



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y COBRANZA DE LAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA
HUANCAVILCA DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

LISSETE CAROLINA GARCIA CORDOVA

PROFESOR GUIA:

Ing. Soraya Linzán R., MSc.

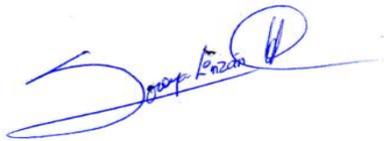
LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE-2020

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “Análisis de los créditos y cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito nueva Huancavilca del cantón la libertad”, elaborado por el señorita Lissete Carolina Garcia Cordova, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.

PROFESOR GUÍA

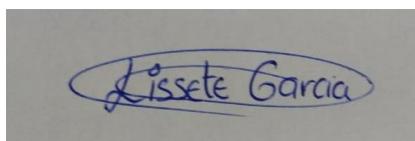
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, LISSETE CAROLINA GARCIA CORDOVA, con C. I: 240024937-7, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de mi absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema:

“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA DEL CANTÓN LA LIBERTAD”,

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art. 144 de Ley Orgánica de Educación Superior a que se realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink that reads "Lissete Garcia".

Firma del estudiante:

Nombre:

Lissete Carolina Garcia Cordova

C. I:

2400249377

Fecha:

Santa Elena, 25 de Octubre de 20202

AGRADECIMIENTO

La presente investigación como también todos los logros que he obtenido a lo largo de mi vida agradecerle en primer lugar a mi Dios que me ha guiado en todo momento permitiéndome concluir esta investigación y etapa universitaria, a mis padres ser el pilar fundamental de todas mis metas, mis hermanos sobrino y cuñado que me han inspirado a seguir adelante para continuar y poder dar por terminada mi carrera universitaria y por estar en los momentos de mi debilidad.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativa por brindarme sus conocimientos día a día en el aula de clases, así como también de manera virtual ya que me han permitido enriquecerme de sus conocimientos y crecer profesionalmente, siempre han estado para despejar mis dudas e interrogando sin excusa alguna ayudándome en todo momento con entusiasmo.

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, porque me da la vida, fuerza, sabiduría y por ser mi guía para lograr uno de mis objetivos más deseados.

A mis padres ya que gracias a ellos he tenido la oportunidad de prepararme profesionalmente y alcanzar este gran logro en mi vida porque siempre han estado apoyándome en cada momento, dándome aliento para poder seguir y no dejarme derrumbar ante cualquier adversidad que se me presente en el camino, como también se han sacrificado por darme el estudio durante estos años y han hecho de mí una persona de bien

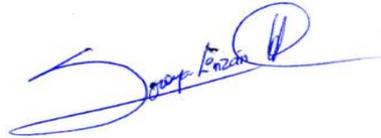
A mis hermanos y mi cuñado que han sido parte fundamental ya que me han brindado los consejos necesarios y me han sabido comprender en momento difíciles que he pasado duramente mi carrera universitaria, así como también han sido mi motor para culminarla y para no desviar mi camino y seguir cumpliendo con mis metas.

A mi sobrino que es lo más bello que la vida pudo regalarme que sé que va hacer una de las tantas personas que lean esta investigación, y que se dé cuenta que todo lo que se proponga en la vida lo puede alcanzar con esfuerzo, dedicación, disciplina, perseverancia, constancia y con la Fe de Dios.

TRIBUNAL DE GRADO



Econ., Caiche Rosales William, MSc
**DELEGADO POR DIRECTOR (E) DE
LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Castro Loo Divar, MSc.
**DELEGADO POR DOCENTE
ESPECIALISTA**

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	10
DESARROLLO.....	13
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS	36

RESUMEN

La presente investigación del “análisis del crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca” tuvo como objetivo Determinar el análisis de los créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca a través de este estudio se logrará determinar si los procedimientos son correspondientes para la recuperación de cartera de crédito en tiempos de pandemia, debido a que este áreas es de gran importancia al instante de establecer rentabilidad dentro de la institución. A través de la investigación exploratoria se aplicaron las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de crédito y cobranza de la entidad financiera en donde dieron como resultados que se realiza los correctos procesos para otorgar crédito, aplicando correctamente las políticas de cobranza para brindar beneficios y seguridad a los clientes ante la crisis sanitaria que el país está viviendo, se recomienda que en el futuro se continúe aplicando las políticas de cobranza ante cualquier estado de emergencia sanitaria.

Palabras claves: Concesión de créditos, políticas de créditos y cobranza, procedimientos de recuperación de cartera

ABSTRACT

The present investigation of the "credit and collection analysis of the Nueva Huancavilca Savings and Credit Cooperative" aimed to determine the analysis of credits and collections in the Nueva Huancavilca Savings and Credit Cooperative, through this study, it will be possible to determine whether the Procedures are corresponding to the recovery of the loan portfolio in times of pandemic, because this area is of great importance when establishing profitability within the institution. Through exploratory research, surveys were applied to collaborators in the credit and collection area of the financial institution, which resulted in the correct processes being carried out to grant credit, correctly applying collection policies to provide benefits and security. to clients in the face of the health crisis that the country is experiencing, it is recommended that in the future the collection policies continue to be applied in the event of any state of health emergency.

Keywords: Credit granting, credit and collection policies, portfolio recovery procedures

INTRODUCCIÓN

El análisis de crédito y cobranza es programar, ejecutar y organizar (analizar y evaluar los recursos disponibles) todos los trámites que están completamente relacionados con el proceso crediticio para determinar el monto, tiempo y forma de pago con el fin de lograr efectividad en los procesos de reducción y recuperación de cuentas por cobrar.

