



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PERFIL CREDITICIO DE LOS SOCIOS EN MORA DE LA COAC
JARDÍN AZUAYO – LA TRONCAL EN EL PERIODO 2017

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CARLOS OSWALDO SUMBA HUANGA

DIRECTOR

ING. OSCAR VÁSQUEZ C.

AÑO

2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Carlos Oswaldo Sumba Huanga, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Carlos Oswaldo Sumba Huanga

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Carlos Oswaldo Sumba Huanga, bajo mi supervisión.

Ing. Oscar Vásquez C.

DIRECTOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación dedico a Dios por darme salud y su bondad, acompañarme en todo momento, y permitirme alcanzar una meta más en la vida.

También dedico a mis padres por ser el apoyo incondicional y por guiarme en cada momento, dándome consejos que siga adelante en mis estudios que servirán para mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, la paciencia en la realización de este trabajo para alcanzar una meta más en mi vida.

Agradezco también a la Universidad Católica de Cuenca por abrirme las puertas y darme la oportunidad de formar parte de ella, la cual ha sido como mi segundo hogar.

Un agradecimiento cordial para mis maestros quienes han sido la guía durante esta etapa de mi vida en mis estudios, y han aportado con sus conocimientos para que pueda yo defenderme en la vida profesional. También agradezco a mis amigos y compañeros por brindarme su apoyo y consejos en el estudio.

También a mi Tutor, Ing. Oscar Vásquez, por estar pendiente de la revisión de mi trabajo de investigación y porque ha sido un excelente docente, la cual he aprendido a no decaer con los obstáculos de la vida.

Y a la COAC Jardín Azuayo por ayudarme con la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TABLA DE CONTENIDO.....	v
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 1 -
1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	- 1 -
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 1 -
1.3. ANTECEDENTES DEL CASO A INVESTIGAR	- 2 -
1.4. LINEA DE LA INVESTIGACION.....	- 2 -
1.5. APORTE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION	- 2 -
1.6. PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	- 2 -
1.6.1. Pregunta general	- 2 -
1.6.2. Preguntas específicas.....	- 3 -
1.7. HIPÓTESIS	- 3 -
1.8. OBJETIVOS	- 3 -
1.8.1. Objetivo General	- 3 -
1.8.2. Objetivos específicos	- 3 -
1.9. JUSTIFICACIÓN.....	- 4 -
1.9.1. Justificación Social	- 4 -
1.9.2. Justificación Productiva	- 4 -
1.9.3. Justificación Ambiental.....	- 4 -
1.10. METODOLOGÍA	- 4 -
1.11. RESULTADOS.....	- 5 -
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO.....	- 6 -
2.1. NORMATIVA DEL ECUADOR.....	- 6 -
2.1.1. Constitución de la República del Ecuador.....	- 6 -
2.1.1.1. Sistema económico	- 6 -
2.1.1.2. Política monetaria, crediticia y financiera	- 6 -

2.1.1.3.	Sistema financiero	- 7 -
2.2.	CONCEPTO Y TEORÍA.....	- 7 -
2.2.1.	Sistema financiero	- 7 -
2.2.2.	Características de los productos y los servicios financieros.....	- 8 -
2.2.3.	Derechos de los usuarios del sistema financiero nacional	- 9 -
2.2.4.	Cooperativa de ahorros y crédito	- 9 -
2.2.5.	COAC Jardín azuayo	- 10 -
2.2.6.	Socios.....	- 10 -
2.2.7.	Crédito.....	- 10 -
2.2.8.	Políticas de crédito	- 11 -
2.2.9.	Cartera vencida.....	- 11 -
2.2.10.	El rol de la gestión de cobranzas.	- 11 -
2.2.11.	La gestión de cobranzas.....	- 12 -
2.2.12.	Las fases de la cobranza.....	- 12 -
2.2.13.	Seguimiento de cobranzas	- 12 -
2.2.14.	Administración.....	- 13 -
2.2.15.	Control de la cartera	- 13 -
CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.....		- 14 -
3.1.	ANTECEDENTES O HISTORIA.....	- 14 -
3.1.1.	Misión	- 14 -
3.1.2.	Visión.....	- 15 -
3.1.3.	Objetivos Estratégicos	- 15 -
3.1.4.	Valores	- 15 -
3.1.5.	Ubicación geográfica.....	- 16 -
3.1.6.	Organigrama de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal	- 17 -
3.1.7.	Servicios.....	- 18 -
3.2.	PROCESO GENERAL DEL CRÉDITO	- 20 -
3.2.1.	Clasificación de los créditos	- 21 -
3.3.	PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	- 21 -
3.3.1.	Flujograma del procedimiento: Recuperar Cartera	- 22 -
3.3.2.	Instrumento utilizados para la recuperación de cartera.....	- 23 -
3.4.	CARTERA VENCIDA AL PERIODO 2017	- 23 -
3.4.1.	Análisis de cartera vencida.....	- 23 -
3.4.2.	Socios en mora en proceso de notificaciones	- 25 -
3.4.3.	Socios en mora en proceso legal:	- 25 -

CAPÍTULO 4 DIAGNOSTICO DEL PERFIL DE LOS SOCIOS EN MORA.....	- 27 -
4.1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS.....	- 27 -
4.1.1. Análisis de la encuesta realizada a los socios en mora	- 28 -
4.1.2. Aplicación de la entrevista al área de recuperación de cartera.....	- 56 -
4.2. RESULTADOS.....	- 57 -
CAPÍTULO V PROPUESTA	- 58 -
5.1. INTRODUCCIÓN.....	- 58 -
5.2. TÍTULO	- 58 -
5.3. OBJETIVOS	- 58 -
5.3.1. Objetivo General	- 58 -
5.3.2. Objetivos específicos	- 58 -
5.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	- 59 -
5.4.1. Definición de la propuesta de valor	- 59 -
5.4.2. Políticas para el área crédito y de recuperación de cartera vencida.....	- 60 -
5.4.3. Estrategias.....	- 60 -
5.4.4. Plan de acción de recuperación de cartera.....	- 61 -
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 67 -
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	- 70 -
ANEXOS.....	- 72 -

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Servicios de la COAC Jardín Azuayo.....	- 18 -
Tabla 2 Días en mora	- 23 -
Tabla 3 Socios con su cartera vencida.....	- 24 -
Tabla 4 Datos para el cálculo de muestra.....	- 27 -
Tabla 5 Sexo	- 28 -
Tabla 6 Edad.....	- 29 -
Tabla 7 Trabajo.....	- 30 -
Tabla 8 Empresa propia	- 31 -
Tabla 9 Tipo de negocio	- 32 -
Tabla 10 Sueldo o ganancia	- 33 -
Tabla 11 Trato.....	- 34 -
Tabla 12 Personal capacitado	- 35 -
Tabla 13 Grado de satisfacción.....	- 36 -
Tabla 14 Destinación del crédito	- 37 -
Tabla 15 Créditos en otras instituciones financieras	- 38 -
Tabla 16 Solicitud de tiempo para el pago de las cuotas	- 39 -
Tabla 17 Forma de notificación al socio	- 40 -
Tabla 18 Espera del pago de la cuota.....	- 41 -
Tabla 19 Atrasos en los pagos de cuotas.....	- 42 -
Tabla 20 Pago de cuotas luego del tiempo de espera	- 43 -
Tabla 21 Causas que influye la mora	- 44 -
Tabla 22 Aceptación de notificaciones por socios	- 45 -
Tabla 23 Relación buena con el garante.....	- 46 -
Tabla 24 Conocimiento del proceso legal	- 47 -
Tabla 25 Preferencia para cumplir deudas	- 48 -
Tabla 26 Causas que influye la mora en el socio	- 49 -
Tabla 27 Aspectos importantes al realizar un crédito.....	- 50 -
Tabla 28 Afectación a la capacidad de pago.....	- 51 -
Tabla 29 Importancia de la información del socio.....	- 52 -
Tabla 30 Nivel de instrucción del socio	- 53 -
Tabla 31 Estado civil del socio	- 54 -
Tabla 32 Miembros que dependen del socio	- 55 -
Tabla 33 Notificación según los días de mora.....	- 65 -

LISTA DE FIGURAS

Fig. 1 Organigrama - COAC Jardín Azuayo	- 17 -
Fig. 2 Proceso general del crédito	- 20 -
Fig. 3 Cantidad de socios en mora	- 24 -
Fig. 4 Saldo adeudado por socios.....	- 25 -
Fig. 5 Sexo.....	- 28 -
Fig. 6 Edad	- 29 -
Fig. 7 Trabajo.....	- 30 -
Fig. 8 Empresa propia	- 31 -
Fig. 9 Tipo de negocio	- 32 -
Fig. 10 Sueldo o ganancia.....	- 33 -
Fig. 11 Trato	- 34 -
Fig. 12 Personal capacitado.....	- 35 -
Fig. 13 Grado de satisfacción.....	- 36 -
Fig. 14 Destinación del crédito	- 37 -
Fig. 15 Créditos en otras instituciones financieras	- 38 -
Fig. 16 Solicitud de tiempo para el pago de las cuotas	- 39 -
Fig. 17 Forma de notificación al socio	- 40 -
Fig. 18 Espera del pago de la cuota	- 41 -
Fig. 19 Atrasos en los pagos de cuotas.....	- 42 -
Fig. 20 Pago de cuotas luego del tiempo de espera	- 43 -
Fig. 21 Causas que influye la mora.....	- 44 -
Fig. 22 Aceptación de notificaciones por socios.....	- 45 -
Fig. 23 Relación buena con el garante	- 46 -
Fig. 24 Conocimiento del proceso legal.....	- 47 -
Fig. 25 Preferencia para cumplir deudas	- 48 -
Fig. 26 Causas que influye la mora en el socio	- 49 -
Fig. 27 Aspectos importantes al realizar un crédito.....	- 50 -
Fig. 28 Afectación a la capacidad de pago.....	- 51 -
Fig. 29 Importancia de la información del socio	- 52 -
Fig. 30 Nivel de instrucción del socio.....	- 53 -
Fig. 31 Estado civil del socio	- 54 -
Fig. 32 Miembros que dependen del socio	- 55 -
Fig. 33 Propuesta de valor	- 59 -
Fig. 34 Plan de acción – recuperación de cartera	- 62 -

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1	Guías de seguimiento y tutorías	- 73 -
Anexo 2	Certificación del centro de idiomas.....	- 74 -
Anexo 3	Informe original del TURNITIN	- 76 -
Anexo 4	Recibo digital del TURNITIN.....	- 77 -
Anexo 5	Certificado tutor índice de similitud.....	- 78 -
Anexo 6	Solicitud de aprobación del tema del trabajo de titulación	- 79 -
Anexo 7	Presentación y aprobación diseños de trabajo de titulación.....	- 80 -
Anexo 8	Solicitud de autorización de primera prórroga.....	- 81 -
Anexo 9	Aprobación de primera prórroga.....	- 82 -
Anexo 10	Modelo de encuesta.....	- 83 -
Anexo 11	Modelo de entrevista.....	- 85 -
Anexo 12	Encuesta al socio	- 87 -
Anexo 13	Entrevista al responsable del área de recuperación de cartera	- 87 -
Anexo 14	COAC Jardín Azuayo - La Troncal	- 88 -
Anexo 15	Área de crédito de la COAC Jardín Azuayo - La Troncal	- 88 -
Anexo 16	Área de recuperación de la COAC Jardín Azuayo - La Troncal.....	- 89 -

RESUMEN

El trabajo de investigación consiste en la evaluación del perfil de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal en el periodo 2017, donde se inició con la identificación del problema que presenta la cooperativa con respecto al alto índice de morosidad, posteriormente se buscó las referencias teóricas que fueron la base para el desarrollo del presente estudio. Ya analizado el objeto de estudio se procedió a realizar las encuestas a la población tomando como referencia el número de socios de la base de datos de la cooperativa para así determinar los factores que inciden negativamente en la gestión del área de recuperación de cartera vencida. Con los resultados obtenido luego del análisis se procedió a diseñar estrategias para que la COAC Jardín Azuayo puede implementarlas en el proceso de recuperación de cartera vencida para mejorar la gestión reduciendo el índice de morosidad y conllevando a mantener una buena relación con el socio manteniendo la confianza necesaria para la otorgación de nuevos créditos en el futuro y por ende creciendo de manera permanente en el mercado financiero.

Palabras clave: Perfil Crediticio, Socios, Estrategias, Políticas, Recuperación

ABSTRACT

This research relies on the evaluation profile of partners due to default at COAC Jardín Azuayo - La Troncal in the period 2017, where it begins with the identification of the problem that the cooperative presents with respect to the high delinquency rate, subsequently we searched for the theoretical references that were the basis for the development of the current study. We have already analyzed the object of the study and the procedure to carry out the population surveys as a reference to the number of members of the cooperative database so that the factors that negatively affect the management of the portfolio recovery area are determined expired with the results, the results of the analysis were obtained and the network development strategies were followed. It is necessary for the granting of new loans in the future and in the growth of the permanent way in the financial market.

Keywords: Credit Profile, Partners, Strategies, Policies, Recovery

CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Perfil crediticio de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal en el periodo 2017.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el 2017 ha sido uno de los años de situación crítica con respecto a la economía de Ecuador. Las condiciones del país competen a todos los sectores de la economía incluyendo al sistema financiero nacional como un componente fundamental en el desarrollo del país. En este contexto la mayoría de los sectores productivos son atendidos por las cooperativas de ahorro y crédito para ser financiados a través de créditos para el desarrollo de una actividad o negocio ya sea agrícola, comercial, industrial o social llegando a que varios socios pertenecientes a la entidad financiera y que han recibido un crédito incumplan los pagos en la fecha establecida, por la crítica situación económica que se está viviendo en el país.

La (COAC) Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal presta sus servicios a sus socios desde hace 14 años donde las actividades principales son las de recibir depósitos a la vista y a plazo y la otorgación de préstamos a sus socios.

Es una de las cooperativas de Ahorro y Crédito que tiene una gran cantidad de socios por la confianza y seguridad que brinda, pero sin embargo la otorgación de préstamos ha generado un alto índice de cartera vencida, la cual algunos de los socios no cumplen con los pagos de las cuotas en la fecha establecida y acordada por el socio y por el funcionario del área de crédito de la cooperativa.

El incumplimiento de los pagos perjudica tanto a la cartera de crédito de la cooperativa como al buro crediticio del socio para la realización de futuros préstamos ya sea en esta o en otras instituciones financieras, estas dos aspectos conlleva a la aplicación del proceso de recuperación de cartera estableciendo al socio el cumplimiento del pago de las cuotas mediante notificaciones verbales y escritas pero sin embargo existe el incumplimiento de varios socios mostrando un perfil crediticio inadecuado que con el transcurso del tiempo la cooperativa aplica el proceso del embargo de bienes.

Por todo lo descrito anteriormente es necesario evaluar el perfil crediticio de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo para plantear medidas o acciones que permitan mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida.

1.3. ANTECEDENTES DEL CASO A INVESTIGAR

En el trabajo de investigación del autores (Caiza & Teresa, 2017), con el título “Incidencia de la cartera vencida sobre el patrimonio de la cooperativa de ahorro y crédito “Andina Ltda.” ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga de los años 2013 - 2014 – 2015” que consistió en conocer los problemas que se presentaron en la Institución Financiera, entre ellos se menciona, la morosidad de los prestatarios que provocaron el vencimiento de los créditos que afecto al Patrimonio de esta Entidad Financiera, diversos fueron los factores que ocasionaron la tardanza del pago de los créditos otorgados, entre los principales elementos que indujeron a la morosidad se encuentran la inestabilidad económica y laboral, la desigualdad de remuneración, el control inadecuado de ingresos personales, los desastres naturales, entre otros.

En el trabajo de investigación del autor (Cuenca, 2011) con el título de “Análisis de la Cartera de Crédito y Estrategias de Recuperación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey durante el periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010”, consistió en determinar la cartera de crédito vencida mediante la aplicación de un análisis meticuloso e indicadores que permitieron conocer el nivel de riesgo crediticio en el periodo analizado. Comprobar el grado de cumplimiento de las normas, principios, leyes y reglamentos vigentes aplicables en el departamento de crédito de la Cooperativa con lo que se determinó que parte de las disposiciones legales se cumplen. Elaborar y presentar estrategias tendientes a tomar correctivos que dinamicen la recuperación de la cartera de crédito.

1.4. LINEA DE LA INVESTIGACION

Ciencias, económicas, sociales y empresariales

1.5. APOORTE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

El proyecto de investigación sirve para conocer el perfil crediticio de los socios en mora en la recuperación de cartera vencida en el periodo 2017 para poder analizar sus causas con el fin mejorar el proceso de recuperación mediante la aplicación de procedimientos adecuados.

1.6. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1.6.1. Pregunta general

¿Cuál es el perfil crediticio de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal en el periodo 2017?

1.6.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las causas por la cual los socios incumplen con el pago de la cuota de crédito deteriorando la cartera vencida?
- ¿Qué procedimientos de recuperación de crédito son manejados por el personal para la recuperación de la cartera vencida?
- ¿Los créditos otorgados por la cooperativa son directamente para los socios o para terceras personas?
- ¿Qué estrategias son necesarias implementar para mejorar el proceso recuperación de la cartera vencida?

1.7. HIPÓTESIS

El perfil crediticio de los socios de la COAC Jardín Azuayo incide negativamente en la recuperación de cartera vencida en el periodo 2017.

- La falta de información de los socios que realizan por primera vez el trámite crediticio incide negativamente en la otorgación de préstamos que son destinados a terceras personas.
- El desarrollo e implementación de estrategias para el proceso de recuperación de crédito incide positivamente en la disminución del índice de cartera vencida.

1.8. OBJETIVOS

1.8.1. Objetivo General

El objetivo de este proyecto de investigación es determinar el perfil crediticio de los socios de la COAC Jardín Azuayo en el periodo 2017 mediante una evaluación al proceso de recuperación de crédito para disminuir el índice de cartera vencida.

1.8.2. Objetivos específicos

1. Identificar las causas por la cual los socios incumplen con el pago de la cuota de crédito deteriorando la cartera vencida.
2. Determinar si los procedimientos de recuperación de crédito son manejados adecuadamente por el personal para la recuperación de la cartera vencida.
3. Comprobar mediante inspección, la actividad del socio en donde va a invertir el crédito otorgado por la entidad financiera.
4. Establecer estrategias que permitan la recuperación adecuada y oportuna de la cartera vencida.

1.9. JUSTIFICACIÓN

1.9.1. Justificación Social

El trabajo de investigación es de suma importancia pues su aplicación permite la determinación del perfil crediticio de los socios de la COAC Jardín Azuayo en la recuperación de cartera con el fin de lograr una relación adecuada entre socios y cooperativa siempre cumpliendo con las normas y procedimientos establecidas durante la otorgación del préstamo.

1.9.2. Justificación Productiva

Además también es importante porque permite la realización y aplicación de procedimientos que va a permitir una adecuada recuperación de cartera en la fecha establecida, con el fin de que la cooperativa tenga la confianza y seguridad para otorgar nuevos préstamos que son necesarios en el desarrollo de negocios productivos ya sea agrícola, comercial e industrial.

1.9.3. Justificación Ambiental

El trabajo de investigación permite generar procedimientos y actividades en cuanto al proceso de notificaciones a los socios, haciendo que entreguen la información de contactos de manera correcta o en tal caso realicen la respectiva actualización para mantener una comunicación verbal solamente por vía telefónica disminuyendo el uso de notificaciones escritas en papel, el uso de equipo informáticos, energía eléctrica y la generación de desechos peligrosos de computación para reducir el impacto ambiental.

1.10. METODOLOGÍA

Para la presente investigación se adopta los métodos cualitativos y cuantitativos descritos por los autores (Hernandez, Collado, & Baptista, 2010).

