemas productivos. (Saavedra & Rello, 2013, pág. 23)

“La manera como se relaciona el riesgo de liquidez en las instituciones es un aspecto novedoso e interesante, por tanto es recomendable facilitar el desarrollo de metodologías que permitan su aplicación, cálculo y monitoreo dentro de las entidades” (Sánchez Mayorga & Millan Solarte, 2012).

“Los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo” (Vera Andrade, 2013)

Las entidades crediticias deben hacer una valoración adecuada después de otorgar el crédito como un seguimiento antes y después de realizado verificando en donde se va consignar el préstamo, en lo agrícola constatar en donde se va a desarrollar el cultivo identificar posibles riesgo a los que se ve expuesto analizando si es viable la operación.

Según Morales Castro (2014) afirma que: “Una actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos para que la administración de la cobranza sea eficiente” (pág. 145).

“Por eso es muy importante conocer a quien se le otorga el crédito, pues se debe tener la certeza de que se recuperara el monto otorgado del financiamiento” (Robles Román, 2012, pág. 113).

Uno de los principales inconvenientes que se tienen presente en una entidad crediticia es tener una cartera morosa significativa, por lo que se deben evaluar constantemente las principales causas del incumplimiento de pagos por parte de aquellos que están en mora y ver las vías para solucionar el problema, por ejemplo con un refinanciamiento de la deuda o procediendo por la ley para la cancelación de los mismos.

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debería de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen de la deuda. (Moreta Martínez & Caisa, 2014, pág. 31)

La estrategia de crédito es otorgarle la confianza a un cliente de que el pago del consumo se realice a futuro. Es la práctica común del crédito. Esta confianza no debe ser ciega, el consumidor debe demostrar solvencia y tener voluntad de responder a su obligación, la empresa deberá disponer de un conjunto de directrices y normas legales que aseguren el cabal cumplimiento de la obligación adquirida por el consumidor de manera libre. (Nuño de León, 2016, pág. 58)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 DE ABRIL, debe analizar de manera minuciosa las políticas de operaciones de crédito, las condiciones bajo las cuales se entregan los crédito, los antecedentes del beneficiario del crédito así como también la actividad a la que se dedicaran los fondos entregados, con el fin de exponer las posibles causas que este presentaría inconvenientes por los que pudiera atravesar a la hora del vencimiento de su crédito ya sea por la rentabilidad propia de su actividad de producción o factores externos presentes en el desarrollo de la misma.

Las empresas solidarias son administradas por sus propios dueños y usuarios, son ellos quienes fijan la visión y la misión de la empresa, quienes determinan los objetivos, trazan las políticas, quienes dirigen y controlan la gestión global de la empresa; estas son labores indelegables de los asociados, que nunca deben estar en manos de terceros. (Quijano Peñuela & Reyes Grass, 2004, pág. 159)

Un análisis financiero en una entidad mediante ratios permite evaluar el ejercicio económico en relación a un periodo anterior midiendo la relación entre las variaciones porcentuales los resultados nos permiten saber el impacto en las actividades que la cooperativa realiza en cuanto a sus cuentas por cobrar créditos otorgados morosidad, incidencia en la liquidez aportando de manera oportuna a la toma de decisiones.

Mediante el análisis de ratios financiero se podrá observar si se están cumpliendo con los pronósticos establecidos asumiendo que estos indicadores son muy importantes por que ayudan favorablemente a conocer los aspectos claves de los créditos en la entidad.

En el sector financiero el índice o ratio de morosidad permite medir el volumen de crédito considerados morosos sobre las operaciones de los créditos concedidos por una entidad financiera realizada sobre el cálculo en cuanto a relación de cartera vencida y total.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL Año 2017 Año 2018 v. %

INDICADORES FINANCIEROS

INDICE DE MOROSIDAD

| | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| MOROSIDAD C. DE CREDITO COMERCIAL | 6.29% | 8.97% | 29.87% |
| MOROSIDAD C. DE CREDITO CONSUMO | 3.91% | 5.67% | 31.04% |
| MOROSIDAD C. DE CREDITO VIVIENDA | 2.46% | 3.53% | 30.31% |
| MOROSIDAD C. DE CREDITO MICROEMPRESA | 7.15% | 13.28% | 46.16% |
| MOROSIDAD C DE CREDITO EDUCATIVO | -- | 0.55% | 100.00% |
| MOROSIDAD C. DE CREDITO TOTAL | 3.92% | 5.42% | 27.67% |

INCREMENTO PROMEDIO 44.18%

Al examinar las variaciones porcentuales respectivamente a la morosidad se encontró que la cooperativa tiene inconvenientes significativos en las operaciones de crédito en cuanto a la cobranza puesto que el incumplimiento de las obligaciones de los beneficiarios de los créditos han presentado problemas en su cancelación cerca de un 50%, esto pudiera incidir en la liquidez lo cual afectaría que las actividades se desarrollaran con normalidad.