Ecuador es uno de varios países en desarrollo que se expande simultáneamente en finanzas y especialmente al establecer cooperativas de ahorro y crédito, según el director de la superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS) menciona que en Ecuador tras la pandemia del coronavirus y la emergencia sanitaria hizo que el índice de morosidad en los créditos aumente levemente, se tomaron acciones para que las áreas de crédito y cobranza siendo estas parte clave de la cooperativa se mantenga en control la cartera de activos de los clientes para asegurar el adecuado pago, ya que se analiza el monto y el tiempo en que se pagara el crédito, antes de emitir un préstamo se debe tomar en cuenta ciertos procesos crediticios para que no ocurran inconvenientes al momento de cancelar.

Las cooperativas de ahorro y crédito prestan servicios financieros con el fin de recaudar en un tiempo determinado el monto prestado más los intereses que se proporcionan por dichos valores, los clientes deben acercarse a realizar el pago en una fecha estipulada por parte de la cooperativa, pero por algunos inconvenientes

no se lleva a cabo el pago, puesto que se convertirá en un problema desfavorable para las cooperativas, ya que existe un desconocimiento del análisis de crédito y cobranza, esto ocurre cuando se otorgan créditos a clientes que genera retrasos de pagos aumentando el índice de morosidad para las cooperativas y se convierten por ende en cuentas incobrables para esto se realizan una serie de interrogantes ¿ la empresa ha desarrollado políticas de crédito? ¿Ante el atraso de una cuota el cliente recibe alguna notificación para establecer un día de pago posterior? ¿frente a la pandemia del Covid-19 la cooperativa brinda plazos facilitando al cliente su pago?

Una vez establecidas las interrogantes, se cuenta con el siguiente objetivo general de investigación que es Determinar el análisis de los créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, a través de este estudio se logrará determinar si los procedimientos son correspondientes para la recuperación de cartera de crédito, así como también analizar las políticas de cobranza de la cooperativa y de qué manera se puede determinar una efectiva concesión de créditos, para que las cooperativas al momento de realizar un préstamo financiero el cliente cumpla a cabalidad con los tiempos y plazos a pagar.

El presente trabajo de investigación se lo ejecutará con la finalidad de dar a conocer de qué manera se han otorgado créditos a los clientes o socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en el Cantón la Libertad Provincia de Santa Elena, de tal manera que se analicen los procesos crediticios y evitar un aumento en el índice de morosidad del cliente. Por último, la metodología que se utiliza para la investigación tiene un alcance exploratorio, analizando los

créditos y cobranza en la cooperativa. La población y la muestra son extraída de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, para el levantamiento de información se utilizó encuesta como técnica importante.

DESARROLLO

El artículo de investigación sobre “Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. periodo 2013. Su objetivo es evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas y su impacto en los estados financieros sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. periodo 2013.

La investigación dio como resultado que no se realizaba constantes monitoreo de las actividades que los socios debían realizar, lo que significó que hubo errores importantes en los funcionarios de crédito y en las políticas y procedimientos. Este trabajo tiene como aporte que es importante mantener una política interna ya que se encargara de realizar un análisis profundo acerca de las solicitudes crediticias pues se evitara tomar malas decisiones. (Agelica Luz Becerra Villa, 2013)

En la tesis sobre “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. Tiene como objetivo Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el BANCO PICHINCHA,

Como resultado que el modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto establece los lineamientos generales que el Banco del Pichincha

establece a la oficina de Pague-Ya para regular el adecuado proceso de gestión de cobranza de cartera vencida; el manual orienta el desarrollo de actividades para todos los que laboran en la oficina. El trabajo de investigación aporta que aplicar este modelo de gestión cobranzas de cartera vencida es conveniente ya que ayudara a la recuperación de los créditos vencidos como también equilibrara el adecuado manejo de la cartera por cobrar y así reducir la provisión de cuentas incobrables. (Johanna Vera Andrade Ericka, 2011)

La presente investigación de “Diseño de un sistema integral de cobranzas para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 del Cantón Bolívar “Tiene como objetivo Diseñar un sistema integral, con el cobro total de la deuda, la aceptación de un plan de pago regular o una garantía de cobranza mediante garantías reales generalmente pactadas con el deudor durante la etapa de negociación.

como resultado que la aplicación del sistema de cobranza propuesta en esta investigación tiende a mejorar el proceso de extensión de crédito, cobranza preventiva, subproceso de cobranza tardía, control de inversiones y procesos de negociación. Este trabajo hace una contribución positiva a la investigación realizada por que propone la forma correcta de manejar el proceso crediticio, es decir, el desarrollo durante y después del pago. (Zamora Yesenia. Zambrano Gema, 2015)

un estudio realizado sobre “Gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San miguel de los bancos y

sus tres agencias” tiene como objetivo Implementar procesos y estrategias mediante la organización de crédito y cobranzas con el fin de recuperar su cartera vencida

Como resultado se dio que es importante la gestión de créditos y cobranzas para el crecimiento de una organización puesto maneja de manera efectiva los cobros de los clientes y disminuir el índice de morosidad. (Oña, 2015)

Por otra parte la presente investigación sobre “Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (venvidrio)” Tiene como objetivo Proponer estrategias financieras al Departamento de Crédito y Cobranza para mejorar la gestión de cobranza, Caso: En la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO) de Los Guayos Edo. Carabobo.

Como resultados dio que el departamento de crédito y cobranza no cuenta con un informe de atrasos antiguos, por lo que no tenía información actualizada sobre el saldo del cliente, lo que provoco que la información del cliente fuera falsa e invalida al tomar una decisión utilizando una cuenta. (Albis Rivero, 2014)

Con respecto a la investigación de “La gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2018 –Ate -Lima, tiene como objetivo determinar como la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKROPERU S.A.C., de Ate –Vitarte en el 2018.