La metodología que se utiliza es de tipo cualitativo y cuantitativo. Cualitativo puesto que ayudan a identificar los aspectos en el incumplimiento del pago de los socios deteriorando la cartera vencida de la cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal, y por ende determinar el perfil crediticio de los socios en incumplimiento con sus obligaciones con la entidad financiera, así para analizar las políticas y procedimientos de recuperación de cartera de crédito. Se analiza cualitativamente determinando el perfil crediticio de los socios en mora, preguntando si responderían mejor a mayores controles en la recuperación de cartera vencida.

En el análisis de los datos cualitativos se utilizan la entrevista al personal del área de recuperación de cartera de la COAC Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal por

lo que para la recopilación de información se realiza a través de preguntas identificando el perfil crediticio de los socios en mora y sus responsabilidades en el proceso de recuperación de cartera vencida de la entidad financiera para el cumplimiento de pago de las cuotas con el fin de mejorar el proceso y por disminuir el índice de morosidad planteando las acciones o medidas adecuadas.

Y de tipo cuantitativo porque permite medir con precisión la información de las variables de estudio.

Las técnicas de recolección de información son muy importantes, pues con ellas se puede recopilar la mayor información posible para poder realizar cualquier tipo de investigación. (Estupiñán Gaitan, 2006) Menciona que: "Obtener la información básica de las principales actividades de la empresa es muy importante, debido a que constituye la base para plantear efectiva y eficientemente la evaluación del sistema de control interno". De acuerdo al tipo de investigación se aplicarán las siguientes técnicas:

- Técnicas verbales: Entrevista, Cuestionarios y Encuestas.
- Técnicas oculares: Observación.
- Técnica documental: Comprobación.
- Técnica escrita: Calculo. Tabulación.

1.11. RESULTADOS

Mediante esta investigación se pretende tener una aceptación positiva por parte del área de recuperación de crédito de la Cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal respecto al establecimiento de estrategias que permitan la recuperación adecuada y oportuna de la cartera vencida, en cuanto al pago de la cuota de crédito cumpliendo con la fecha establecida de la tabla de amortización del préstamo evitando así que los socios deudores contraigan recargos por intereses.

CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1. NORMATIVA DEL ECUADOR

Dentro de la normativa interna se darán a conocer los artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008 que tienen relación con los temas de la presente investigación, donde se menciona el ámbito de aplicación de los sectores de la economía los cuales son público, privado, popular y solidario y sus respectivas organizaciones que las conforman.

2.1.1. Constitución de la República del Ecuador

2.1.1.1. Sistema económico

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

2.1.1.2. Política monetaria, crediticia y financiera

Art. 302.-Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

2.1.1.3. Sistema financiero

En la Constitución del Ecuador, se establecen artículos que ayudarán a comprender su composición, finalidad, entre los cuales se destacan los siguientes artículos:

Art. 309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.-El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.2. CONCEPTO Y TEORÍA

2.2.1. Sistema financiero

Según BANECUADOR, (2016), el Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable. (BANECUADOR B.P., 2016)

Según (López & Soria, 2010) el sistema financiero es el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás instituciones de derecho público o privado, encargado de la circulación del flujo monetario en el país cuya función principal es la

intermediación financiera que consiste en captar fondos del público y colocarlos en forma de crédito e inversiones.

La oferta de servicios financieros en Ecuador está dispuesta por un grupo de productos y servicios generados por entidades reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, entre ellas se encuentran:

- ✓ Bancos
- ✓ Sociedades Financieras
- ✓ Cooperativas
- ✓ Mutualistas
- ✓ Instituciones Financieras Públicas
- ✓ Instituciones del Servicio Financiero
- ✓ Compañías de Seguro
- ✓ Compañías Auxiliares del Sistema Financiero

2.2.2. Características de los productos y los servicios financieros

Según BANEQUADOR, (2016), los principales productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero son:

Cuentas de ahorro: en las que los ciudadanos depositan y retiran su dinero con el uso de una libreta en las cajas de la institución financiera o mediante el uso de la banca electrónica. El dinero de las cuentas de ahorro genera intereses a favor de los depositantes y puede estar disponible para su retiro en cualquier momento, o en un plazo previamente programado y acordado con la entidad financiera.

Cuentas corrientes: en las que los ciudadanos depositan su dinero y pueden retirarlo por medio de cheques o mediante el uso de la banca electrónica. Generalmente el dinero de las cuentas corrientes no genera intereses y está disponible para su retiro en cualquier momento.)

Depósitos a plazo fijo: son depósitos que no permiten retirar el dinero en cualquier momento sino únicamente cuando se cumpla un plazo acordado con la institución financiera. Genera un interés mayor que el de la cuenta de ahorros en favor de sus beneficiarios, el cual debe ser conocido desde el momento mismo en que se realiza el depósito.)

Créditos: El dinero que se presta a una persona u organización, bajo determinadas condiciones de devolución.

Tarjetas de débito: son tarjetas plásticas que una institución financiera da a sus clientes para que, mediante el uso de los cajeros automáticos, realicen depósitos, transferencias, retiros o pagos desde sus cuentas corrientes o de ahorros. Estas tarjetas están numeradas y tienen una banda magnética o microchip y una clave para

su uso, para dar una mayor seguridad al usuario. También sirven para efectuar pagos en determinados locales comerciales.

Tarjetas de crédito: son tarjetas plásticas que una institución financiera da a sus clientes como un complemento del dinero en efectivo que tienen en sus cuentas. Estas tarjetas permiten realizar compras o retirar dinero en efectivo para ser pagados en el futuro. Las instituciones financieras cobran un interés por el uso de las tarjetas de crédito, también están numeradas y por seguridad tienen una banda magnética o microchip y una clave para su uso.

Transferencias: son los depósitos de dinero que realizan los ciudadanos desde una cuenta propia a otra, pudiendo ser o no de la misma institución financiera.

Remesas: es el dinero que a través del sistema financiero se envía o se recibe de los migrantes o de otras personas, desde o hacia diferentes países. (BANECUADOR B.P., 2016)

2.2.3. Derechos de los usuarios del sistema financiero nacional

- Según BANECUADOR, (2016), Como usuarios del SFN los ciudadanos tienen derecho a:
Recibir educación financiera.
- Recibir información clara y completa sobre los productos y servicios que ofrece.
- Obtener productos y servicios oportunos y de calidad, con buen trato y sin discriminación.
- Recibir garantía de que sus datos personales que se encuentran en poder de la institución financiera no sean comunicados a otras personas sin su autorización.
- Acceder a los sistemas de ahorro y obtener crédito respetando los requisitos legales.
- Elegir con plena libertad los productos o servicios de acuerdo a su conveniencia.
- Ser atendido de forma rápida, respetuosa y oportuna.
- Reclamar cuando cualquiera de sus derechos no hayan sido respetados.

2.2.4. Cooperativa de ahorros y crédito

Según el artículo del estatuto de la COAC Jardín Azuayo establece que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular

y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador. (Jardín Azuayo, 2013)

2.2.5. COAC Jardín azuayo

Según el artículo 3 del estatuto de la COAC Jardín Azuayo establece que la cooperativa tendrá como objeto social principal la realización de operaciones de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros y de responsabilidad social con sus socios La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo. Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas. (Jardín Azuayo, 2013)

2.2.6. Socios

Según el artículo 6 del estatuto de la COAC Jardín Azuayo indica que son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de capacidad y voluntad de ahorrar, además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno. El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

La cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorro y otorgar créditos únicamente a sus socios. (Jardín Azuayo, 2013)

2.2.7. Crédito

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago). (Bancafacil.cl, s.f.)

2.2.8. Políticas de crédito

“Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial”. (Pazmiño, 2011)

“Son las distintas normas de toda empresa que se establece con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de sesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.” (Pazmiño, 2011)

2.2.9. Cartera vencida

Según López, (2005), en el Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal indica que son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa. (López, 2005)

Otra de las definiciones que hacen un acercamiento a este aspecto es la de (Ibarra, 2010), la que indica que:

La cartera vencida, “Se entiende que la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. La cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez dentro de la empresa, y es el principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera que está en mora son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han podido recuperar en el oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo”.

2.2.10. El rol de la gestión de cobranzas.

Según (The smart campaign, 2008); “la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes”. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

2.2.11. La gestión de cobranzas

Así mismo (The smart campaign, 2008), indica que: La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. (The smart campaign, 2008)

2.2.12. Las fases de la cobranza.

Según Morales y Morales (2014), en su libro “Crédito y Cobranza, indica que: la cobranza tiene cuatro fases, que mencionamos a continuación:

- 1) Prevención: Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora del portafolio.
- 2) Cobranza: Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde la empresa intenta de mantener las relaciones comerciales con el cliente.
- 3) Recuperación: Acciones encaminadas a recobrar adeudos de clientes que ya se encuentran en estado de morosidad.
- 4) Extinción: Acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldos cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Por lo tanto, desde el momento en que los clientes solicitan un crédito en una empresa, se debería indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los clientes una cultura de pago, que genere una baja cartera vencida. El proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito. (Morales & Morales, 2014)

2.2.13. Seguimiento de cobranzas

Según Moyer; (2009) “El seguimiento de la cartera de crédito es una acción imprescindible en el proceso y se encuentra bajo la responsabilidad del oficial de crédito quien se mantendrá pendiente de todos los créditos bajo su cargo con una actitud persistente y firme en la gestión de cobros” El propósito fundamental del

seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad de manera que no afecte la rentabilidad ni la liquidez institucional. (Chango, 2015)

2.2.14. Administración

Según los autores (Gonzalez Posligua & Vélez Muguerza, 2016) indican que “La administración es el conjunto de las fases para organizar y manipular los bienes alineados para conseguir el resultado de los objetivos así producir los trabajos en el ambiente empresarial.”

2.2.15. Control de la cartera

“El control de la cartera vencida es un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la empresa es indispensable controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida, esto ayudara al crecimiento económico tornándose en un beneficio en sus cuentas”. (Montesdeoca, 2015).

CAPÍTULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

3.1. ANTECEDENTES O HISTORIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo empezó a raíz de la iniciativa de muchas personas que hicieron todo lo posible para que esta institución se implementara en la ciudad de La Troncal, las personas que hicieron las gestiones y los nexos necesarios fueron las siguientes; La Sra. María del Carmen Bombón, la Sra. Dolores Sarmiento, Sra. Juana Cabrera, Sr. Trelles como también hubo el apoyo de parte del promotor Diocesano de la Curia de la ciudad de Azogues y algunas de otras personas.

La cooperativa se implementó en el mes de junio año 2003, donde estaba ubicado en el Parroquia Eclesiástica Virgen de la Nube, propiamente en la casa de la Sra. Dolores Sarmiento, en donde empezó a funcionar prestando algunos servicios. En aquellos tiempos el presidente General de la cooperativa fue el Padre Hernán Rodas, y el gerente general de la cooperativa fue el Economista Paciente Vásquez. Se inició con dos cajeros, donde se mantenía con 500 socios aproximadamente y como coordinador de la oficina de La Troncal fue la licenciada María del Carmen Bombón.

Con esos antecedentes la cooperativa fue creciendo vertiginosamente y aun tiempo prudente se pudo implementar dos cajeros más a fin de atender los requerimientos de la ciudadanía, cabe recalcar que la cooperativa se ha caracterizado desde sus inicios en la educación, promoción, en el ahorro programado y en créditos para fortalecer el desarrollo de las familias en el campo agrícola, pecuario, artesanal y comercial. También siempre se ha atendido con créditos emergentes para salud y educación. Los puntos de mayor atención fueron Floriselva, Naranjal, La Troncal, La Puntilla y Cochancay.

En la actualidad se ha podido cubrir prácticamente todas las zonas de La Troncal y El Triunfo con una acogida de 34 mil socios en la actualidad en donde se realiza reuniones sectoriales, en el cantón Naranjal, La Envidia, San Pablo, Virgen de la Nube, Cochancay y San Pedro.

3.1.1. Misión

Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria.

3.1.2. Visión

En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.

3.1.3. Objetivos Estratégicos

- ✓ Fortalecer el sistema de Gestión de Talento Humano en la Cooperativa
- ✓ Hacer de la Cooperativa Jardín Azuayo una comunidad de aprendizaje cooperativo; a través de procesos permanentes de investigación, de comunicación, y de pedagogía.
- ✓ Fortalecer el Gobierno Cooperativo para que responda a las necesidades y al desarrollo Institucional.
- ✓ Implementar el sistema de gestión de calidad en Jardín Azuayo.
- ✓ Disponer de servicios financieros oportunos, accesibles e innovadores, que satisfagan las necesidades de los socios.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera en el corto, mediano y largo plazo, para responder con efectividad a las necesidades de nuestros socios, a través de la planificación y gestión del crecimiento financiero.
- ✓ Impulsar la economía solidaria a través de la creación y fortalecimiento de organizaciones del sector, generando oportunidades de trabajo.

3.1.4. Valores

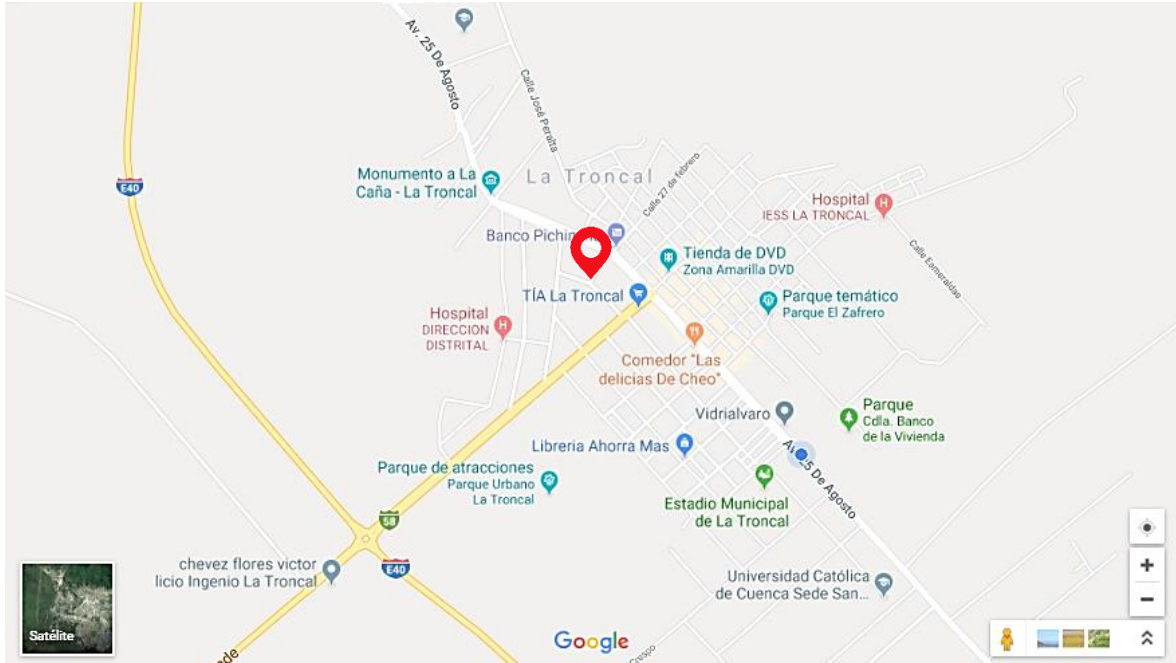
- ✓ **Solidaridad:** Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo, protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular.
- ✓ **Apoyo mutuo:** Es una actitud desprendida, que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo.
- ✓ **Transparencia:** Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética.
- ✓ **Compromiso:** Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.

- ✓ **Honestidad:** Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos.
- ✓ **Fidelidad:** Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.
- ✓ **Respeto a la naturaleza:** Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Es convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más, en la búsqueda constante del Buen Vivir.
- ✓ **Integridad:** Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.
- ✓ **Confianza:** Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.
- ✓ **Responsabilidad:** Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.
- ✓ **Democracia:** Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

3.1.5. Ubicación geográfica

La COAC Jardín Azuayo está ubicada en la dirección Avenida 25 de Agosto y Héroes del Cenepa, a 200 metros del Banco Bolivariano. A continuación se muestra el mapa geográfico como una guía con la ubicación de la cooperativa.

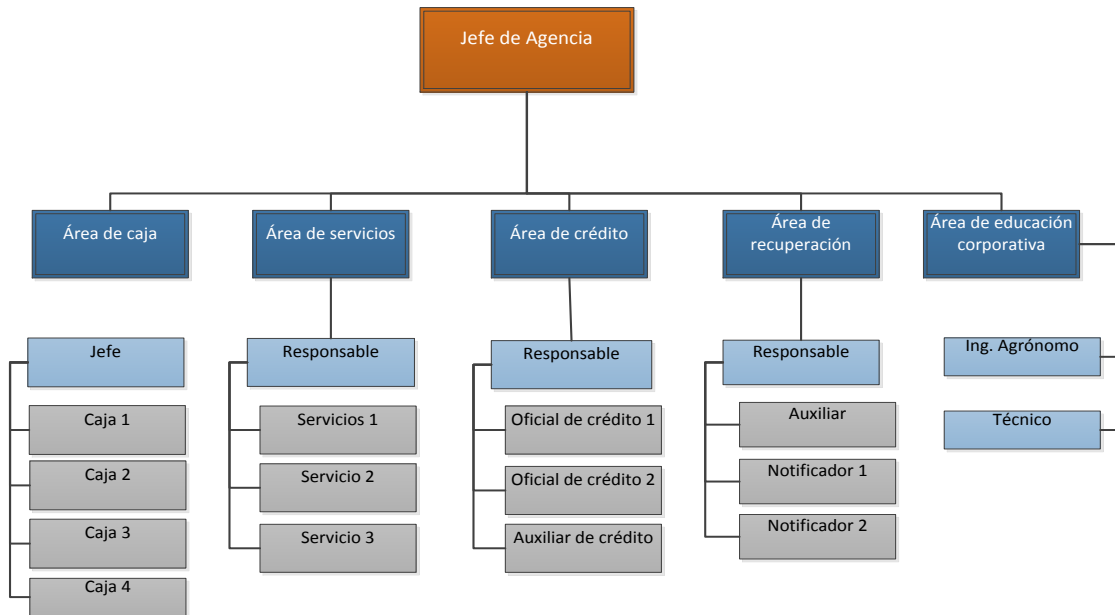
Fig. 1 Ubicación de la cooperativa



Fuente: Google Maps
Elaborado por: El Autor

3.1.6. Organigrama de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal

Fig. 1 Organigrama - COAC Jardín Azuayo



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2019)
Elaborado por: El Autor

3.1.7. Servicios

Los principales servicios que brinda la cooperativa son los siguientes:

Tabla 1 Servicios de la COAC Jardín Azuayo

<p style="text-align: center;">AHORROS</p>	<p>AHORROS A LA VISTA.- Es un depósito en una cuenta de ahorros que genera interés mensual, los socios podrán disponer de su dinero en cualquier momento. El objetivo es la captación de recursos de los socios para reinvertirlos a través de la concesión de créditos.</p> <p>CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS (PÓLIZAS).- Consiste en la captación de recursos de los socios a plazos iguales o mayores a un mes. El socio puede retirar el dinero depositado más el rendimiento de una tasa de interés luego de cumplirse el plazo acordado.</p> <p>MI ALCANCÍA SEGURA .- Es un ahorro programado que consiste en hacer depósitos fijos de dinero de forma periódica; dependiendo del plazo se clasifica en dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Mi pequeña alcancía segura”.- el tiempo para el ahorro es de mínimo uno hasta cinco años.• “Mi gran alcancía segura”.- el tiempo establecido para el ahorro es mayor a cinco años.
<p style="text-align: center;">CRÉDITOS</p>	<p>CRÉDITO ORDINARIO.- Son valores monetarios que la cooperativa otorga a sus socios, estos valores se clasifican dependiendo de la fuente de pago en Microcrédito o consumo.</p> <p>CRÉDITO SIN AHORRO.- Son operaciones que se otorgan a los socios, al igual que el crédito ordinario se clasifican dependiendo de la fuente de pago en Microcrédito o consumos, estos créditos no requieren el ahorro previo del socio.</p>

	<p>CRÉDITO EXTRAORDINARIO.- Se otorga a los socios en situaciones emergentes ya sea por calamidad doméstica, siniestro, debidamente comprobado o para gastos de educación de manera oportuna.</p> <p>CRÉDITO PYMES.- Son créditos que se otorgan a personas naturales, jurídicas u organizaciones de hecho destinadas al financiamiento de actividades de producción, comercialización de bienes y servicios; su objetivo es apoyar en la dinamización de las economías locales, contribuir a la implementación y emprendimiento de proyectos.</p> <p>FONDOS ADMINISTRADOS.- Es un producto de captación de ahorros de la cooperativa destinados a entidades financieras para la concesión de créditos a personas naturales jurídicas u organizaciones de hecho previa firma de convenio.</p>
<p>ASESORÍA AL MIGRANTE</p>	<p>La cooperativa a través de este servicio ha facilitado el pago de las remesas que los emigrantes realizan a través de la cooperativa con el sistema denominado "Pago de giros", al igual que este servicio cuenta el sistema de envíos de giros al exterior a través de "Giros. Money Gram", se maneja también lo que son transferencias bancarias hacia y desde el extranjero en donde el socio de la cooperativa podrá realizar transferencias de dinero a otras instituciones financieras en el exterior.</p>
<p>SOLIDARIOS</p>	<p>Este servicio está compuesto por el Fondo Mortuario, el cual consiste en entregar un apoyo financiero a sus deudos cuando fallezca el socio, y por el Seguro de desgravamen que consiste en dar protección económica a los deudos del socio o socio con incapacidad total y permanente que mantenga un crédito en la cooperativa ante la ocurrencia de un siniestro.</p>

RECAUDACIONES Y PAGOS	<p>Las recaudaciones y pagos contiene los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono de desarrollo humano. • Recaudaciones CNT • Recaudaciones de Centro Sur • Recaudaciones de (Movistar) • Recaudación del RISE • Matriculación vehicular • Recaudaciones de entidades del Sector Público • Recaudaciones de ETAPA • Servipagos
------------------------------	---

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2019)

Elaborado por: El Autor

3.2. PROCESO GENERAL DEL CRÉDITO

Fig. 2 Proceso general del crédito



Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

3.2.1. Clasificación de los créditos

Microcrédito

Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2019)

Consumo

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar.