El adecuado análisis de la morosidad de una entidad permite establecer el impacto que tienen los créditos concedidos que se encuentran en incumplimiento de pago en relación a la rentabilidad.

Permite estar informado sobre los posibles créditos incobrables a provisionar realizando la oportuna valoración de las cuentas por cobrar teniendo como referencia los porcentajes que se establecen para provisionar cuentas incobrables en la ley de régimen tributario interno y así poder tomar las medidas necesarias a la hora de provisionar, ya que al acumularse las provisiones se pueden presentar cartera improductiva que no le sería favorable a la rentabilidad de la entidad. Según SARMIENTO (2002) en cuanto a la Provisión para insolvencia de créditos afirma que: “La estimación de tales perdidas deberá realizarse de forma sistemática en el tiempo, y en todo caso, al cierre del ejercicio” (pág. 159).

El índice de intermediación financiera estudia el proceso de captación analizando la capacidad de ahorro en relación a depósitos captados así como los intereses generados por la tasa pasiva y los créditos ofertados a personas naturales o jurídicas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL Año 2017 Año 2018

| | | |
|---|------------------------------------|---------|
| Indicador Financiero | 107.26% | 130.43% |
| Intermediación F. | | |
| <u>CARTERA B. / (Dep a la vista+Dep. a Plazo)</u> | | |
| | Variación Porcentual 23.17% | |

La variación porcentual muestra que la cooperativa en cuanto a fondos por depósitos refleja un 23.17%, lo que pudiera ocasionar que la cooperativa deba desprenderse de recursos para hacer frente a las obligaciones.

El índice de liquidez es uno de los más importantes para la valoración por los empresarios la hora de hacer un análisis mediante índice o ratio financiero ya que permite determinar la capacidad de una entidad con lo cual cubre sus obligaciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL Año 2017 Año 2018

| | | |
|--|------------------------------------|--------|
| INDICADOR FINANCIERO | | |
| LIQUIDEZ | | |
| <u>FONDO D A CORTO PLAZO /TOTAL D. A CORTO PLAZO</u> | 21.53% | 16.47% |
| | VARIACION PORCENTUAL -5.06% | |

Examinado el indicador de liquides se puede notar que la variación porcentual muestra una disminución significativa de 5.06% en relación a la rentabilidad lo que hace necesario una adecuada evaluación en cuanto al riesgo de liquidez al que se ve expuesta la entidad asegurando el buen desempeño.

Toda entidad inmersa en la captación de recursos por su actividad y la forma como esta realiza sus operaciones se va a ver involucrada de forma significativa ante un riesgo de liquides por lo cual se debe establecer parámetros muy claros en cuanto a la gestión de las operaciones de crédito mejorando el bienestar económico de la empresa.

Las entidades que desempeñan actividades de intermediación financiera deben tener muy presente que pueden existir periodos en los cuales surjan inconvenientes financieros ya sea que fueran ocasionados por la deficiente gestión del riesgo o por otras circunstancias que afecten significativamente a la cancelación de los créditos.

El indicador financiero vulnerabilidad del patrimonio permite analizar el impacto en relación a la cartera improductiva en mora mayor a 90 días en cuanto a la incobrabilidad por ende resultan vulnerables en relación a los ingresos que debería producir dicha cartera generando un mayor aprovisionamiento de créditos de incobrabilidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL Año 2017 Año 2018

Indicador Financiero

VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

C CREDITOS IMPRODUCTIVA/PATRIMONIO

28.11% 34.38%

VARIACION PORCENTUAL 6.76%

La variación porcentual muestra un resultado significativo en la cartera improductiva de créditos por un valor de 6.76% en cuanto a los que inciden en relación a la utilidad aumentando el gato de la morosidad.

Conclusiones

- Una vez analizada la información obtenida se puede notar que la entidad atraviesa por dificultades en el tratamiento de cartera de créditos ya que se evidencia un control interno vulnerable y además es necesario el análisis de riesgo a los créditos concebidos para un mejor tratamiento de las cuentas por cobrar.
- La variación porcentual en cuanto a la vulnerabilidad del patrimonio se refleja de forma significativa en relación a los créditos concebidos lo cual aumentara que se incurra en mayores provisiones puesto que las actividades crediticias no se desarrollan con normalidad afectando considerablemente las cuentas por cobrar.
- La cooperativa presenta cartera de créditos significativa por los diferentes créditos otorgados lo que pudiera presentar un riesgo en el cumplimiento de pago provocando que la cooperativa presente inconvenientes por falta de liquidez.