La investigación dio como resultado que es necesario proponer estrategias variables para una adecuada gestión del cobro para controlar mejor los préstamos otorgados a los clientes, todo cual ayudará a la empresa a mantener una óptima liquidez. (Capchaana, 2018)

En la tesis sobre “Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la empresa SEDNA S.A.C” tiene como objetivo evaluar las políticas del área de créditos y cobranzas, que inciden en la liquidez de la empresa corporación SEDNA S.A.C

como resultado que la corporación SEDNA SAC, carece de una política de cobranza efectiva porque al evaluar a los clientes potenciales, solo considera la reputación y las calificaciones de los clientes, pero no realiza una investigación y un seguimiento riguroso de su comportamiento, clientes potenciales si cumplen con sus obligaciones a otros proveedores. (Bermudez, 2015)

El analisis de credito y cobranza tiene como finalidad programar, ejecutar y organizar todo el programa que se encuentra relacionado adecuadamente en el proceso crediticio(análisis y evaluación de los recursos disponibles) estableciendo montos, tiempos y formas de pago con la cual se logrará la efectividad en los procesos de cobranza, concesión y recuperación de las cuentas por cobrar. (Garcia Zambrano, 2019)

En el funcionamiento del sistema de crédito y cobranza en caso de incumplimiento, se analiza las condiciones que ocasionaron el incumplimiento, su impacto y la forma en que el deudor enfrentó la situación. (Bustamante, 2012)

El crédito y la cobranza brindan a las empresas herramientas para incrementar las ventas y los ingresos durante su ciclo financiero, pero es fundamental que se realicen actividades precisas al momento de emitir préstamos para que puedan recuperarse, lo cual se logra mediante un análisis cuidadoso de. Solicitantes de crédito para asegurarse de que tienen los recursos necesarios para saldar deudas y están dispuestos a pagar (Jose Antonio Morales Castro, 2014)

Se define al crédito como la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolver en el futuro. (Leonardo Zuñiga, 1987)

Algunos economistas creen que el crédito es un negocio que cambia con el tiempo. En lugar de actuar en el espacio. Puede ser definido como "Riqueza futura" (Leyton, 2017)

Desde el punto de vista etimológico el término crédito proviene del latín *creditum*, que significa deuda, aunque también se deriva del verbo latino *credere*, que quiere decir tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica riesgo. (Agelica Luz Becerra Villa, 2013)

El crédito es tan antiguo como la teoría de la civilización, porque desde entonces, se han otorgado préstamos físicos, luego apareció la aparición de la moneda y luego apareció el primer símbolo de crédito en forma de lista.

La historia del crédito comienza en la antigua Roma pues aparecieron los primeros indicios de crédito, que como todos sabemos su tasa de rentabilidad fluctuaba entre el 3% y el 75%. riesgo. Existe evidencia de que las leyes y decretos prevén el castigo corporal de los deudores que incumplan los acuerdos con los acreedores; también existen documentos históricos que señalan diversas penas, como la confiscación de bienes de los deudores.

Considerando que los prestamistas están comenzando a convertirse en banqueros, porque los prestamistas y vendedores de metales preciosos cobran el crédito de sus clientes cuando el deudor vive en el extranjero y son responsables de pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores que residen aquí en otro lugar, pero no han ejercido el negocio de préstamos. No fue hasta el siglo XII cuando apareció el llamado banco, que es como se llama hoy.(Jose antonio Morales Castro, 2014)

En el libro de "Finanzas Internacionales" de la empresa se encuentra que el crédito documentario es una especie de autorización de pago, siempre que cumpla estrictamente con todas las condiciones impuestas al crédito. (Jose de jaimé esclava. Diego gomez càceres, 2006)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva huancavilca, siempre pensando en el crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, brinda una variedad de créditos ágiles y oportunos, con una tasa de interés competitiva del mercado, con una atención personalizada e inmediata.

El microcrédito se despliega una serie de créditos que son: Credinversió es la que está diseñado para financiar actividades comerciales con un pago diario básico

El Crédito emergente como todos sabemos, el crédito se genera por el desajuste de la disponibilidad de recursos de las unidades económicas (ya sean estas personas o empresas).

Crédito de Consumo es el pago que se destinará a gastos de viaje, bienes de consumo, renovaciones de viviendas, compra de automóviles, gastos médicos, pagos de servicios, etc. Las tarifas a pagar provienen del salario o pagos mensuales.

Credigrupo es un servicio cooperativo diseñado para ofrecer crédito a usted y a sus vecinos, familiares y amigos. Se encuentra organizado por un grupo determinado entre 8 y 30 de esta manera se obtendrá el crédito de manera inmediata para cada miembro del grupo

Finalmente encontramos a los créditos Institucionales que la cooperativa de Ahorro y Crédito define como el contrato de crédito de la institución se encuentre el representante legal de la institución y la cooperativa.

Los aspectos necesarios para evaluar un crédito o solicitud en efecto es una labor que conlleva el análisis y la integración de todos los aspectos necesarios para poder determinar el riesgo/ beneficio de otorgarlo, para lo cual se mencionan algunos puntos que deben ser tomados en cuenta como:

El proceso de evaluación de un crédito es cuando una empresa debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

En cuanto al comportamiento de los clientes es necesario conocerlos por lo que la empresa debe considerar que actitudes el cliente tomara.

Finalmente encontramos la decisión crediticia aquí se deben tomar en base a antecedentes históricos y presentes.