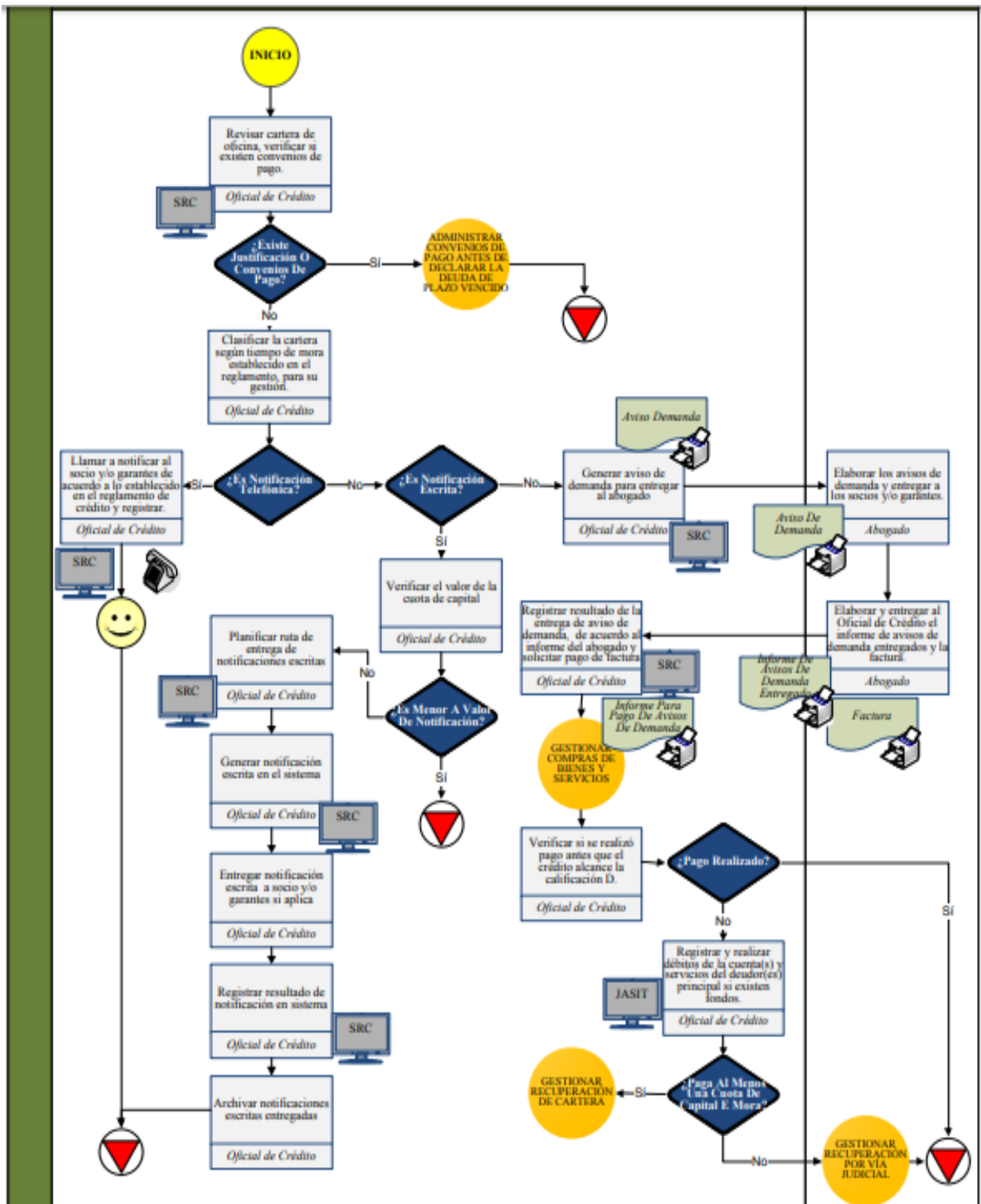
Comercial

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, 2019)

3.3. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

La COAC Jardín Azuayo sigue un proceso general para la otorgación de un crédito, siguiendo el manual de procesos y procedimientos, en donde se detalla los procesos, procedimientos y responsabilidades para la concesión del crédito a los socios, por lo tanto se ha considerado necesario indicar desde donde inicia hasta el momento de la recuperación con su respectivo seguimiento para tener en cuenta cuales fueron los procesos que utilizó la cooperativa para la recuperación de cartera.

3.3.1. Flujoograma del procedimiento: Recuperar Cartera



3.3.2. Instrumentos utilizados para la recuperación de cartera

Los instrumentos que la cooperativa utiliza para la recuperación de cartera es mediante notificaciones, las cuales incluye mensajería celular, llamadas telefónicas y correo electrónico al deudor, notificaciones escritas ya sea deudor y garante y por último el aviso de demanda, todas estas notificaciones varían de acuerdo a los días de mora, según lo establecido en el reglamento de crédito de la cooperativa.

Tabla 2 Días en mora

Días mora	Instrumento
0	
1 - 8	Mensajes – Telefonía – Correo (deudor – garante)
9 a 15	Notificación escrita (socio deudor)
16 a 30	Notificación escrita (garantes)
31 a 45	Notificación escrita (socio – garantes) con un aviso de demanda
46 a 70	Aviso de demanda
71 a 90	Vía judicial (crédito consumo, micro empresarial)
91 a 120	Lo que disponga el Reglamento interno de trabajo (Crédito Consumo, micro empresarial)
120 a 360	Vía judicial (Crédito Comercial - 180 días)
361- 1080	Lo que disponga el Reglamento interno de trabajo (Crédito Comercial- 360 días)

3.4. CARTERA VENCIDA AL PERIODO 2017

3.4.1. Análisis de cartera vencida

Para proceder a analizar el perfil de los socios en mora se necesitó la información de la cartera vencida hasta el periodo del 2017 de la COAC Jardín Azuayo, en donde se pudo obtener mediante la entrevista. Esta información es muy importante ya que permitió identificar claramente el número socios en mora y el saldo adeudado de acuerdo a los días.

El número de socios que están en mora hasta el periodo 2017 es de 636 y el saldo adeudado es de \$ 1.699.171,94 dólares, lo cuales fueron necesarios para realizar las encuestas descritas en el capítulo 4.

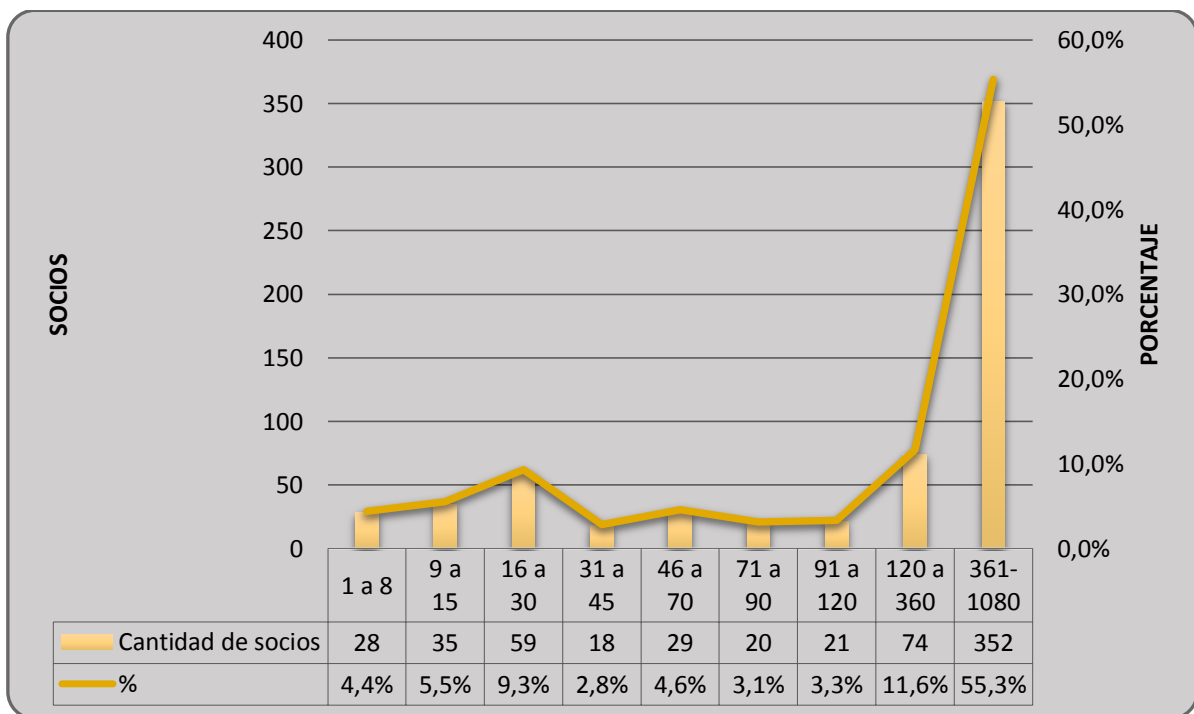
A continuación se presenta de manera clasificada la cantidad de socios y su respectivo saldo adeudado de acuerdo a los días de mora.

Tabla 3 Socios con su cartera vencida

Días mora	Cantidad de socios	Saldo adeudado
1 a 8	28	\$ 159.101,11
9 a 15	35	\$ 139.120,90
16 a 30	59	\$ 376.816,06
31 a 45	18	\$ 93.409,78
46 a 70	29	\$ 64.964,28
71 a 90	20	\$ 86.581,28
91 a 120	21	\$ 73.428,70
120 a 360	74	\$ 327.135,29
361- 1080	352	\$ 278.614,54
Total	636	1.699.171,94

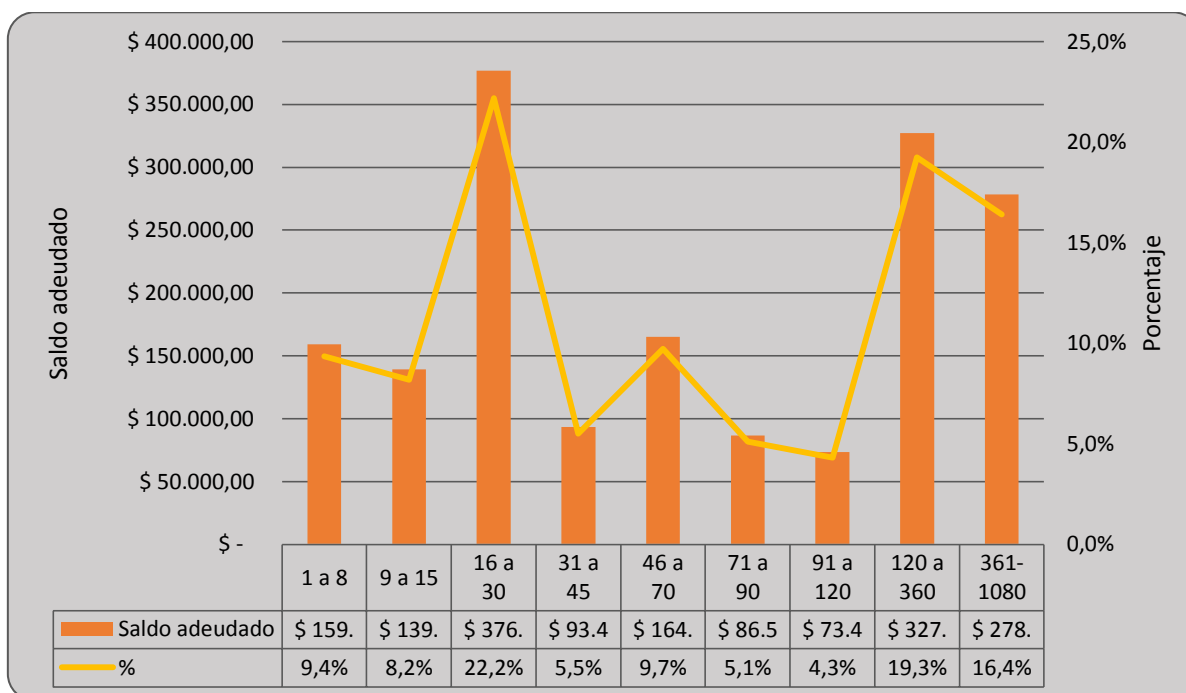
Fuente: Área de recuperación de cartera de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 3 Cantidad de socios en mora



Fuente: Área de recuperación de cartera de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 4 Saldo adeudado por socios



Fuente: Área de recuperación de cartera de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

El análisis de la información obtenida se clasifica de acuerdo al tipo de proceso que la cooperativa realiza.

3.4.2. Socios en mora en proceso de notificaciones

El 4,4% de la población están mora en un periodo de 1 a 8 días con un saldo de \$ 159.101,11 y están siendo notificados mediante mensajes, llamadas y correo electrónico al socio deudor, el 5,5% de socios están en mora en un periodo de 9 a 15 días con un saldo de \$ 139.120,90 y siendo notificados de manera escrita al mismo socio deudor, mientras que el 9,3% están en mora en un periodo de 16 a 30 días con un saldo de \$ 376.816,06 y siendo notificados de manera escrita ya a los garantes que fueron establecidos para el crédito y el 2,8% de los socios están el mora entre los 31 a 45 días con un saldo de \$ 93.409,78 y siendo notificados por la cooperativa de manera escrita al socio deudor y garantes.

3.4.3. Socios en mora en proceso legal:

Del total de socios en mora, se pudo determinar que el 4,6% de socios que ya cuenta con aviso de demanda por parte de la cooperativa, están mora entre los 46 a 70 días con un saldo de \$ 64.964,28, el 3,1% de socios están en mora entre 71 a 90 días con un saldo adeudado de \$ 86.581,28 y siguiendo el trámite de vía Judicial por

crédito de consumo y micro empresarial, así mismo el 3,3% de la población están en mora entre 91 a 120 días con un saldo adeudado de \$ 73.428,70 y siguiendo el trámite que establece el reglamento interno de la cooperativa, así mismo el 11,6% de la población están en mora con periodo de 120 días a 1 año con un saldo total de \$ 327.135,29 y siguiendo el trámite de Vía judicial por crédito comercial, y la mayoría con el 55,3% están entre 1 a 2 años en mora siendo esto 352 socios y con un saldo adeudado \$ 278.614,54.

CAPÍTULO 4 DIAGNOSTICO DEL PERFIL DE LOS SOCIOS EN MORA

4.1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS

La encuesta realizada a los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo del cantón La Troncal permitió recopilar la información necesaria para determinar el perfil crediticio de los socios en mora, la cual es muy importante para el desarrollo de la gestión de la cooperativa en la otorgación de créditos, en donde se realizó un análisis para verificar cuales son los factores por la cual los socios se atrasan en los pagos de las cuotas y que la cooperativa considere cuota vencida o en mora, ya que con tales resultados encontrados el área de recuperación de cartera pueda tomar decisiones para mejorar el proceso operativo lo cual corresponde a notificaciones verbales y escritas.

La COAC Jardín Azuayo siempre quiere mantener una buena recuperación de cartera pero sin embargo existen factores que impiden obtener una buena gestión en el proceso. En el año 2017 se puede observar un alto nivel de cartera vencida ya que en este periodo han existido aproximadamente 636 socios en mora, dato que se consideró en la presente investigación como la población para el análisis. Esta información se pudo obtener de la base de datos de la COAC Jardín Azuayo para realizar el cálculo de la muestra y proceder realizar las encuestas para determinar el perfil de los socios en mora.

La fórmula para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(e^2 * N) + (Z^2 * p * q)}$$

Tabla 4 Datos para el cálculo de muestra

n = tamaño de la muestra	
N = tamaño del universo	636
Z = nivel de confianza deseado	1,96
p = proporción estimada de éxito	0,50
q = proporción estimada de fracaso	0,50
e = representa el error de estimación	0,05

Fuente: COAJ Jardín Azuayo

Elaborado por: La Autora

$$n = \frac{(1,96)^2 * 636 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2 * 636) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 239 \text{ socios}$$

El resultado de la muestra es de 239 para la aplicación de la encuesta. Las encuestas se desarrollaron con la participación directa de los socios permitiendo obtener información necesaria y relevante para su análisis.

Las encuesta está formuladas por 28 preguntas en donde todas fueron respondidas con responsabilidad puesto que son el fundamento para analizar de manera general el perfil del socio en mora y poder establecer estrategias que permitan la eficacia y eficiencia en el proceso de recuperación de la cartera vencida.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a cada uno de los socios en mora con su respectivo grafico estadístico y su análisis para una mejor comprensión.

4.1.1. Análisis de la encuesta realizada a los socios en mora

A continuación se detallan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios de la COAC Jardín Azuayo.

Pregunta No. 1 ¿Cuál es su sexo?

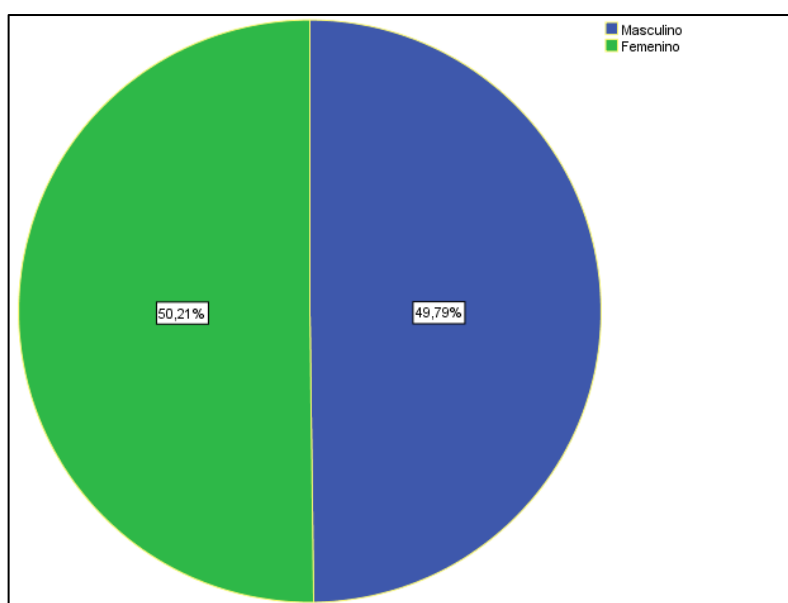
Tabla 5 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	119	49,8
	Femenino	120	50,2
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 5 Sexo



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según el estudio realizado mediante la encuesta a los socios de la COAC Jardín Azuayo acerca del tipo de sexo, se obtuvo que se realizó las encuestas, el 50,21% a hombres y el 49,79% a mujeres.