Bibliografía

- CORAGGIO, J. L., Acosta, A., & Martinez, E. (2011). *Economía social y solidaria El trabajo antes que el capital*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- MORALES Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Moreta Martínez, V. H., & Caisa, D. (Febrero de 2014).
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7307>. Obtenido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7307>
- NUÑO de León, P. (8 de Agosto de 2016).
<http://www.aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/economico-administrativo/#>. Obtenido de
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Hospitalidad/Administracion_de_pequeñas_em_presas.pdf
- PEREZ Villa, P. E., & Munera Vasquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria (Documento de trabajo)*. Bogota: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- QUIJANO Peñuela, J. E., & Reyes Grass, J. M. (2004). *Historia y doctrina de la cooperación*. Bogota: U. Cooperativa de Colombia, 2004.
- ROBLES Román, C. L. (2012).
<http://www.aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/fundamentos-de-administracion-financiera/>. Obtenido de
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf
- SAAVEDRA, F., & Rello, F. (2013). *Integración y exclusión de los productores agrícolas: Un enfoque regional*. Mexico: FLACSO MEXICO, 2013. Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=BXjxAQAAQBAJ>
- SÁNCHEZ Mayorga, X., & Millan Solarte, J. C. (1 de Enero de 2012).
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=liquidez+en+las+cooperativas&btnG=. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601007.pdf>
- SARMIENTO, R. (2002). *Contabilidad General*. Quito: Editorial Voluntad.
- VERA Andrade, E. J. (2013).
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=cartera+vencida&btnG=. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1560>

Anexos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO**

Babahoyo, julio 11 del 2019
D-FAFI-UTB-013-UT-2019

Señor
Carlos Enrique Boza Viteri
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL"
Ventanas. -

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

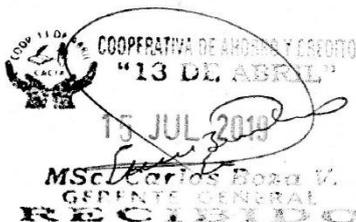
Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita al Señor **TIXI GATIA ANGEL GABRIEL**, con cédula de identidad No. 120750312-7, Estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas y entrevistas al personal de su cooperativa para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" DEL CANTÓN VENTANAS.**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.
Atentamente,

**Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO**



c.c. Archivo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL

SUCURSAL: VENTANAS

| Indicadores financieros | Valores 2017 | Valores 2018 |
|--|--------------|--------------|
| TOTALES DE CUENTAS | | |
| ACTIVOS | \$420,808.79 | \$645,136.41 |
| PASIVOS | \$360,492.22 | \$547,865.03 |
| PATRIMONIO | \$57,467.09 | \$93,242.65 |
| CAPITAL SOCIAL | \$27,723.00 | \$52,312.40 |
| CRÉDITOS (CUENTA 14) | \$312,375.73 | \$479,220.67 |
| DEPÓSITOS (CUENTA 21) | \$321,340.95 | \$477,776.38 |
| CARTERA BRUTA POR TIPO | | |
| CRÉDITOS COMERCIALES | \$13,260.45 | \$17,276.17 |
| CRÉDITOS DE CONSUMO | \$168,999.68 | \$248,935.02 |
| CRÉDITOS DE VIVIENDA | \$23,988.15 | \$35,649.52 |
| CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA | \$123,889.37 | \$201,356.47 |
| CRÉDITO EDUCATIVO | \$0.00 | \$6,303.12 |
| ÍNDICES DE MOROSIDAD | | |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES | 6.29% | 8.97% |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO | 3.91% | 5.67% |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA | 2.46% | 3.53% |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA | 7.15% | 13.28% |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO | -- | 0.55% |
| MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL | 3.92% | 5.42% |
| INTERMEDIACIÓN FINANCIERA | | |
| CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO) | 107.26% | 130.43% |
| LIQUIDEZ | | |
| FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO | 21.53% | 16.47% |
| VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO | | |
| CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO | 28.11% | 34.38% |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida al Jefe de Crédito, cobranzas de la COOPERATIVA 13 DE ABRIL DE LA SUCURSAL VENTANAS.

Objetivo.- La presente encuesta tiene como finalidad de determinar los problemas que ocasionan en mora en los créditos en la COOPERATIVA 13 DE ABRIL DE LA SUCURSAL VENTANAS.

1. ¿Existe un modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa?
SI () NO ()
2. ¿La cooperativa cuenta con políticas y estrategias de cobranzas?
SI () NO ()
3. ¿Se han definido los procedimientos de cobranzas para los créditos?
SI () NO ()
4. ¿Se realiza un seguimiento al socio después de entregar el crédito?
SI () NO ()
5. ¿Considera que el personal que conforma en el área de cobranzas tiene conocimientos y experiencia en gestión de cobranzas?
SI () NO () POCO ()
6. ¿Cuál considera usted que es la principal causa de morosidad en los créditos?
Falta de análisis de Crédito ()
Falta de seguimiento ()
Incapacidad de pago ()
7. ¿Cree usted que un Modelo de gestión de Cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad en la Cooperativa?
SI () NO ()

Gracias por su colaboración....