En lo que se refiere a casos de garantía debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo, esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito. El análisis de los créditos se conforma tanto de aspectos objetivos o información comprobable, como de aspectos subjetivos o medibles a través de la observación y/o solicitud de datos adicionales que no necesariamente son imprescindibles para respaldar el crédito. (Corrales, 2005)

Para la concesión de créditos existen algunos procedimientos como: Estudio de solicitud, administración de la cartera y la recuperación de cartera

Inicialmente las empresas deben realizar un estudio de solicitud para el cliente ya que se incluyen datos para verificar la solicitud de crédito (caracteres, capacidad, capital y condiciones internas y externas), lo cual es importante porque de estos pasos depende la correcta investigación: historial comercial y / o financiero, Monto de la deuda Garantía tasa de interés, fuente de ingreso, también debemos agregar: periodo de amortización la capacidad económica del deudor y su familia, puesto que el crédito debe estar basado en resultados obtenidos de la investigación del solicitante ya que se aplican las políticas crediticias siendo un estándar correcto para quien otorga crédito.

En cuanto a la administración de la cartera este otorga el crédito generando una cartera de inversiones y en función de si está sana o no es una investigación completa y una decisión acertada del cliente. Una vez generado el portafolio de inversiones, se debe monitorear mediante una adecuada gestión (planificación, organización, ejecución, orientación y revisión).

Finalmente tenemos la recuperación de cartera que es como si las personas se enfermarán y necesitarán tratamiento médico, cuanto más especial, más grave es la enfermedad. Lo mismo sucede con las carteras de inversión, a veces te enfermas por causa de clientes o acreedores y luego necesitas servicios profesionales. (Chiliquinga Acurio, 2017)

La cobranza se refiere a la comprensión del pago en el concepto de compra de servicios, es decir, la cancelación de la deuda.

El cobro es una prueba de crédito que ya existe y el deudor canceló el crédito mediante un pagaré. Aunque el cobro aquí no es definitivo, porque aún tienes un préstamo y aún no has recibido el pago, las características de la gestión son de similar importancia a la gestión requerida para lograr el cobro. (Alejandro Casa, 2003)

El diseño de política de crédito y cobranza es desarrollado por cada empresa ya que se genera una política de crédito y cobranza en función de sus necesidades, para ello se centra en dos aspectos importantes: la firmeza con los clientes y con su empresa, mantener a los clientes brindándole un trato justo, el propósito es establecer políticas y procedimientos que faciliten la toma de decisiones con estándares claros. En cuanto a la estabilidad con la empresa, corresponde a una forma escrita de políticas que determinan lo que se pretende obtener de cada empleado, y estas políticas forman un equipo. (Betsy Fuentes Piguave, 2016)

Se deben considerar los siguientes puntos clave al formular políticas de crédito y cobranza: determinar las tareas y metas que se pretenden alcanzar y que ayudan a establecer responsabilidades y límites, analizar otorgamientos de crédito considerando términos y condiciones del préstamo, revisar los lineamientos previos o borradores de políticas crediticias, Discutir y revisar los estándares con personas en campos relacionados: ventas, finanzas, contabilidad, derecho, Redactar definitivamente las políticas de créditos, difundir las políticas de crédito dentro de la empresa a todos los responsables de ejecutarlas, implementar o iniciar políticas

de crédito aprobadas y distribuidas, controlar los resultados para verificar si la política contribuye al objetivo o tomar acciones correctivas si es necesario.

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor. (Eva del Valle Cordova, 2005)

Se debe tener en cuenta que la lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, y esto puede ocasionar deterioros en su liquidez.

Así como también que a mayor tiempo de retraso en el pago por parte del deudor, incrementaría el riesgo de cobro de esta cuenta, el no poder ejercer el cobro en forma eficaz, tiende a ayudar al comprador imprudente a endeudarse más, conociendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos antes de emprender una acción legal drástica en su contra y que el prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye así mismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos.

las técnicas de cobranza es un sistema de recolección, las actividades generalmente pasan por las siguientes etapas como: Recordatorio, insistencia o persecución y acciones o medidas drásticas.

En cada etapa anterior se aplica una técnica, la cual debe corresponder a las actividades realizadas en cada etapa. Sin embargo, antes de iniciar el proceso de cobranza, la empresa debe realizar actividades dentro de sus medidas de control,

como el envío de facturas mensuales al deudor y al sistema de reclamos del departamento de cobranza.

En crédito comercial y de consumo, el envío de extractos mensuales a los deudores es una de las prácticas más habituales. La función del estado de cuenta es permitir que el deudor verifique la cuenta de compra, los gastos financieros y la tasa de crédito de pago: generalmente, la preparación de estos estados de cuenta suele ser responsabilidad del departamento de contabilidad, el formulario depende del método de registro utilizado por la empresa.

Inicialmente se envía un Recordatorio con un estado de cuenta mensual, verificaremos los registros de reclamos del departamento de cobranza antes de iniciar el proceso de cobranza. El primer recordatorio demuestra que el cliente no ha pagado desde la fecha de vencimiento de la factura. Si se envía el primer recordatorio, pero la cuenta de reclamaciones no se paga, puede repetir estos recordatorios.

En cuanto a la insistencia o persecución una vez que se dé por terminada la fase de recordatorio, la siguiente fase es la persistencia o persecución. En esta etapa del proceso de cobranza, se buscará un plan de acción continuo, el cual se ejecutará regularmente en base a los esfuerzos de cobranza del beneficiario. El proceso de desarrollo y la tecnología utilizados dependen de la naturaleza de las cuentas por cobrar, el método de clasificación del deudor, el tipo de negocio que realiza el acreedor y la política para manejar las cuentas vencidas.