Pregunta No. 2 ¿Indique su rango de edad?

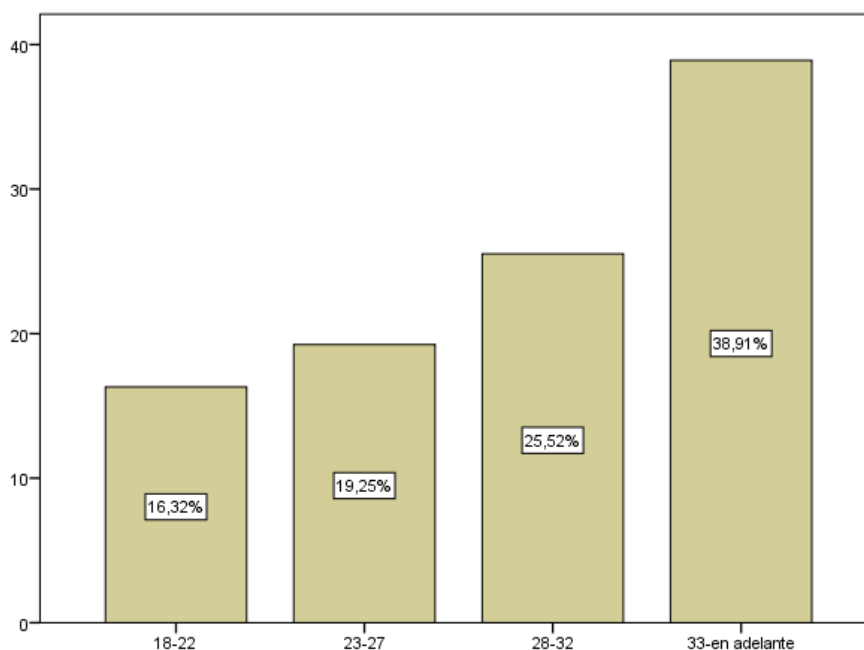
Tabla 6 Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-22	39	16,3
	23-27	46	19,2
	28-32	61	25,5
	33-en adelante	93	38,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 6 Edad



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según el estudio realizado mediante la encuesta a los socios de la cooperativa acerca de su edad, se pudo determinar que del total de encuestados se encuentran socios que mantienen un crédito y que el 16,32% tiene una edad de 18 a 22 años, el 19,25% de 23 a 27 años, el 25,52% de 28 a 32 años y el 39,91% tienen una edad de 22 en adelante.

Pregunta No. 3 ¿Actualmente usted trabaja?

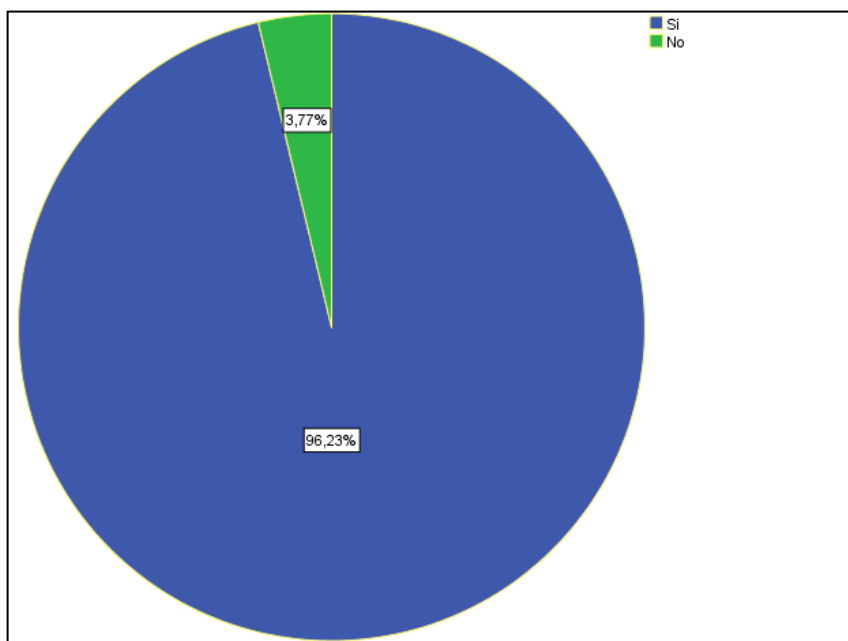
Tabla 7 Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	230	96,2
	No	9	3,8
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 7 Trabajo



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Como se puede apreciar en el gráfico luego de la encuesta a los socios se pudo determinar que la mayoría mantiene su trabajo en su propio negocio o son empleados de otras empresas con actividades agrícolas, industriales, comercial y de servicios, siendo el 96,23% de encuestados y mientras que el 3,77% indicaron que no trabajan.

Pregunta No. 4 ¿Cuenta con negocio o empresa propia?

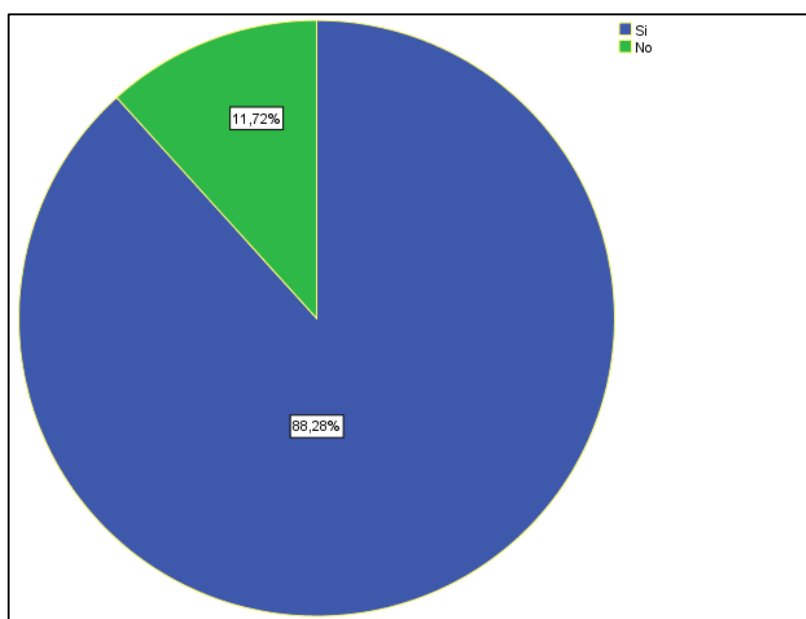
Tabla 8 Empresa propia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	211	88,3
	No	28	11,7
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 8 Empresa propia



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según los resultados obtenidos de la encuesta de que si los socios cuentan con negocio propio o algún tipo de empresa en las que laboran diariamente, el 88,28% de los encuestados respondieron que si cuentan con negocio propio y la diferencia; es decir 11,72% respondieron que no cuenta con negocio propio pues son empleados y laboran en otras empresa del cantón La Troncal y sectores aledaños.

Pregunta No. 5 ¿Tipo de negocio?

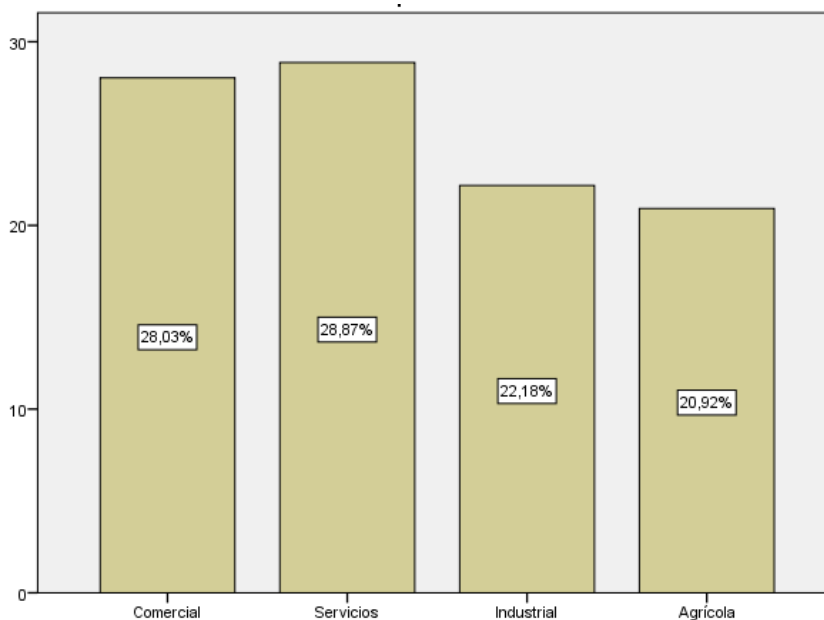
Tabla 9 Tipo de negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Comercial	67	28,0
	Servicios	69	28,9
	Industrial	53	22,2
	Agrícola	50	20,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 9 Tipo de negocio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según los resultados obtenidos de la encuesta en cuanto a qué tipo de negocio tiene o trabajan los socios, se pudo determinar que el tipo de empresa en las que laboran diariamente son distribuidos en cuatro tipo de actividades, los cuales el 28,03% de socios encuestados trabajan en empresas de actividad comercial, el 28,87% de servicios, el 22,18% industrial y el 20,92% en el sector agrícola.

Pregunta No. 6 ¿Cuál sería su ganancia o su sueldo para cumplir con las obligaciones del crédito vencido?

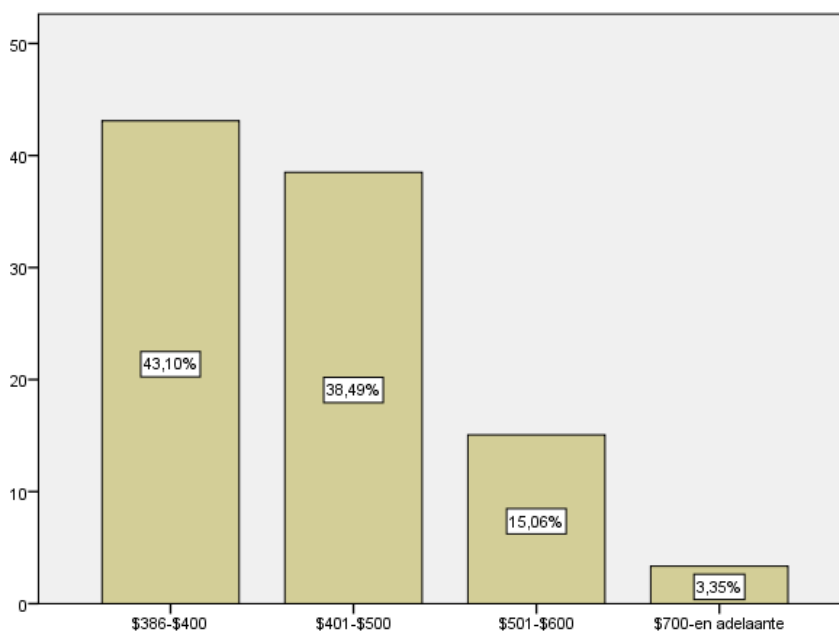
Tabla 10 Sueldo o ganancia

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	\$386-\$400	103	43,1
	\$401-\$500	92	38,5
	\$501-\$600	36	15,1
	\$700-en adelante	8	3,3
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 10 Sueldo o ganancia



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según los resultados obtenidos de la encuesta en cuanto al sueldo o ganancia que tienen los socios, se pudo determinar que en mayoría el 43,10% de los encuestados obtiene un sueldo o ganancia de entre \$ 386,00 a \$ 400,00, y el 38,49% obtienen entre \$401,00 a \$ 500,00, mientras que tan solo el 15,06% obtiene un sueldo entre \$ 501,00 a \$ 600,00 y el 3,35% con un sueldo de \$ 700,00 en adelante.

Pregunta No. 7 ¿Cómo es el trato del personal del área de recuperación hacia usted al momento de solicitar tiempo para cubrir la cuota en mora?

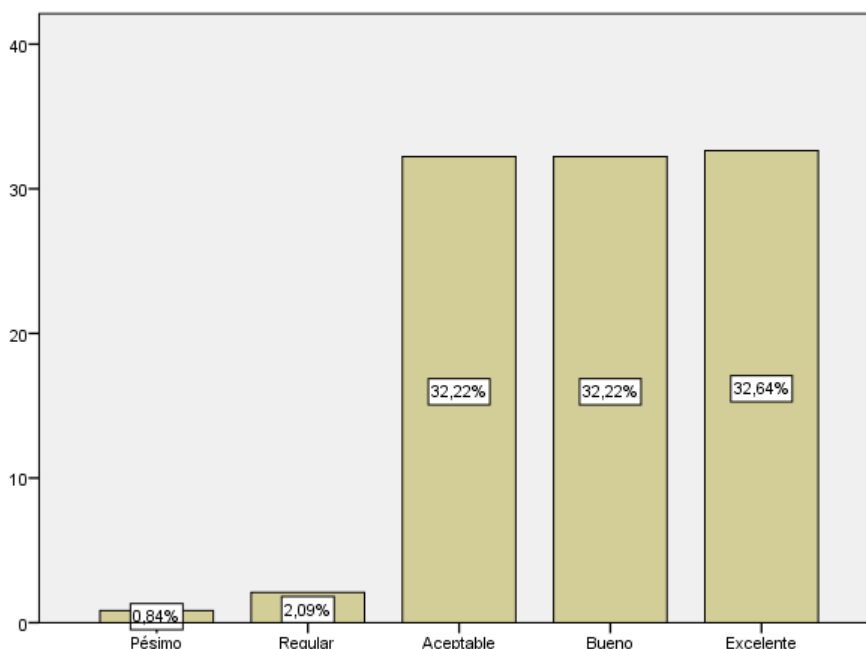
Tabla 11 Trato

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	2	0,8
	Regular	5	2,1
	Aceptable	77	32,2
	Bueno	77	32,2
	Excelente	78	32,6
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 11 Trato



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

En cuanto al trato del personal de la cooperativa hacia los socios encuestados se pudo determinar que se encuentra en un rango adecuado ya que los resultados fueron en la mayoría con un porcentaje del 32,22% aceptable y bueno, así mismo el 32,64% indicaron que es excelente y que no tienen ninguna queja con el trato entre el personal y los socios.

Pregunta No. 8 ¿Considera que el personal está capacitado para brindar la información adecuada sobre el crédito vencido?

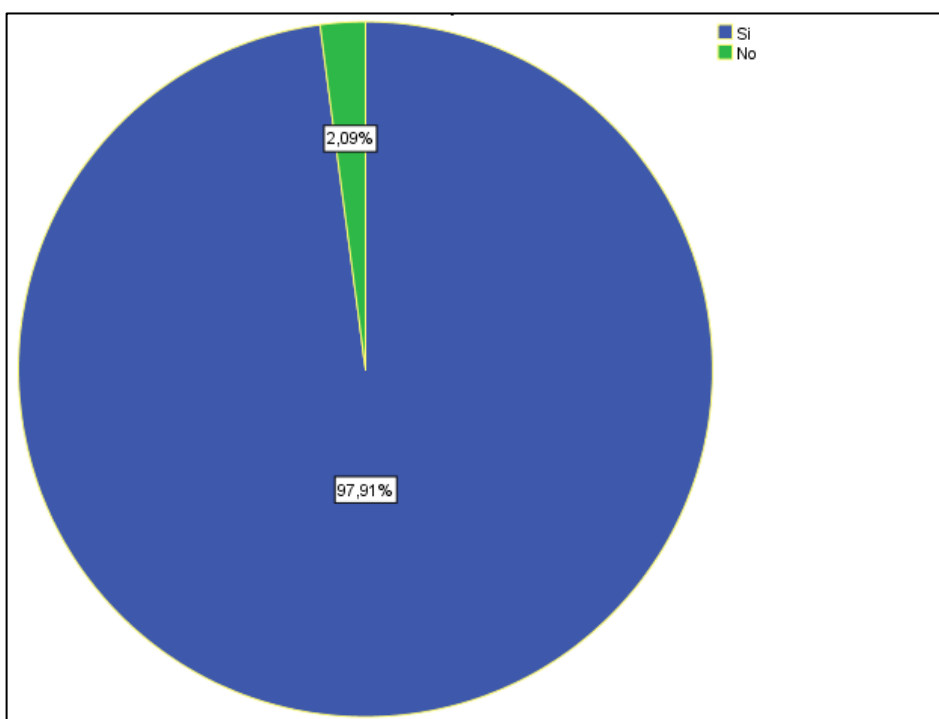
Tabla 12 Personal capacitado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	234	97,9
	No	5	2,1
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 12 Personal capacitado



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Con esta pregunta permite conocer si el personal está capacitado para la prestación de los servicios a los socios en cuanto a la otorgación y a la recuperación de cartera vencida, donde los resultados obtenidos luego de la encuesta fueron que la mayoría de los socios encuestados consideran que el personal se encuentra capacitado para realizar dicho trámite en cuanto a explicación detallada del proceso crediticio y su recuperación.

Pregunta No. 9 ¿Cuál es su grado de satisfacción con el personal del área de recuperación de cartera vencida?

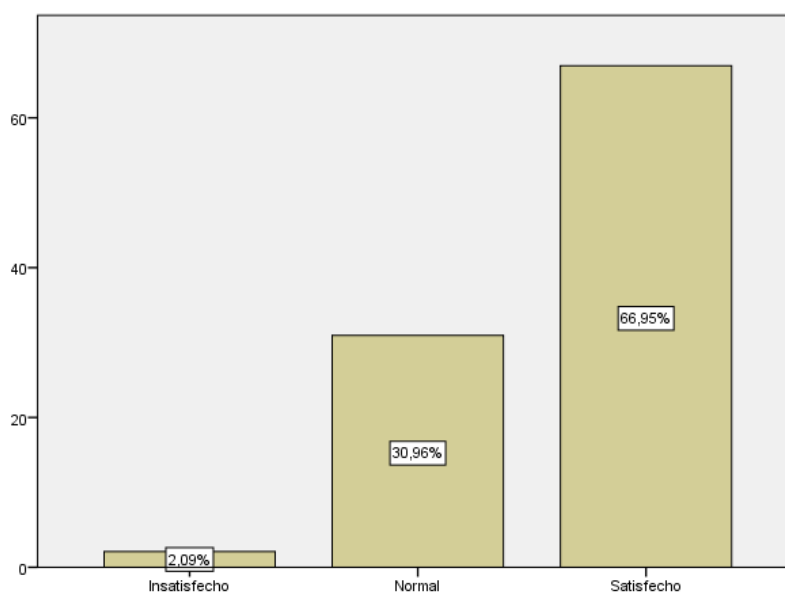
Tabla 13 Grado de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Insatisfecho	5	2,1
	Normal	74	31,0
	Satisfecho	160	66,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 13 Grado de satisfacción



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La satisfacción del socio permite el crecimiento permanente de la cooperativa, por lo que mediante esta pregunta se pudo determinar que la mayoría de los socios; es decir el 66,95% de los encuestados indicaron que están totalmente satisfechos por la atención y el servicio recibido por parte del personal de la COAC Jardín Azuayo y el 30,96% indicaron que están de acuerdo, pero mientras que el 2,09% indicaron que están insatisfechos por lo que se debe identificar las falencias para corregirlas.

Pregunta No. 10 ¿Para qué fue destinado su crédito?