Finalmente tenemos Acciones o medidas drásticas que se realiza cuando ya se han agotado los medios posibles durante las etapas de retiro y enjuiciamiento, no queda más remedio que emprender acciones severas contra el deudor. Como último recurso, se utilizarán procedimientos judiciales, pero esto es costoso y puede ser difícil probar la deuda y obtener un juicio favorable. Incluso si se obtiene una sentencia, puede suceder que los recursos disponibles del deudor sean insuficientes para pagar la deuda, puede ser difícil recuperar los atrasos como inicialmente el abogado debe hacer recomendaciones al cliente e indicar cuándo debe iniciarse el proceso judicial contra el cliente, porque el acreedor debe realizar acciones de seguimiento. (Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, 2018)

Regularmente se manejan diversas modalidades de procedimientos de cobranza. Con la decadencia de las cuentas, la gestión de cobros se ha vuelto más personal y estricta. El proceso de recolección primordial se implementa el orden habitualmente continuado con el proceso de cobranza.

La Carta se realiza después de un cierto número de días desde la fecha de vencimiento de las cuentas por cobrar, la empresa generalmente envía una carta en buenos términos para recordar a los clientes sus obligaciones. Si la cuenta no se carga dentro del período especificado después de que se envía la carta, se enviará una segunda carta más obligatoria. Las cartas de cobro son el primer paso para cobrar cuentas vencidas.

Las llamadas telefónicas se dan si la carta es inútil, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, puede hacer arreglos para extender el período de pago.

Uso de agencias de cobranza es cuando las empresas deben entregar las deudas incobrables a agencias de cobranza o abogados para su ejecución. Por lo general, este tipo de gestión de cobranza es muy costoso y es posible que reciba un porcentaje mucho menor de lo esperado.

Finalmente tenemos el procedimiento legal, este es el paso más estricto en el proceso de cobranza. Es un método alternativo utilizado por las empresas de cobranza. El proceso legal no solo es oneroso, sino que también puede obligar al deudor a declararse en quiebra, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios con el cliente, y no hay garantía de que la transferencia finalmente se reciba.

(Giovanny Gómez, 2016)

Con respecto a la metodología que se utilizó para la para la ejecución de este estudio, se utilizó la investigación exploratoria, puesto que según los autores es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. Se llevó a cabo esta investigación con la intención de conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón la Libertad con respecto al análisis de crédito y cobranza, la recopilación de esta información nos permite tener ideas claras con respecto a los créditos y estado de cobranzas a los clientes durante la pandemia Covid-19. (Fidias G. Arias, 2012)

La población que será tomada en cuenta para la presente investigación son a los colaboradores de los departamentos de asesoría de crédito como también al de cobranza o departamento legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón la Libertad, el total son 9 colaboradores de la Institución

Por motivos de Covid-19, la pandemia ha provocado un estado de emergencia sanitaria en el país, que impide el acercamiento directo de los clientes y de la institución, por lo que se decidió solo encuestar a 9 colaboradores del área de asesores de crédito y el departamento de cobranza tomando las medidas necesarias con la finalidad de salvaguardar la seguridad de todos, ver anexo 1

Para la realización de la presente investigación, con el fin de obtener información necesaria se aplicará las siguientes técnicas e instrumentos de información.

La encuesta siendo una técnica que es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, en el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica. Por ellos se utilizará esta técnica para aplicar a los directivos del departamento de crédito y cobranzas pertenecientes a la institución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del cantón la libertad para la recolección de datos necesarios. Por motivos de la pandemia Covid-19 y la medida de distanciamiento social implementada en el país, esta técnica será aplicada mediante vía telefónica, correo electrónico, WhatsApp, y otros medios que ayudaran a salvaguardar nuestra salud.(J Casas Anguitaa, mayo)

Con respecto a los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena dan a conocer que se analizan de manera minuciosa los créditos y cobranza para que cada cliente cumpla con todos los requisitos establecidos por parte de la institución ante la pandemia que se vive actualmente, ante un retraso de pago por parte del cliente efectivamente se ejecutan los adecuados procedimientos para la recuperación de cartera implementando las técnicas de cobranza, por lo que se realizan alertas de mora llegando al cliente a través de las cartas o notificaciones siendo este una modalidad de cobro, así como también existe un eficiente gestión de cobranza pues se maneja adecuado un plan de la misma para llegar al cliente cumpliendo a cabalidad con las políticas de crédito y cobranza que expende la institución para otorgar crédito

Para la concesión de créditos al cliente los colaboradores ejecutan los procedimientos de evaluación de manera satisfactoria por lo que antes de realizar un crédito se analiza al cliente revisando su buro de crédito ya que es importante que no tenga deudas atrasadas con otras entidades financieras.

Ante la emergencia sanitaria Covid-19 que vive el país actualmente las entidades financieras del sector público y privado pueden tomar la iniciativa o por solicitud de los usuarios para modificar las condiciones inicialmente pactadas en el negocio crediticio. Por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena para cualquier tipo de saldo no pagado en una fecha determinada antes de la pandemia por parte del

acreedor, la entidad financiera aplico un período de 90 días y la entidad no reportará la operación reportada como vencida en el Registro de Datos Crediticios, siendo beneficios los clientes para mantener la calma como también salvaguardar la seguridad de todos.

CONCLUSIONES

Tras realizar una investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón La Libertad se puede concluir que se analiza los procesos para la efectividad de concesión de crédito ya que conoce el destino del crédito, por que el cliente llena una serie de datos al momento de solicitar un crédito esto significa que puede dar seguimiento adecuado de solvencia, el cliente puede generar ingresos para pagar a plazo definido; esto genera riesgo crediticio en cuanto a la crisis sanitaria que el país está pasando, pero también la cooperativa podrá obtener el monto prestado aplicando las políticas de crédito de forma correcta se aplicaron las medidas adaptadas ante la pandemia para que el cliente pueda pagar su crédito aplazando los tiempos de pago generando beneficios y tranquilidad para los mismo.

También se determinó que la institución analiza una serie de procedimientos para que el cobro del crédito sea efectivo, ya que utiliza las políticas de cobranza correctamente donde aparece una serie de métodos para que el colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca ofrezca facilidades a sus cliente y socios y se puedan cumplir con el pago de sus deudas ofreciendo seguridad ante la crisis sanitaria que el país vive.

Finalmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca se analiza los créditos y cobranza de cada cliente ya que las solicitudes son verificadas minuciosamente para el otorgamiento de créditos financieros puesto que se puede evidenciar la aplicación efectiva de los proceso de recaudación del crédito así como

también las estrategias que abarcan diseños de formatos que facilitarían realizar seguimientos a los créditos vencidos y por vencer, ante la crisis que vive el país por la pandemia del coronavirus se otorgaron plazos de 90 días a los cliente y socios para que puedan cumplir con el pago inmediato de los meses donde económicamente la población se vio afectada, la institución llevara a cabo la toma de acciones necesarias si no se llegan a cumplir con los procedimientos para la recuperación de cartera por parte del cliente o socio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca continúe aplicando en el futuro constantemente los adecuados procesos de concesión de créditos para evitar otorgar morosidad en clientes que no cuentan con el financiamiento adecuado para ser acreedor de un crédito

La agencia deberá seguir aplicando en el futuro las políticas de cobranza adecuadas para mantener a la población protegidos ante la pandemia del coronavirus, por si más adelante se presenta otro estado de emergencia sanitaria.

Analizar el crédito otorgado periódicamente e implementar un plan de seguimiento de los créditos vencidos, el propósito es recuperar los fondos de la institución rápidamente mediante los métodos de recuperaciones de cartera, esto aumentará la liquidez de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Mexico DF: Elsevier.
- Agelica Luz Becerra Villa. (2013). *GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA*. Babahoyo- los Rios.
- Albis Rivero. (2014). *PROPUESTA DE ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE COBRANZAS CASO EN LA EMPRESA VENEZOLANA DEL VIDRIO (VENVIDRIO)*. VENEZUELA.
- Alejandro Casa, G. S. (2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>
- Bermudez, A. B. (2015). *LAS POLÍTICAS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y INCIDENCIA DE LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SEDNA S.A.C. LIMA-PERU*: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Betsy Fuentes Piguave. (mayo de 2016). *Diseño de un modelo de credito y cobranza*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- Bustamante, C. (2012). *Estudio Juridico* . Obtenido de <https://www.estudiobustamante.com/conceptos-basicos-credito-cobranza/>
- Capchaana, E. R. (2018). *LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MAKRO PERU S.A.C.* lima-peru.
- Chiliquinga Acurio, E. M. (mayo de 2017). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5893>
- Corrales, L. H. (28 de 9 de 2005). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007
- Eva del Valle Cordova. (5 de diciembre de 2005). Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- EWLIN GIOVANNA CHAVEZ MORENO. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C., 2017*. PERU.

- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Garcia Zambrano. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales. *espiral(revista multidisciplinaria de investigación científica)*.
- Giovanny Gómez. (2016). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas. (marzo de 2018). *Icare*. Obtenido de <https://www.icare.cl/capacitacion/tecnicas-de-cobranza/>
- J Casas Anguitaa, J. R. (mayo). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *elsevier*, 538.
- Johanna Vera Andrade Ericka. (2011). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO PICHINCHA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERIODO 2011*. GUAYAQUIL.
- Jose antonio Morales Castro, A. M. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MEXICO: Editorial Patria S.A.
- Jose de jaima eslava. Diego gomez càceres. (2006). *FINANCIACION INTERNACIONAL DE LA EMPRESA*. MADRID: ESIC.
- leonardo zuñiga. (1987). *credito cooperativo*. costa rica: univeridad estatal a ditancia.
- leyton, L. c. (2017). *“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN APLICADO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA*. guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Oña, A. (2015). *MODELO DE GESTION DE CREDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA SAN MIGUEL*. Quito- Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Zamora Yesenia. Zambrano Gema. (2015). *DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 DEL CANTÓN BOLÍVAR*. BOLIVAR.

ANEXOS

Tabla 1 Colaboradores de la cooperativa

Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca del Cantón la Libertad			
Muestra Anterior		Muestra Actual	
ASESORES DE CRÉDITO	5	ASESORES DE CRÉDITO	5
DEPARTAMENTO DE COBRANZA	4	DEPARTAMENTO DE COBRANZA	4

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA



Objetivo: DETERMINAR EL ANÁLISIS DE LOS CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

1. Genero

Masculino

femenino

2. Edad

18 – 30	
31 - 45	
46 - 60	
Más de 60	

3. ¿El cliente recibe algún tipo de alerta ante la demora de pagos por parte del departamento de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito nueva Huancavilca del cantón la libertad?

Si

No

4. ¿Qué modalidad de procedimientos de cobro cree que es el más adecuado para llegar al cliente y recuperar cartera?

Cartas o notificaciones

Llamadas telefónicas

Utilización de agencias de Cobros

Procedimiento legal

4. ¿Usted considera que existe una adecuada aplicación de procesos de recuperación del crédito ante una mora del cliente de la cooperativa de ahorro y crédito nueva huancavilca del cantón la libertad?

Si No

5. ¿Usted cómo colaborador de la cooperativa como define los procedimientos de evaluación para otorgar créditos a los clientes?

Satisfactoria

Poco satisfactoria

Nada satisfactoria

6. ¿Usted como colaborador cree que la empresa maneja un adecuado plan de cobranzas acorde a las necesidades de los clientes?