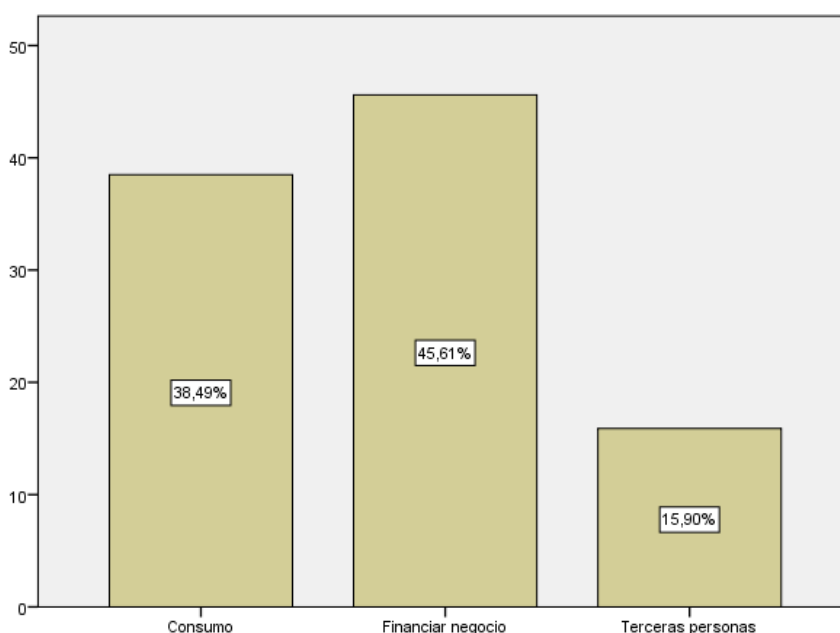
Tabla 14 Destinación del crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Consumo	92	38,5
	Financiar negocio	109	45,6
	Terceras personas	38	15,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 14 Destinación del crédito



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La destinación del crédito es muy importante para otorgación del mismo por parte de la cooperativa debido a que a más de ser un requisito permite verificar si es posible la recuperación de dicho crédito. Según la encuesta realizada a los socios en cuanto en a la utilización del crédito, los resultados que se obtuvieron en la mayoría con el 45,61% utilizaron para financiar el negocio y para el desarrollo de sus actividades, mientras que un 38,49% indicaron que es consumo y tan solo el 15,90% respondieron que fueron destinados para otras personas familiares y amigos.

Pregunta No. 11 ¿Usted mantiene créditos en otras instituciones financieras?

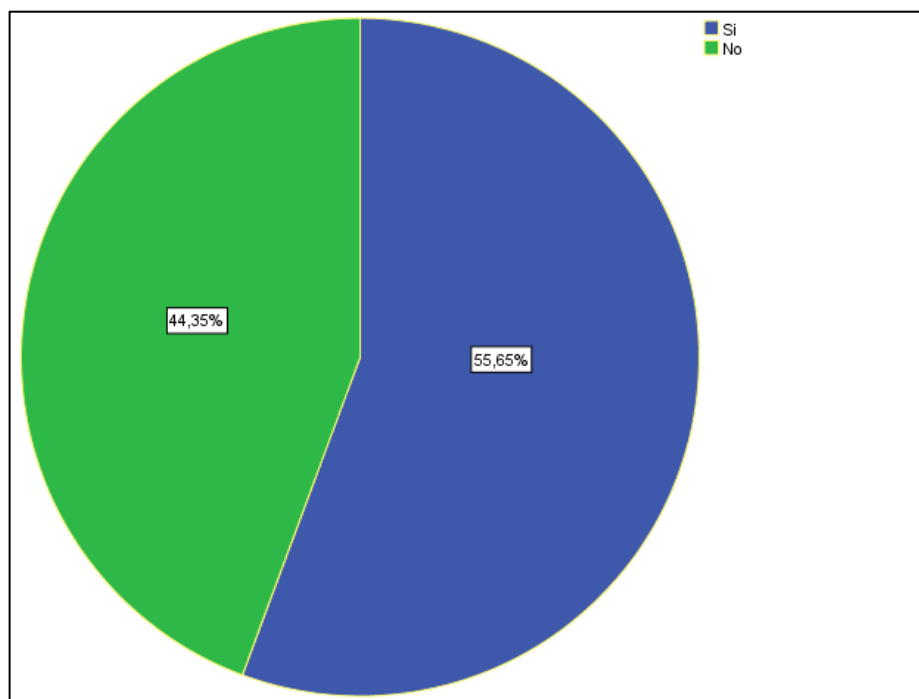
Tabla 15 Créditos en otras instituciones financieras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	133	55,6
	No	106	44,4
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 15 Créditos en otras instituciones financieras



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La verificación de que si el socio tiene alguna relación crediticia con otra entidad financiera es muy importante para la otorgación de un crédito por parte de la cooperativa. Los resultados obtenidos de la encuesta indicaron que el 55,65% de los encuestados si mantienen créditos en otras entidades financieras y mientras que el 44,35% respondieron que solo mantienen con un crédito de la COAC Jardín Azuayo.

Pregunta No. 12 ¿Cuánto días después de la fecha de vencimiento el socio acude a la cooperativa para el pago de la cuota?

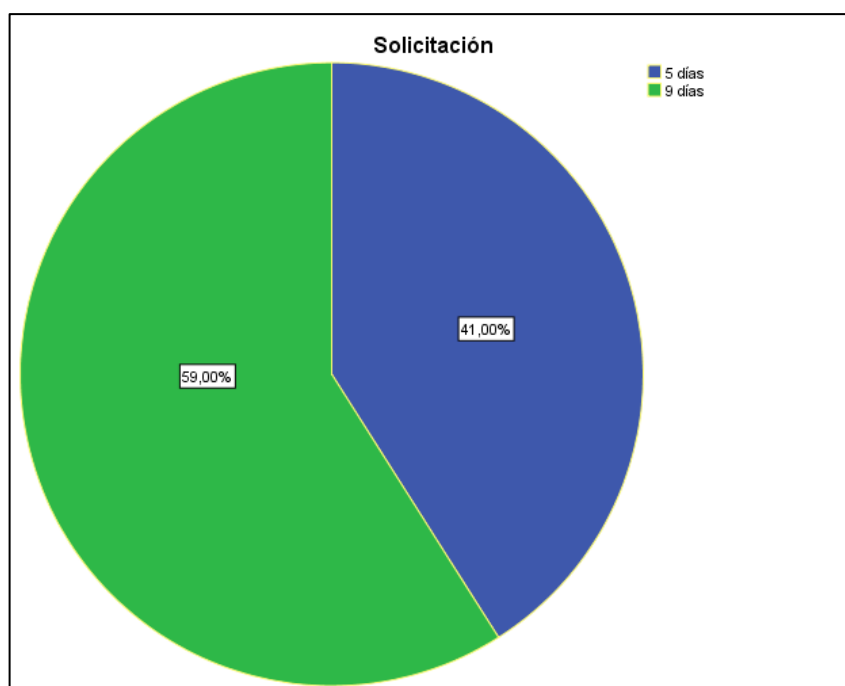
Tabla 16 Solicitud de tiempo para el pago de las cuotas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	5 días	98	41,0
	9 días	141	59,0
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 16 Solicitud de tiempo para el pago de las cuotas



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La solicitud de tiempo para el pago de las cuotas es muy importante para la cooperativa ya que le permite conocer las causas por la cual el socio no ha cumplido el respectivo pago en la fecha establecida en la tabla de amortización. De acuerdo a esta pregunta se puede determinar que los socios han solicitado el respectivo tiempo entre los 5 y 9 días; Es decir que el 59% de los encuestados fueron a solicitar el tiempo respectivo dentro de los 5 días primeros y el 41% fueron entre los 6 y 9 días, indicando la causa del incumplimiento.

Pregunta No. 13 ¿Cómo ha sido notificada mediante el atraso del pago su cuota?

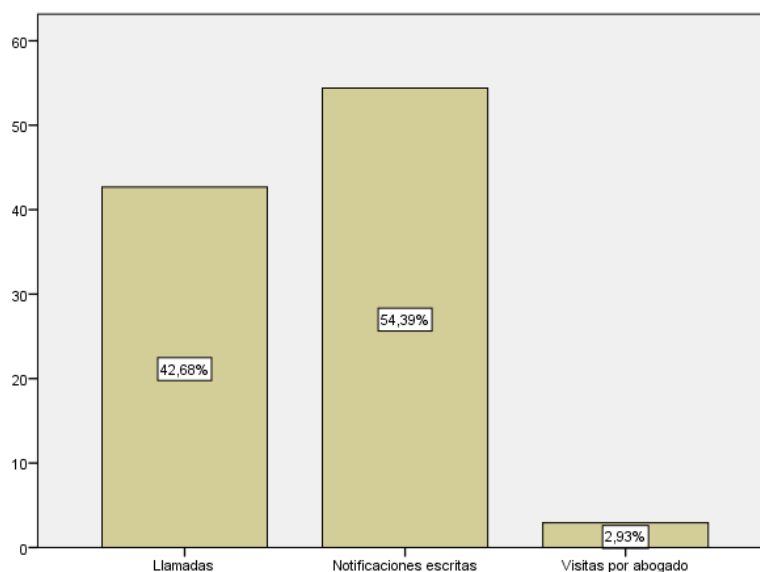
Tabla 17 Forma de notificación al socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Llamadas	102	42,7
	Notificaciones escritas	130	54,4
	Visitas por abogado	7	2,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 17 Forma de notificación al socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La forma de notificación que realiza la cooperativa al socio por el incumplimiento del pago de la cuota en la fecha prevista permite conocer si se ha generado intereses, multas o recargos para ser cobrado cuando el socio cancele la cuota pendiente. Por lo tanto en esta pregunta se pudo determinar que del total de socios encuestados, el 42,68% han recibido llamadas telefónicas por parte del personal de recuperación de crédito para el pago dentro de los 8 días primeros, pero el 54,39% indicaron que han recibido notificaciones escritas por la que se han atrasado más de 9 días hasta los 45 días, y con el 2,93% de encuestados indicaron que has sido notificados por el abogado encargado por la cooperativa debido a que se han atrasado más de los 46 días.

Pregunta No. 14 ¿Ha recibido ayuda por parte de la COAC Jardín Azuayo con la espera del pago de la cuota?

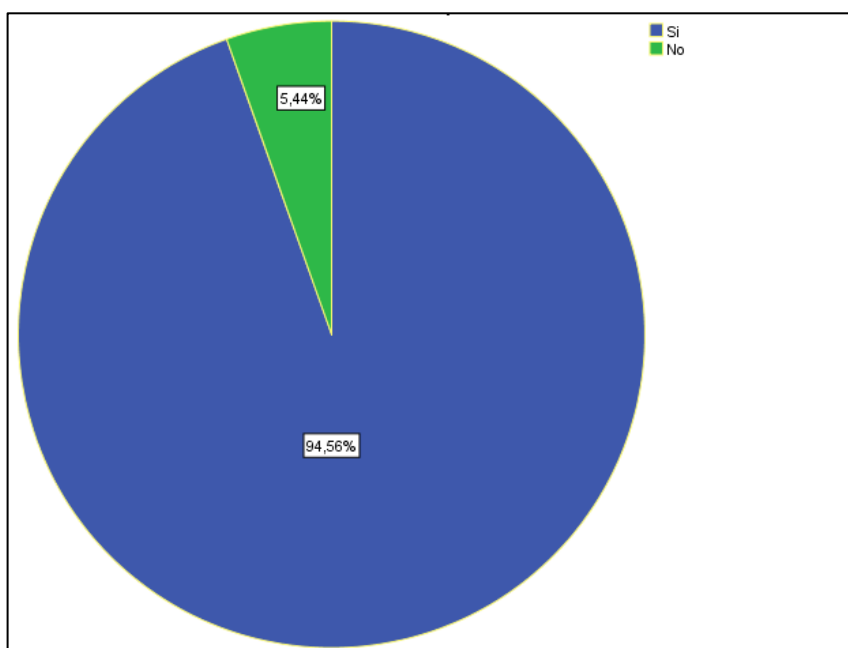
Tabla 18 Espera del pago de la cuota

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	226	94,6
	No	13	5,4
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 18 Espera del pago de la cuota



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La ayuda por parte de la cooperativa hacia los socios con la espera del pago de la cuota permite identificar las causas del respectivo incumplimiento, por esta razón en esta pregunta el 94,56% de los socios encuestados indicaron que si han recibido ayuda por parte de la cooperativa debido a la información brindada de sus causas recibiendo 5 días para cumplir con el respectivo pago, pero el 5,44% respondieron que no han recibido ayuda debido a que los socios se han acercado después de los 15 días.

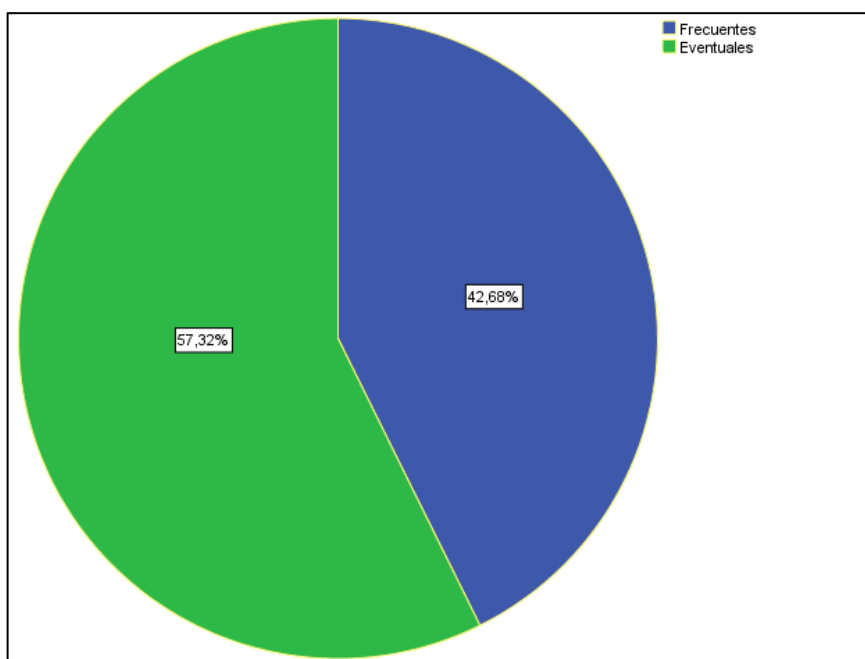
Pregunta No. 15 ¿Sus atrasos en pagos de cuotas son frecuentes y eventuales?

Tabla 19 Atrasos en los pagos de cuotas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentes	102	42,7
	Eventuales	137	57,3
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 19 Atrasos en los pagos de cuotas



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

El atraso de los socios de manera frecuente o eventual con el pago de las cuotas permite a la cooperativa determinar la otorgación de futuros créditos, por lo que mediante esta pregunta se pudo identificar que del total de encuestados, el 57,32% son eventuales y el 42,68% son frecuentes.

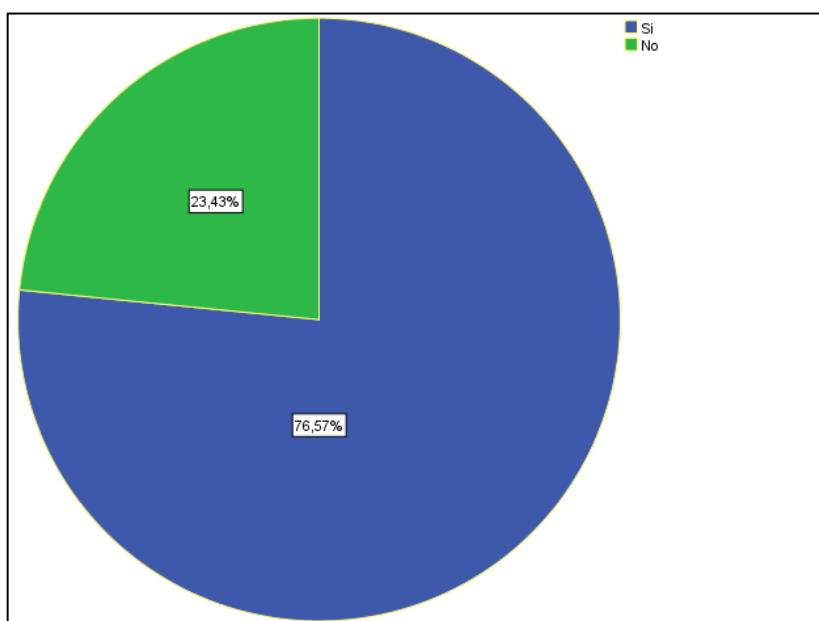
Pregunta No. 16 ¿Ha realizado el pago de la cuota de crédito luego de los días de espera?

Tabla 20 Pago de cuotas luego del tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	183	76,6
	No	56	23,4
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 20 Pago de cuotas luego del tiempo de espera



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

La ayuda con 5 días de espera por parte de la cooperativa hacia los socios deudores permite en algunas ocasiones igualarse con el pago de la cuotas vencidas, es por esta razón que mediante esta pregunta se pudo evaluar que del total de encuestados el 76,57% si realizaron el pago de la cuota vencida y el 23,43% no realizaron el respectivo pago ya que lo realizan luego de varias notificaciones escritas.

Pregunta No. 17 ¿Cuáles fueron las causas principales que influye la mora?

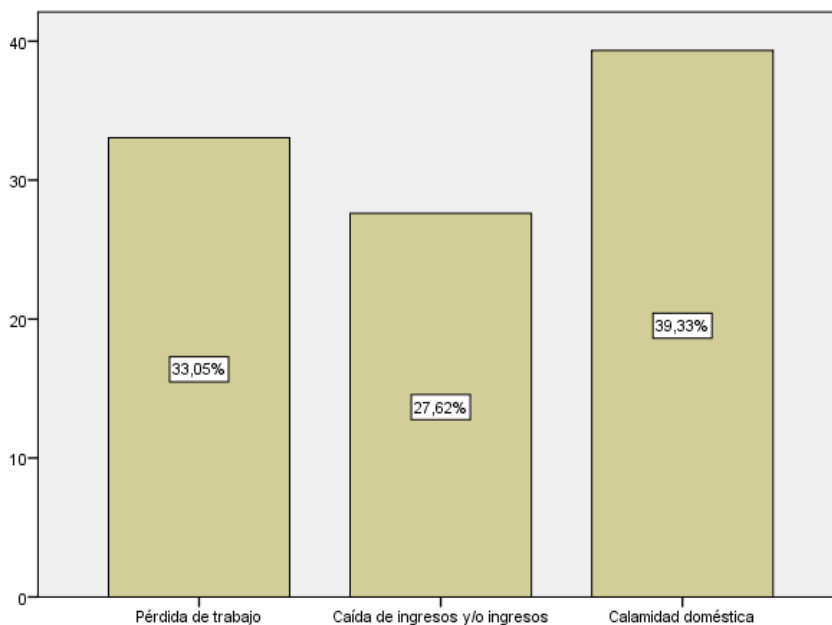
Tabla 21 Causas que influye la mora

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pérdida de trabajo	79	33,1
	Caída de ingresos y/o ingresos	66	27,6
	Calamidad doméstica	94	39,3
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 21 Causas que influye la mora



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según los resultados de la encuesta con respecto a conocer cuáles son las causas principales que influye la mora, se pudo determinar que del total de socios encuestados, el 39,33% respondieron que no han cancelado la cuota por motivos de calamidad doméstica, el 33,05% indicaron que se ha dado tal circunstancia por perdida de trabajo y el 27,62% por motivos de caída de ingresos a los socios que tienen su propia empresa o también por la disminución del sueldo por parte de la empresa en las que labora.

Pregunta No. 18 ¿Usted acepta recibir notificaciones escritas por parte del departamento de recuperación de cartera?

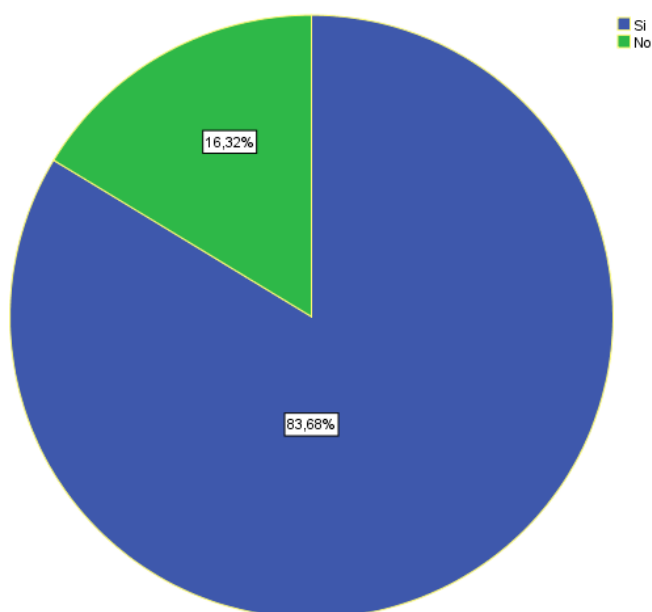
Tabla 22 Aceptación de notificaciones por socios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	200	83,7
	No	39	16,3
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 22 Aceptación de notificaciones por socios



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

La aceptación de los socios en cuanto a notificaciones escritas permite verificar el compromiso y la obligación que tiene con la cooperativa con el cumplimiento del pago de cuotas de crédito. Por lo tanto, mediante la encuesta realizada a los socios se pudo determinar que el 83,68% si aceptan recibir notificaciones juntamente con el respectivo pago del recargo por tal tramite realizado, pero mientras que el 16,32% no aceptan recibir por lo que el notificador tiene que dejar bajo la puerta de la casa del socio o garante en tales circunstancias sin la firma de recibido y dar aviso al departamento de recuperación de crédito sobre la situación.

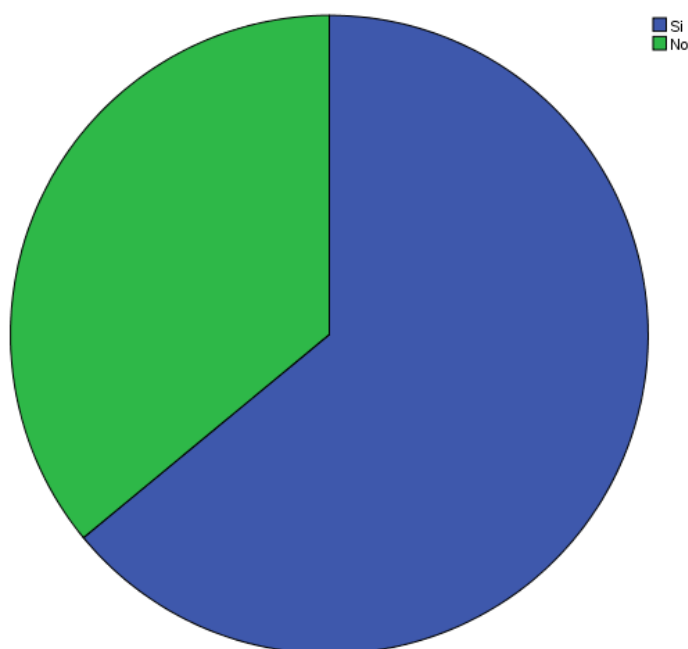
Pregunta No. 19 ¿Usted mantiene una buena relación con su garante?

Tabla 23 Relación buena con el garante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	153	64,0
	No	86	36,0
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 23 Relación buena con el garante



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Según resultado de la encuesta realizada a los socios en cuanto si mantiene una buena relación con el garante, se determinó que del total de encuestados; el 64% mantiene una buena relación y el 36% no tienen una buena relación debido a situaciones por el atraso del pago de las cuotas en las fechas establecidas que han hecho notificar al mismo garante perjudicando su buró crediticio y por ende la amistad entre las partes.

Pregunta No. 20 ¿Conoce usted el plazo para que la COAC Jardín Azuayo inicie el proceso legal?

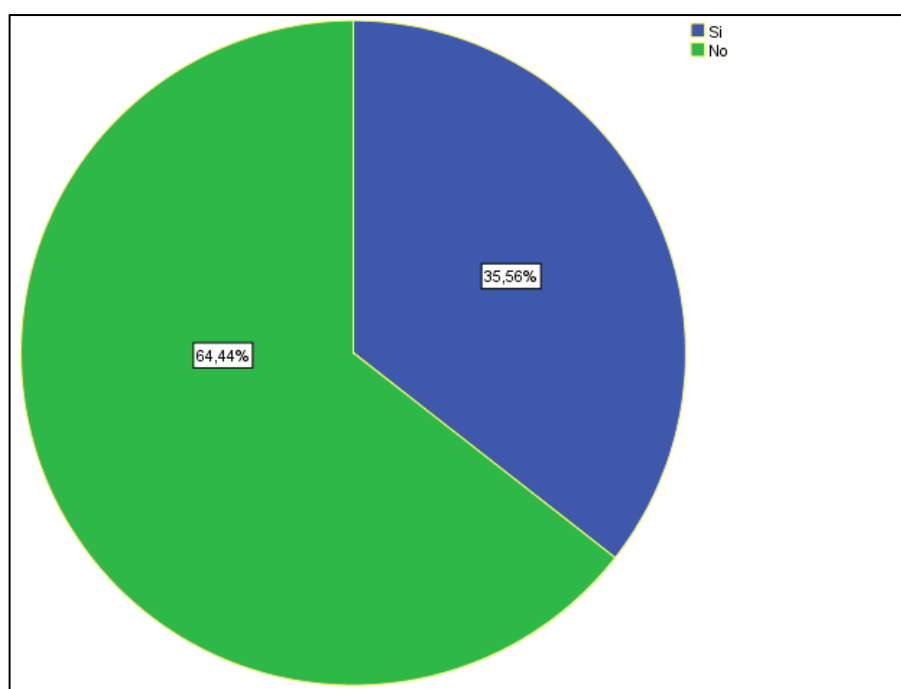
Tabla 24 Conocimiento del proceso legal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	85	35,6
	No	154	64,4
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 24 Conocimiento del proceso legal



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Conocer el plazo cuando la cooperativa inicia el proceso legal es muy importante para los socios, ya que podrán tomar decisiones en solicitar un crédito y cumplir con el pago del mismo con puntualidad y responsabilidad. Es por eso que mediante esta pregunta se evaluó y se pudo determinar que del total de encuestados; el 64,44% no conocen el plazo de inicio del proceso legal cuando se atrasan con el pago de las cuotas pero mientras el 35,56% indicaron que si conocen por lo que tratan de igualarse en lo más pronto posible para no llegar a tal situación como es la perdida de bienes y propiedades.

Pregunta N° 21. Si usted tiene créditos y deudas en varias instituciones financieras. ¿A quién tiene preferencia para cancelar y cumplir con el pago de sus cuotas?

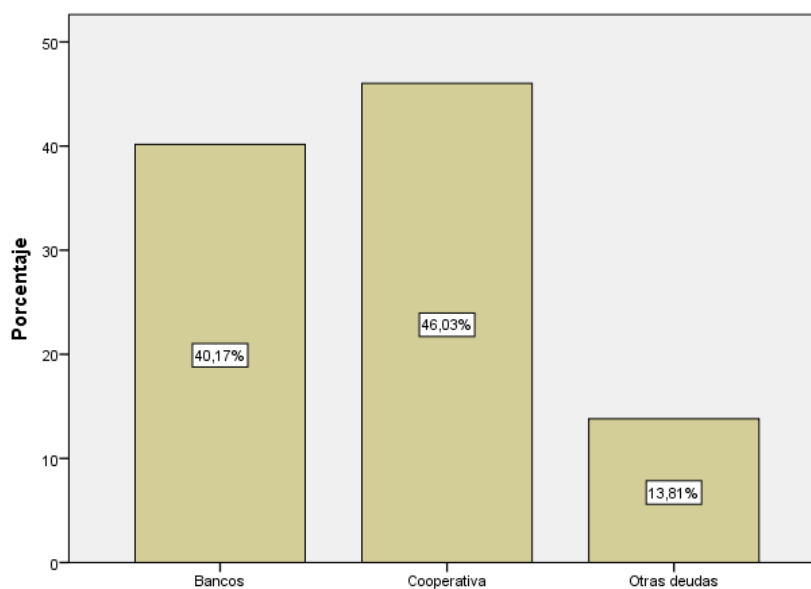
Tabla 25 Preferencia para cumplir deudas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bancos	96	40,2
	Cooperativa	110	46,0
	Otras deudas	33	13,8
Total		239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 25 Preferencia para cumplir deudas



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El autor

Del total de socios encuestados, el 46,03% tienen preferencia para pagar a la cooperativa, mientras que el 40,17% indicaron que primero cumplen con el pago de créditos de los bancos y el 13,81% pagan primero otras deudas.

Pregunta N° 22. ¿Cuáles son las causas por la que un socio caiga en mora?

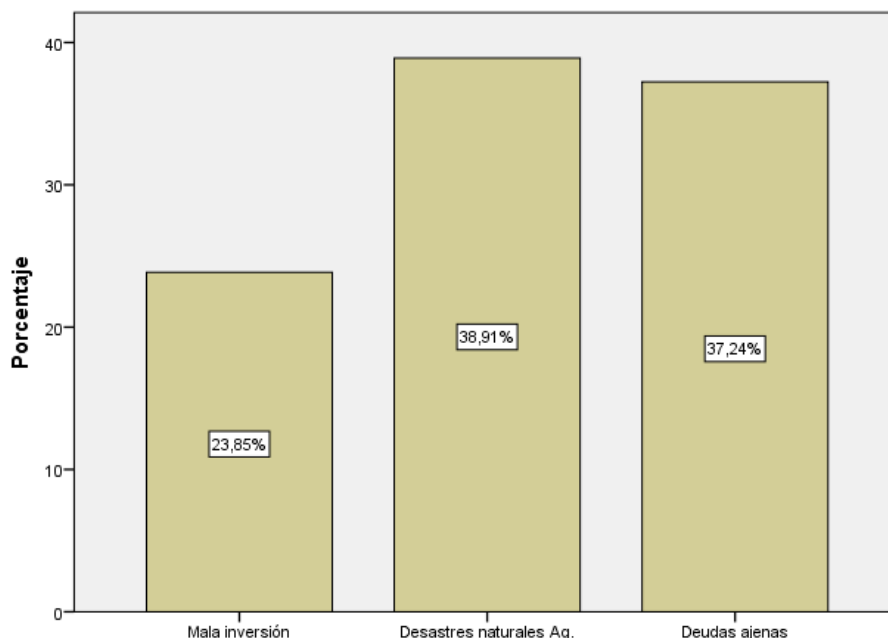
Tabla 26 Causas que influye la mora en el socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala inversión	57	23,8
	Desastres naturales Ag.	93	38,9
	Deudas ajenas	89	37,2
Total		239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 26 Causas que influye la mora en el socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Según la pregunta con respecto a las causas por la cual el socio caiga en mora, se pudo determinar que el 38,91% de los encuestados han sufrido desastres naturales dentro de sus cultivos, el 37,24% de los encuestados por tener que cubrir deudas ajenas, y el 23,85% por tomar decisiones inadecuadas en la utilización del crédito en malas inversiones.

Pregunta Nº 23. ¿Al momento que usted va a realizar un crédito que aspectos considera importante?

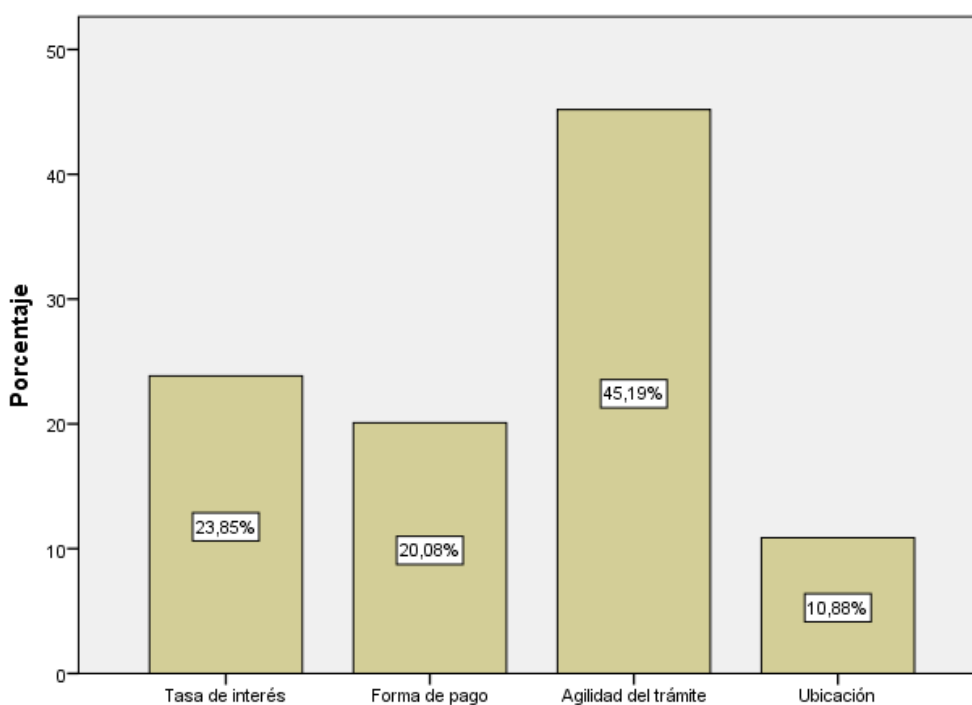
Tabla 27 Aspectos importantes al realizar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Tasa de interés	57	23,8
	Forma de pago	48	20,1
	Agilidad del trámite	108	45,2
Total		239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 27 Aspectos importantes al realizar un crédito



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Del total de encuestados que tiene un crédito, el 45,19% indicaron que ha considerado importante la agilidad del trámite, el 23,85% mencionaron que toman en consideración la tasa de interés para solicitar el crédito, el 20,08% respondieron que toman en consideración la forma de pago y mientras que el 10,88% indicaron que consideran la ubicación de la cooperativa.

Pregunta N° 24. ¿Cómo afecta su capacidad de pago en acceder a varias instituciones financieras?

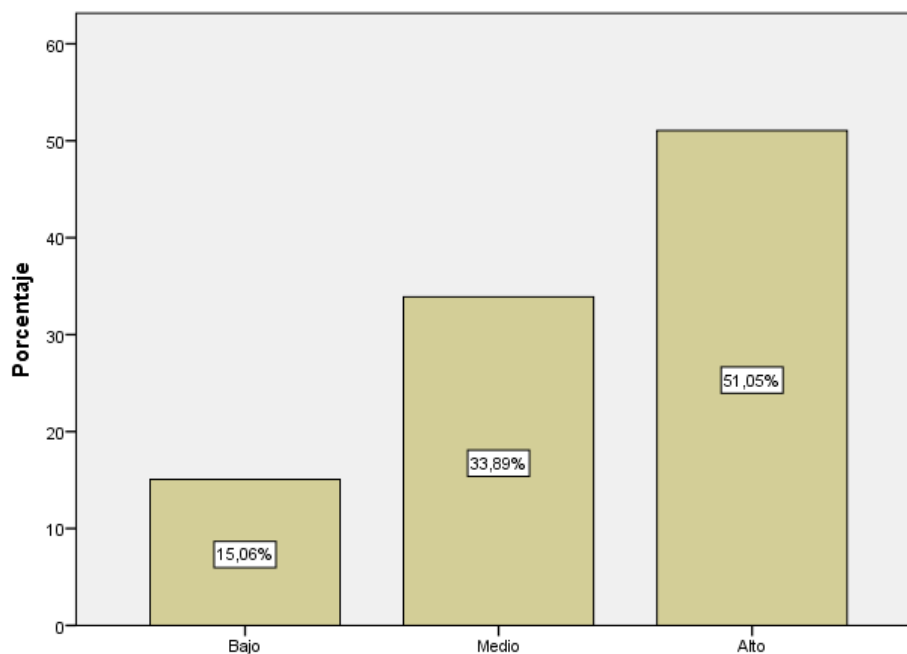
Tabla 28 Afectación a la capacidad de pago

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	36	15,1
	Medio	81	33,9
	Alto	122	51,0
Total		239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 28 Afectación a la capacidad de pago



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Del total de encuestados, el 51,05% indicaron que cuenta con varios créditos por la cual afectan su capacidad de pago y mientras que el 15,06% indican que no les afecta la capacidad de pago pues cumplen a tiempo los pagos de la cuotas.

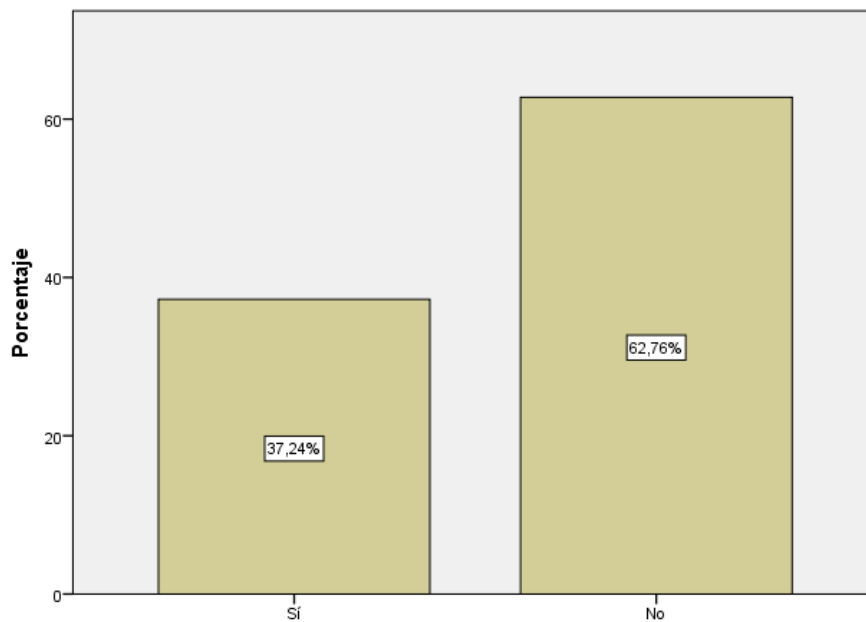
Pregunta 25. ¿Considera usted que la información entregada a la cooperativa sobre sus ingresos es correcta?

Tabla 29 Importancia de la información del socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	89	37,2
	No	150	62,8
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 29 Importancia de la información del socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Del total de encuestados se pudo determinar que el 62,76% han presentado la información correcta sobre sus situación financiera y mientras que el 37,24% no han presentado información relevante puesto que han solicitado certificados laborales y de ingresos a comerciales no sustentables.

Pregunta N° 26. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

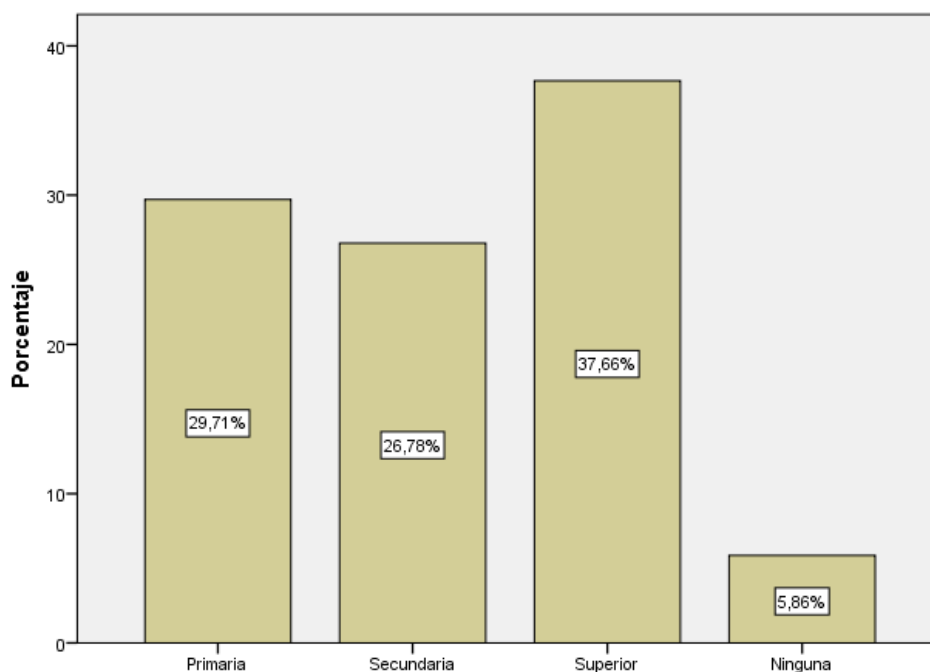
Tabla 30 Nivel de instrucción del socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	71	29,7
	Secundaria	64	26,8
	Superior	90	37,7
	Ninguna	14	5,9
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Fig. 30 Nivel de instrucción del socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: El Autor

Se pudo terminar que el 37,66% de los encuestados tiene educación superior, el 29,71% solo cuentan con estudios de primaria, el 26,78% con secundaria y el 5,86% no cuentan con ningún tipo de nivel de estudio.