Si No

7. ¿Usted como colaborador cree que el departamento cumple a cabalidad con las políticas de crédito y cobranza?

Si No

10. La cooperativa de ahorro y crédito nueva huancavilca del cantón la libertad dio plazos de los pagos ante la pandemia Covid-19.

Si No

Tabla 2 Genero

GENERO	RESPUESTA	PORCENTAJE
MASCULINO	6	67%
FEMENINO	3	33%
TOTAL	9	100%

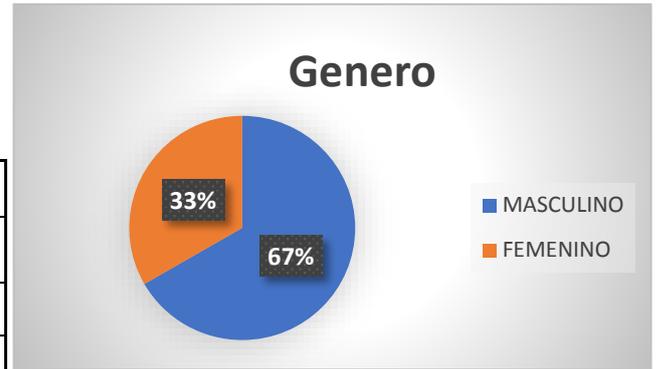


Ilustración 1 Genero

Tabla 3 Edad

EDAD	RESPUESTA	PORCENTAJE
18-30	5	56%
31-45	3	33%
46-60	1	11%
más de 60	0	0
total	9	100%

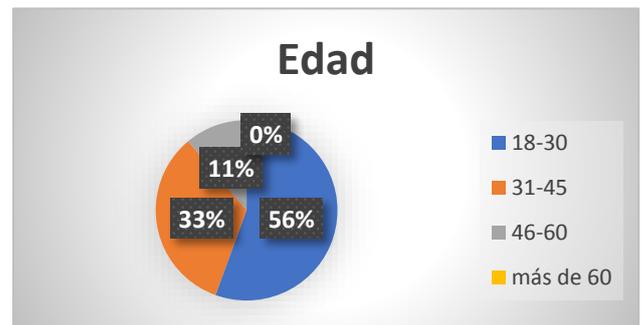


Ilustración 2 Edad

Tabla 4 Técnica de Cobranza

TÉCNICA DE COBRANZA	OPCIONES	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

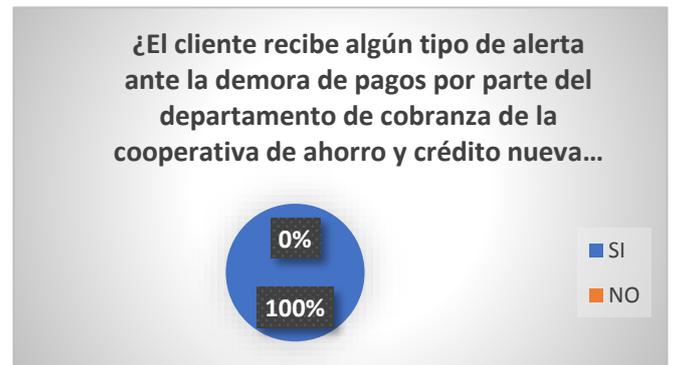


Ilustración 3 Técnica de Cobranza

Tabla 5 Modalidades de procedimientos de cobro

MODALIDADES DE PROCEDIMIENTOS DE COBRO	OPCIONES	PORCENTAJE
Cartas o notificaciones	6	67%
Llamadas telefónicas	1	11%
Utilización de agencias de Cobros	1	11%
Procedimiento legal	1	11%
TOTAL	9	100%

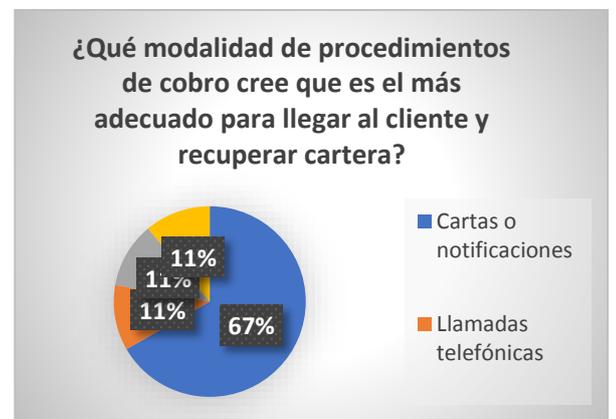


Ilustración 4 Modalidades de procedimientos de cobro

Tabla 6 proceso de recuperación de cartera

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	OPCIONES	POCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Tabla 7 Procedimientos de evaluación

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	OPCIONES	PORCENTAJE
SATISFACTORIO	8	89%
POCO SATISFACTORIO	1	11%
NADA SATISFACTORIO	0	0%
TOTAL	9	100%

Tabla 8 Plan de cobranza

PLAN DE COBRANZAS	OPCIONES	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Tabla 9 Políticas de crédito y cobranza

POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA	OPCIONES	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

¿Usted considera que existe una adecuada aplicación de procesos de recuperación del crédito ante una mora del cliente de la cooperativa de ahorro y crédito nueva huancavilca del cantón la libertad?



Ilustración 5 proceso de recuperación de cartera

¿Usted cómo colaborador de la cooperativa como define los procedimientos de evaluación para otorgar créditos a los clientes?

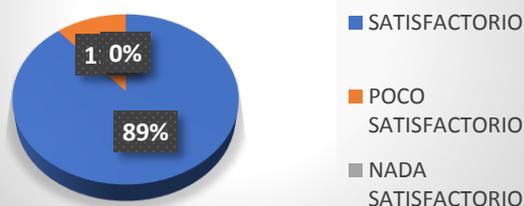


Ilustración 6 Procedimientos de evaluación

¿Usted como colaborador cree que la empresa maneja un adecuado plan de cobranzas acorde a las necesidades de los...



Ilustración 7 Plan de cobranza

¿Usted como colaborador cree que el departamento cumple a cabalidad con las políticas de crédito y cobranza?



Ilustración 8 Plan de cobranza

Tabla 10 plazos de pago ante la pandemia

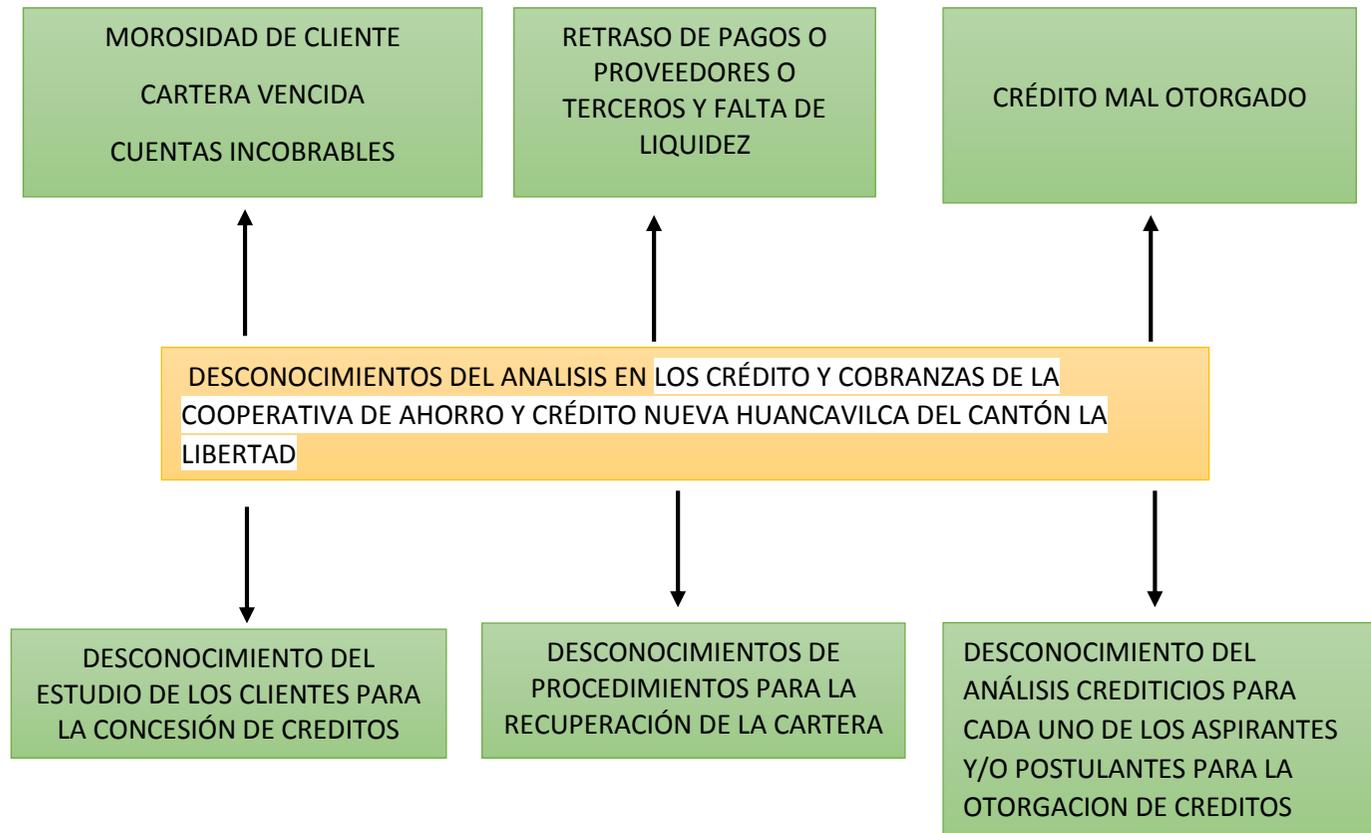
PLAZO DE LOS PAGOS ANTE LA PANDEMIA COVID-19.	OPCIONES	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

La cooperativa de ahorro y crédito nueva huancavilca del cantón la libertad dio plazos de los pagos ante la pandemia Covid-19.



Ilustración 9 plazos de pago ante la pandemia

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ÁRBOL DE OBJETIVOS



CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Análisis de crédito y cobranzas</p> <p>Tiene como finalidad programar, ejecutar y organizar todo el programa que se encuentra relacionado adecuadamente en el proceso crediticio(Análisis y evaluación de los recursos disponibles) estableciendo montos, tiempos y formas de pago con la cual se lograra la efectividad en los procesos de cobranza, concesión y recuperación de las cuentas por cobrar.</p>	Programar, ejecutar y organizar	Análisis de crédito <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazos de crédito ✓ Montos de crédito 	¿La empresa ha desarrollado políticas de crédito?	Fuentes internas de información
	Procesos crediticio Análisis y evaluación de los recursos disponibles	Políticas de crédito Condiciones de crédito	¿Ante el atraso de una cuota el cliente recibe alguna notificación para establecer un día de pago posterior?	
	Montos tiempos y formas de pago	Medios de cobro <ul style="list-style-type: none"> ✓ Notificaciones ✓ cartas ✓ Llamada telefónica 	¿frente a la pandemia del Covid-19 la cooperativa brinda plazos facilitando al cliente su pago?	
	Cobranzas, concesión y recuperación	Plan de cobranza		