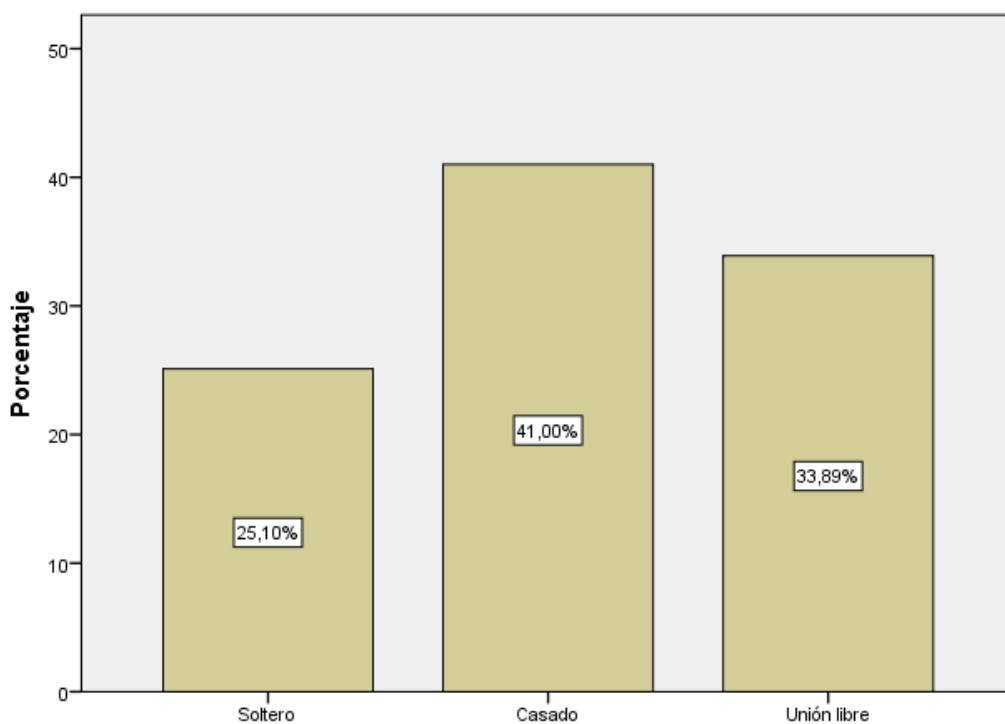
Pregunta N° 27. ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 31 Estado civil del socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	60	25,1
	Casado	98	41,0
	Unión libre	81	33,9
Total		239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 31 Estado civil del socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Con respecto al estado civil de los encuestados se pudo determinar que la mayoría son casados siendo esto el 41%, mientras que el 33,89% tiene unión libre y el 25,10% son solteros.

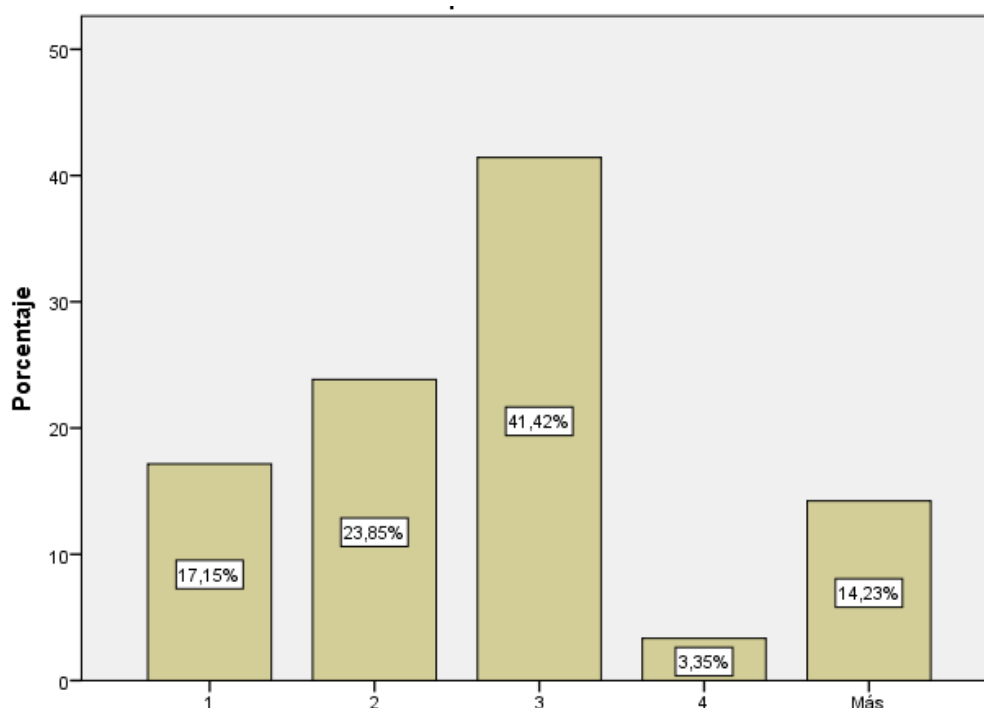
Pregunta N° 28. ¿Cuántos miembros familiares dependen de usted?

Tabla 32 Miembros que dependen del socio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	41	17,2
	2	57	23,8
	3	99	41,4
	4	8	3,3
	Más	34	14,2
	Total	239	100,0

Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Fig. 32 Miembros que dependen del socio



Fuente: Entrevista a socios en mora de la COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: El Autor

Con respecto al número de miembros de la familia que está a cargo el socio se pudo determinar que el 41,42% tiene a cargo 3 personas, el 23,85% tiene a cargo a 2 personas, así mismo el 17,15% tiene a cargo a solo una persona, el 14,23% cuenta con 5 personas y el 3,35% indicaron que solo tienen a cargo a 4 personas.

4.1.2. Aplicación de la entrevista al área de recuperación de cartera

Pregunta No. 1 ¿Existe un plan de acción de recuperación de cartera vencida en la cooperativa?

Si, primero el mensaje de texto recordando el pago del crédito, segundo la llamada telefónica cuando el socios ya está en mora, tercero es la notificación escrita al socio en el domicilio y a los garantes y cuarto la notificación extrajudicial.

Pregunta No. 2 ¿Existe morosidad por parte de los socios en la cooperativa? ¿Cuáles son las razones?

Si, por problemas económicos, carácter de pago, problemas por salud, personas sin trabajo.

Pregunta No. 3 ¿Qué gestión se realiza en la cooperativa para enfrentar el alto índice de morosidad?

Reconocer el tipo de crédito que solicita el socio, analizar el buró de crédito y comportamiento de pago de cada solicitante, gestionar de manera presencial la cartera en mora.

Pregunta No. 4 ¿Existen políticas para la recuperación de cartera de vencida?

Si, se determina cierto número de días para realizar cada gestión según el tiempo de atraso de cada deudor. Respetar acuerdos de pago de cada deudor.

Pregunta No. 5 ¿Se debe realizar un análisis de la información del socio solicitante del crédito de manera más exhaustiva para verificar su veracidad? ¿Qué aspectos?

Si, aspectos laborales, personales, comerciales, buró de crédito, red de relaciones y visitas de campo.

Pregunta No. 6 ¿Qué tan importante es el análisis del índice de morosidad en la toma de decisiones?

El índice de mora es el más importante dentro del análisis y la calificación ya que de ello se mide las 5 C. Carácter, condiciones, capacidad, capital y colateral.

Pregunta No. 7 ¿Se debe mantener incentivos por el cumplimiento del pago de las cuotas de crédito de manera puntual por parte de los socios? ¿Cuáles sería?

Si, disminuir los requisitos, calificación del socio con un buen puntaje.

4.2. RESULTADOS

Mediante la información obtenida y analizada se puede determinar los resultados más destacados e importantes:

- Los socios mantienen deudas con otras instituciones financieras y comerciales, razón por la cual se les complica el pago de las cuotas en la fecha establecida.
- La mayoría de socios solicitantes de créditos en la cooperativa presentan información
- Los socios solicitan su crédito para invertir en actividades agrícolas pero los desastres naturales, la caída de precios de los productos hacen que los mismo incumplan con el pago del crédito.
- Los socios se sienten satisfechos por los servicios brindados por el personal de la cooperativa en la generación de un trámite.
- La cooperativa mantiene un manual de recuperación de cartera para la gestión del proceso.
- La información de los socios entregada a la cooperativa para solicitar un crédito en la mayoría no es veraz puesto que piden de ayuda a algún comercial o empresa un certificado de trabajo.

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la propuesta de modelo de recuperación de cartera vencida a la COAC Jardín Azuayo, considerando el estudio previo del perfil crediticio de los socios en mora, información por la cual sirvió para el desarrollo de este capítulo.

Esta propuesta ha sido elaborada con el fin de otorgar información sencilla y comprensible de las actividades y acciones que se deben establecer de manera permanente en el área de recuperación de cartera vencida para mejorar la gestión de la misma. Dicha propuesta debe darse a conocer mediante capacitaciones a todo el personal del área de la cooperativa para su mejor comprensión y su fiel cumplimiento.

5.2. TÍTULO

Plan de acción para mejorar la gestión del proceso de recuperación de cartera vencida de la COAC Jardín Azuayo de la ciudad de la Troncal.

5.3. OBJETIVOS

5.3.1. Objetivo General

En base al perfil crediticio de los socios en mora proponer un plan de acción para el área de recuperación de cartera vencida de la COAC Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal que permita mejorar la gestión de cobro.

5.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la información que sirve para el desarrollo del modelo del plan de acción para el área de recuperación de cartera vencida.
- Establecer políticas y estrategias que permitan fortalecer el cumplimiento de las actividades y mejorar la gestión del proceso de cartera de crédito y de recuperación.
- Diseñar un plan de acción de recuperación de cartera vencida, para reducir el índice de morosidad por parte de los socios.

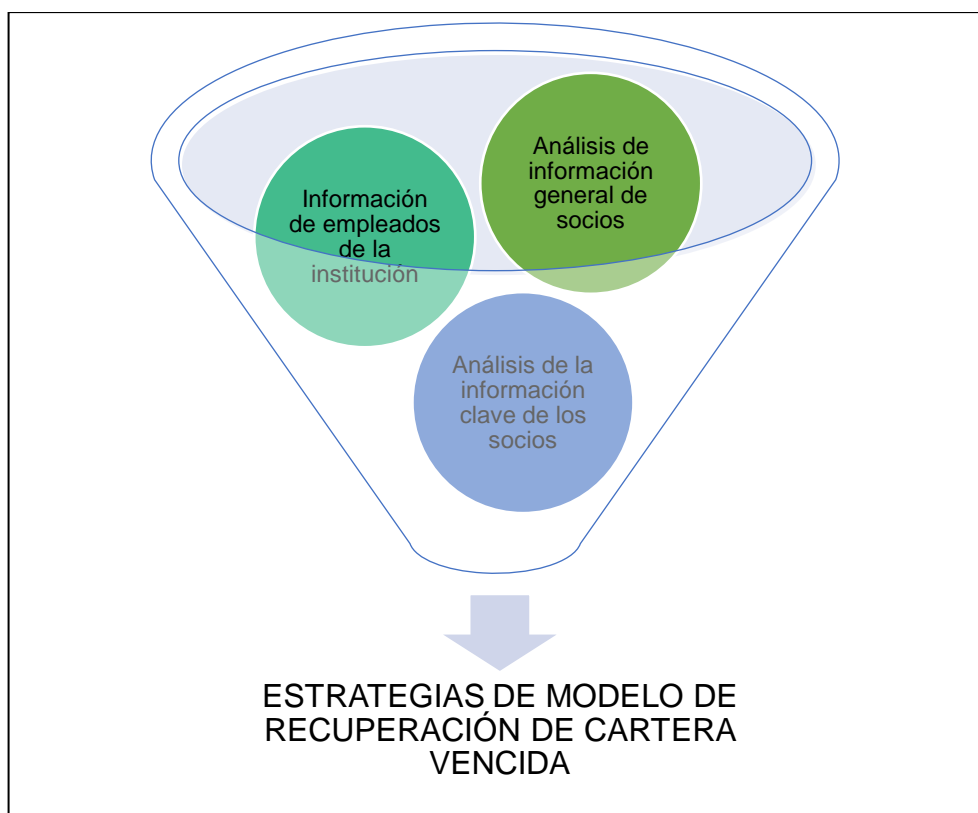
5.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El desarrollo de la propuesta inicia con el análisis de la información obtenida de las encuestas y de la entrevista, donde se pudo determinar el perfil crediticio del socio en mora de la COAC Jardín Azuayo de la ciudad de La Troncal, adicionalmente se analizó la cartera vencida que presenta la cooperativa hasta el periodo 2017, la cual con base a lo descrito anteriormente se procedió a establecer políticas, estrategias y acciones con el fin de mejorar la gestión del proceso de recuperación de cartera vencida reduciendo el índice de morosidad.

5.4.1. Definición de la propuesta de valor

La propuesta para el modelo de recuperación de cartera integra; el análisis de la información obtenida de la encuesta a los socios de la cooperativa y la información de la entrevista al jefe del área de recuperación de cartera vencida.

Fig. 33 Propuesta de valor



Elaborado por: El Autor

5.4.2. Políticas para el área crédito y de recuperación de cartera vencida

1. Para la otorgación de créditos se deberá cumplir con todos los requisitos que están establecidos en los respectivos manuales de proceso.
2. La información del socio deberá estar disponible en la base de datos de la cooperativa y será actualizada de manera constante lo siguiente:
 - Dirección de domicilio, teléfono, celular, etc.
 - Dirección de trabajo, teléfono, correo.
3. Para la gestión de cobro se deberán utilizar procesos adecuados que permitan lograr reducir la cartera vencida.
4. Si los socios se encuentran en mora se deberá determinar las causas que afectan el cumplimiento del pago de la cuota.
5. Se deberá mantener y cumplir un plan de seguimiento de la inversión o negocio, la cual se verificará lo siguiente: Datos del negocio: Ubicación, objeto social y factores que perjudiquen el desarrollo de la empresa.
6. Siempre se debe promover el desarrollo socio económico.
7. El personal del área de recuperación debe aplicar acciones preventivas para que los socios puedan realizar de manera puntual el pago de la cuota y sean clasificados para obtener incentivos por parte de la cooperativa
8. Se deberá informar a todos los socios sobre los incentivos que obtendrán cuando pertenezcan en la categoría A1, logrando la motivación a los socios en pago puntual de las cuotas.

5.4.3. Estrategias

1. Requerir información del socio solicitante del crédito de acuerdo a los requisitos del manual de crédito, la información debe contener datos reales y verídicos.
2. Mantener actualizada constantemente la base de datos con la información de contactos de los socios deudores, número celular, teléfono, correo electrónico.
3. Gestionar con eficacia el proceso de notificaciones por vía celular y correo electrónico indicando la fecha de vencimiento del pago de la cuota.
4. Gestionar con eficacia el proceso de notificaciones por vía celular, correo electrónico y llamadas telefónicas desde los primeros días de mora.

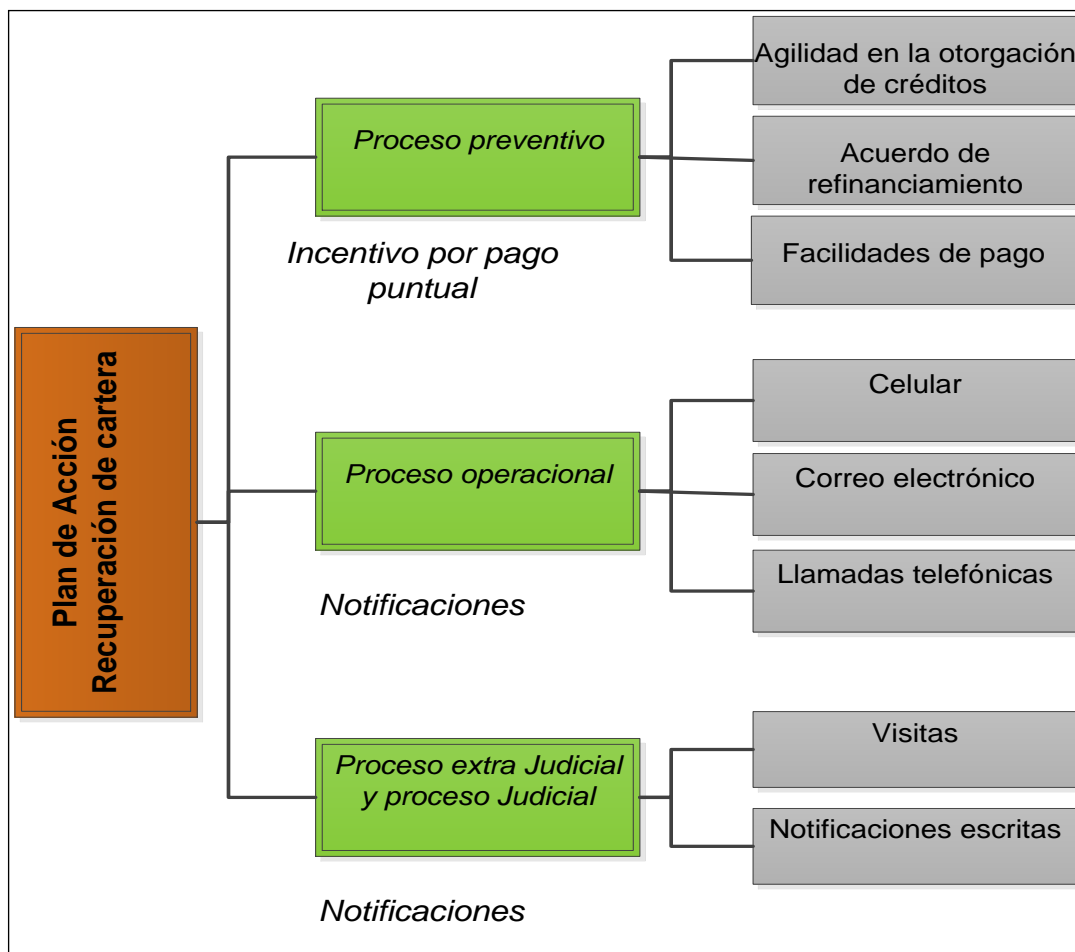
5. Clasificar a los socios mediante categorías para determinar la otorgación de créditos futuros. Socios que cumplan con el pago puntual tengan la calificación A1, socios que se encuentren en mora 1 a 8 días tendrán la categoría A2 y los socios que estén en mora desde los 9 días en adelante tenga la calificación A3.
6. Mantener capacitado al personal del área de crédito y de recuperación de cartera para informar a los socios sobre los beneficios que tendrán si cumplen con sus pagos de las cuotas de crédito en la fecha establecida.
7. Motivar a los socios con incentivos que permitan mantener una buena relación con la cooperativa y puedan realizar sus pagos de manera puntual.
8. Establecer una buena comunicación con el socio para conocer las posibles causas que influyen a la mora, para así determinar un periodo de espera para el pago de la cuota vencida, llegando a tener un compromiso entre el socio y la cooperativa.

5.4.4. Plan de acción de recuperación de cartera

El plan de acción se ejecutará para la gestión de cobro a los socios deudores y en mora y se hará de acuerdo a los siguientes procesos:

- Proceso preventivo
- Proceso operacional
- Proceso extrajudicial y judicial

Fig. 34 Plan de acción – recuperación de cartera



Elaborado por: El Autor

PROCESO PREVENTIVO

El proceso inicia cuando el socio recibe la información y los requisitos para la otorgación del crédito, en donde el oficial de crédito deberá indicar el beneficio que tendrá cuando cumpla con las condiciones, siendo la principal, el pago de las cuotas en la fecha establecida de acuerdo a la tabla de amortización entregada al socio para su conocimiento y cumplimiento. Aquí también se incluye a los socios que cuentan con créditos vigentes y a los que se encuentren en mora para así motivarles y puedan cumplir con las obligaciones que tienen con la cooperativa. Por lo que se plantea la siguiente acción para así dar la motivación que necesitan los socios.

- *Incentivo por pago puntual*

Si los socios realizan el pago de sus cuotas de crédito de manera puntual; es decir días anteriores o hasta la fecha establecida serán calificados dentro de la categoría A y podrán obtener el incentivo por parte de la cooperativa.

Subproceso 1.

Agilidad en la otorgación de créditos futuros

Los socios que pueden obtener este incentivo serán los que han mantenido en 0 días mora, es decir los que han tenido la calificación A. Además de manera excepcional se podrían incluir a los socios que en algún momento se hayan atrasado y recurrido al área de recuperación para informar y demostrar el motivo del atraso con el pago de la cuota, esto es solo para los socios que se hayan atrasado y estén en mora hasta un máximo de 8 días.

La agilidad que se dé a los créditos futuros por parte de la cooperativa solo dependerá del socio; es decir la entrega rápida de la información solicitada, como es la justificación de ingresos verídicos, croquis de domicilio y datos personales.

Subproceso 2.

Acuerdo de refinanciamiento

El oficial de crédito se encargará de analizar el historial crediticio de los socios y proceder con la otorgación de este incentivo pero con la aprobación del comité de crédito a todos los que tenga un excelente buro crediticio y los que tenga ya cancelado el 60% del crédito anterior, la cual se les informará para que se acerquen a la oficina en tal caso si el socio acepta solicitar otro crédito adicional con las mismas garantías.

El oficial de crédito requerirá ciertos documentos para constatar con la base de datos y así el socio pueda beneficiarse con este incentivo.

El nuevo crédito deberá pre cancelar el saldo del crédito anterior y el socio deberá seguir cumpliendo con los pagos de manera puntual en las fechas establecidas de acuerdo a la nueva tabla de amortización para así recibir este tipo de beneficio en años próximos.

Si el socio no requiere de este incentivo se continuará realizando el pago habitual de sus cuotas.

Subproceso 3.

Facilidades de pago

Las facilidades de pago que se otorgaran como incentivo serán para los socios que hayan solicitado su segundo crédito y que hayan cumplido de manera puntual los pagos de las cuotas del primer crédito donde tendrán como beneficio la facilidad de acomodar el pago de sus cuotas de manera que se ajusten a los ingresos o al sueldo. Esto lograra tener un beneficio mutuo entre el socio y el encargado de recuperación del crédito ya que se podrán cancelar las cuotas de manera oportuna.

PROCESO OPERACIONAL

Este proceso abarca las notificaciones que le hace el encargado de recuperación para que se dé el pago puntual de las cuotas del socio del crédito otorgado por la cooperativa. Las acciones son las siguientes:

- **Notificación vía al celular (mensajes)**

La notificación por medio de mensajes al celular del socio se utilizará para dos aspectos y para que sea eficiente se debe mantener actualizada la base de datos sobre la información de contactos.

- Para dar aviso al socio 3 días antes sobre el pago de la cuota donde se indicará la fecha que vence el plazo y el monto a cancelar.
- Para dar aviso al socio que el pago de la cuota esta vencida y se acerque a cancelar lo más pronto posible para que no siga generando intereses y multas. Esto se hará el primer y segundo día de mora.

- **Notificación vía correo electrónico (mensajes)**

La notificación vía correo electrónico se utilizará para enviar mensajes al socio e indicarle sobre la cuota vencida con 3 y 4 días de mora, e incluso en los días posteriores hasta el día 8.

- **Notificación vía telefonía al socio (llamadas)**

Se utiliza este tipo de acción para tener contacto cercano con el socio y así indicarle toda la información pertinente sobre la cuota vencida para que se acerque a la cooperativa a cancelar la cuota vencida e evitar intereses y multas. Estas llamadas se realizarán desde los 3 a 8 días de mora o retraso.

Se realizará un llamado a los garantes cuando el socio no haya respondido las cinco llamadas por parte del encargado de recuperación por la cual se llevará un registro de acción descrita.

PROCESO EXTRA JUDICIAL Y PROCESO JUDICIAL

- **Visitas**

Cuando el socio no haya entendido a las notificaciones anteriores y por ende no hayan cumplido con el pago de cuota vencida dentro de los 30 días, se le realizará una visita con el único fin de realizar el cobro inmediato del saldo vencido.

Las visitas serán:

- El socio deudor visita al jefe o responsable del área de recuperación de cartera
- El responsable visita al socio deudor en su domicilio o el lugar de referencia en que se encuentre.

- **Notificaciones escritas**

Las notificaciones se emitirán según lo establecido en el reglamento de crédito de la cooperativa que determina los días de morosidad en los que corresponderá enviar las notificaciones.

Tabla 33 Notificación según los días de mora

Días mora	Instrumento	
9 a 15	Notificación escrita (socio deudor)	Socio deudor
16 a 30	Notificación escrita (garantes)	Garantes
31 a 45	Notificación escrita (socio – garantes) con un aviso de demanda	Socio deudor y garantes
46 a 70	Aviso de demanda	Socio deudor
71 a 90	Vía judicial (crédito consumo, micro empresarial)	
91 a 120	Lo que disponga el Reglamento interno de trabajo (Crédito Consumo, micro empresarial)	
120 a 360	Vía judicial (Crédito Comercial - 180 días)	

Notificación escrita al socio deudor: La notificación escrita será realizada por el responsable de recuperación de cartera a los socios que se encuentren entre los 9 a 15 días de mora y deberá constar el número de documento, fecha, datos del socio, fecha de vencimiento de la obligación, días de mora, monto a cancelar y será entregada por el notificador de la cooperativa.

Notificación escrita al garante: La notificación escrita será realizada por el responsable de recuperación de cartera a los garantes por el atraso del pago de la cuota vencida por parte del socios deudor y cuando se encuentren entre los 16 a 30 días de mora y deberá constar el número de documento, fecha, datos del socio, fecha de vencimiento de la obligación, días de mora, monto a cancelar y será entrada por el notificador de la cooperativa.

- **Acuerdo de compromiso**

Cuando ya se ha utilizado los instrumentos descritos anteriormente para la recuperación de cartera y la cooperativa no logre resultados favorables con el pago inmediato de las cuotas vencidas, el oficial de crédito deberá analizar las causas por la que esté pasando el deudor y se le dará opciones que ayuden al cumplimiento de la obligación. El acuerdo de compromiso del socio con el jefe de recuperación de cartera es una de las opciones que se le puede ofrecer, estableciendo un periodo de espera para que pueda cancelar su deuda.

Además el jefe de recuperación informará y motivará al socio deudor sobre los incentivos que se les puede otorgar cuando se mantienen en la categoría A1 cuando realizan el pronto pago y por mantener su historial de crédito limpio.

- **Aviso de demanda**

El aviso de demanda se procede con los socios que estén mora entre los 46 a 70 días y cuando no hayan cumplido con el proceso operacional con el fin de lograr que cumpla con el respectivo pago de las cuotas vencidas y evitar que se inicie el proceso judicial.

El responsable de recuperación indicará algunas soluciones que permitan cumplir con el pago y si en tal caso luego del aviso de la demanda no cumpla pasará a forma parte del proceso de cobro judicial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la investigación realizada, concluyo que la hipótesis “El perfil crediticio de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo incide negativamente en la recuperación de cartera vencida en el periodo 2017”, se cumple debido a:
 - Que la fuente de información crediticia como los procesos que sigue el personal para la otorgación del crédito no permiten obtener los datos suficientes y reales de los socios con respecto a la situación económica y financiera, datos de ubicación y medios de contacto, impidiendo dar el seguimiento adecuado para la recuperación de cartera vencida.
 - Que la falta de personal en el departamento de recuperación y la gran cantidad de socios en mora impide gestionar de manera correcta y oportuna las estrategias que permitan lograr la disminución del índice de cartera vencida.
2. El incumplimiento de los socios con respecto a los pagos de las cuotas en la fecha establecida por la cooperativa se da por ciertos factores:
 - ✓ Caída de ingresos cuando el crédito es utilizado para el financiamiento de su propio negocio.
 - ✓ Por los desastres naturales en los cultivos agrícolas.
 - ✓ Por la pérdida de trabajo cuando el socio solicita un crédito de consumo.
 - ✓ Por calamidad doméstica
 - ✓ Por mala inversión del crédito
 - ✓ Por mantener deudas en otras instituciones financieras
3. El personal de la cooperativa maneja un manual de procesos para gestionar la recuperación de cartera vencida con notificaciones telefónicas, notificaciones escritas, avisos de demanda y convenios de pago sin llevar un proceso preventivo.
4. Se determinó que varios socios de la cooperativa solicitan créditos no para su uso, sino para terceras personas, que luego tienen problemas con el pago puntual de la cuota.
5. Se diseñó un plan de acción para que la cooperativa pueda implementarlo y conllevar al cumplimiento adecuado del manual de proceso de recuperación de cartera con el fin de reducir el índice de morosidad.

6. Se pudo determinar que la morosidad se presenta de manera equitativa en ambos de sexo, indicando igual irresponsabilidad por parte de los socios y socias que acceden a un crédito en la cooperativa.
7. Existen más socios en mora con el rango de edad de 33 años en adelante, la cual la información solicitada será un criterio para la toma de decisiones en la otorgación de créditos por parte de la cooperativa.
8. Que la mayoría de los socios trabajan en su propio negocio o son empleados pero sin embargo no alcanzan a cumplir las obligaciones con la cooperativa por otras situaciones.
9. La mayoría de socios consideran más importante la agilidad del trámite que la forma del pago y la tasa de interés del crédito lo cual conlleva a retrasos a futuro por parte del socio en los pagos.

RECOMENDACIONES

1. Capacitar y motivar de manera equitativa a los socios y socias sobre el proceso de la otorgación del crédito y el cumplimiento de las obligaciones con la cooperativa.
2. Manejar el manual de procesos para gestionar la recuperación de cartera vencida conjuntamente con el plan de acción diseñado la cual consta del proceso preventivo para dar a conocer al socio días antes de la fecha que la cuota esta por vencer y se acerque para cumpla con la obligación, y el proceso operacional para determinar el tipo de notificaciones se debe generar al socio de acuerdo a los días de mora.
3. Informar los requisitos que debe cumplir el socio para solicitar un crédito y establecer una comunicación adecuada que permita identificar el uso o destino del crédito solicitado.
 - Implementar el plan de acción para el cumplimiento adecuado del manual de proceso de recuperación de cartera con el fin de reducir el índice de morosidad.
4. Analizar la información de manera exhaustiva de los socios con el rango de edad de 33 años en adelante, ya que es el criterio fundamental para la otorgación de créditos por parte de la cooperativa.

5. Adquirir la información financiera pertinente de las empresas que son propietarios o en la que trabajan, con la fecha de creación de la empresa o fecha desde cuando iniciaron a laboral para identificar posibles situaciones que impidan el cumplimiento del pago de la cuota luego de la otorgación del crédito.
- Fomentar en los socios el compromiso que tienen con la cooperativa y motivarlos mediante charlas informativas sobre los incentivos que brinda la cooperativa aquellos socios que mantengan la calificación A1.
 - La cooperativa debe informar de manera clara sobre los servicios ofrecidos en cuanto a créditos, indicando al socio la tasa de interés, la forma de pago y los beneficios que tendrá si cancela de manera oportuna las cuotas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bancafacil.cl. (s.f.). *Bancafacil*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000027&idCategoria=5>
- BANECUADOR B.P. (1 de Junio de 2016). *BanEcuador*. Obtenido de <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Caiza, G., & Teresa, C. (3 de Febrero de 2017). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3756/1/T-UTC-0203.pdf>
- Chango, C. (2015). *Modelo de gestion de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y credito "Pakarymuy"*. Pelileo: Universidad Regional Atonoma de los Andes. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/971>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. (6 de Junio de 2019). Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/servicios>
- Cuenca, M. (5 de Diciembre de 2011). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1587/1/TESIS%20BIBLIOTECA%202007-%20MONICA%20CUENCA.pdf>
- Estupiñán Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Aálisis de Informe COSO I Y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ettinger, R., & Golieb, D. (2012). *Créditos y cobranzas*. Continental.
- Gonzalez Posligua, S., & Vélez Muguera, J. (2016). *Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Recuperación De La Cartera Vencida De Almacenes Credigam S.A. De La Ciudad De Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1482/1/T-ULVR-1490.pdf>
- Hernandez, R., Collado, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://jalintonreyes.files.wordpress.com/2013/05/sampieri-5a-edicic3b3n-roberto-et-al-metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n.pdf>
- Ibarra, C. (3 de Febrero de 2010). *Justicia México*. Obtenido de <http://www.justiciamexico.mx/vp-ind.php?id=230&categoria=derecho>
- Jardín Azuayo. (3 de Abril de 2013). *Jardín Azuayo*. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/web/resources/files/Estatuto-Estatuto-ESTATUTO.pdf>
- López, J. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal*. México: Editorial Thomson.
- Molina, A., & E, V. (1 de Enero de 2005). Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Montesdeoca, M. (2015). *La Gestión De Crédito Y Cobranza Y La Cartera Vencida En Importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA. S.A. DE C.V.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (30 de Mayo de 2019). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf

The smart campaign. (1 de Noviembre de 2008). *The smart campaign*. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

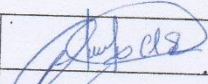
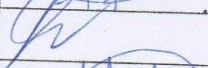
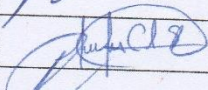
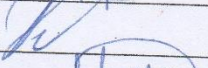
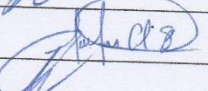
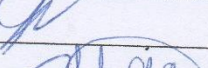
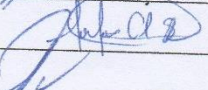
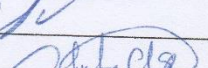
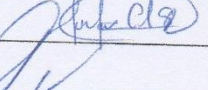
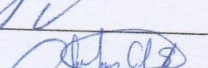
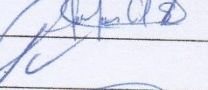
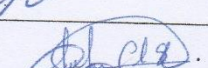
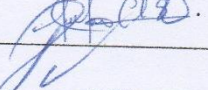
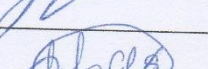
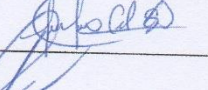

ANEXOS

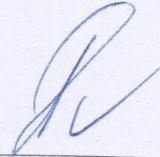
Anexo 1 Guías de seguimiento y tutorías

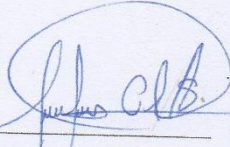
APÉNDICE B

GUÍA DE SEGUIMIENTO Y TUTORÍA TRABAJOS DE TITULACIÓN

UNIDAD ACADÉMICA	ADMINISTRACIÓN
CARRERA	INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TUTOR	Ing. Oscar Vásquez
ESTUDIANTE	Carlos Oswaldo Sumba Huanga

SESIÓN	FECHA	ACTIVIDADES	FIRMAS		OBSERVACIONES
			Estudiante	Tutor	
1	21/04/2019	Revisión del capítulo I	Estudiante		
			Tutor		
2	04/05/2019	Correcciones del capítulo I	Estudiante		
			Tutor		
3	18/05/2019	Revisión del capítulo II	Estudiante		
			Tutor		
4	24/05/2019	Correcciones del capítulo II	Estudiante		
			Tutor		
5	30/05/2019	Investigación de información de la empresa para terminar el marco teórico	Estudiante		
			Tutor		
6	05/06/2019	Revisión de capítulo III	Estudiante		
			Tutor		
7	10/06/2019	Revisión de capítulo IV	Estudiante		
			Tutor		
8	27/06/2019	Revisión final	Estudiante		
			Tutor		

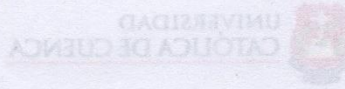

F) TUTOR


F) ESTUDIANTE

Anexo 2 Certificación del centro de idiomas



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA



RESUMEN

El trabajo de investigación consiste en la evaluación del perfil de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo – La Troncal en el periodo 2017, donde se inició con la identificación del problema que presenta la cooperativa con respecto al alto índice de morosidad, posteriormente se buscó las referencias teóricas que fueron la base para el desarrollo del presente estudio. Ya analizado el objeto de estudio se procedió a realizar las encuestas a la población tomando como referencia el número de socios de la base de datos de la cooperativa para así determinar los factores que inciden negativamente en la gestión del área de recuperación de cartera vencida. Con los resultados obtenidos luego del análisis se procedió a diseñar estrategias para que la COAC Jardín Azuayo puede implementarlas en el proceso de recuperación de cartera vencida para mejorar la gestión reduciendo el índice de morosidad y conllevando a mantener una buena relación con el socio manteniendo la confianza necesaria para la otorgación de nuevos créditos en el futuro y por ende creciendo de manera permanente en el mercado financiero.

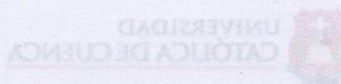
Palabras clave: Perfil Crediticio, Socios, Estrategias, Políticas, Recuperación

ABSTRACT

This research relies on the evaluation profile of partners due to default at COAC Jardín Azuayo - La Troncal in the period 2017, where it begins with the identification of the problem that the cooperative presents with respect to the high delinquency rate, subsequently we searched for the theoretical references that were the basis for the development of the current study. We have already analyzed the object of the study and the procedure to carry out the population surveys as a reference to the number of members of the cooperative database so that the factors that negatively affect the management of the portfolio recovery area are determined expired with the results, the results of the analysis were obtained and the network development strategies were followed. It is necessary for the granting of new loans in the future and in the growth of the permanent way in the financial market.

Keywords: Credit Profile, Partners, Strategies, Policies, Recovery





RESUMEN

CERTIFICO QUE,

Ha sido realizada la traducción del Resumen de la tesis titulada "PERFIL CREDITICIO DE LOS SOCIOS EN MORA DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – LA TRONCAL EN EL PERIODO 2017" del estudiante: SUMBA HUANGA CARLOS OSWALDO de la Carrera Contabilidad y Auditoría.

La Troncal, 10 de julio de 2019

Lic. Nancy Orellana P, MSc.
Coordinadora Centro de Idiomas
UCACE La Troncal



ABSTRACT

This research relies on the evaluation profile of partners due to default at COAC Jardín Azuayo - La Troncal in the period 2017, where it begins with the identification of the problem that the cooperative presents with respect to the high delinquency rate, subsequently we searched for the theoretical reference that were the basis for the development of the current study. We have already analyzed the object of the study and the procedure to carry out the population surveys as a reference to the number of members of the cooperative database so that the factors that negatively affect the management of the portfolio recovery are determined. With the results, the results of the analysis were obtained and the network development strategies were followed. It is necessary for the granting of new loans in the future and in the growth of the permanent way in the financial market.

Keywords: Credit Profile, Partners, Strategies, Policies, Recovery



COAC JARDIN AZUAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	mrodriguezguerrero.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
2	www.radiosucra.com.ec Fuente de Internet	<1%
3	www.aceesa-atlantico.org Fuente de Internet	<1%
4	www.coopacaustro.fin.ec Fuente de Internet	<1%
5	www.suelaspu.com.mx Fuente de Internet	<1%
6	www.bolsa-valores-bolivia.com Fuente de Internet	<1%
7	www.christianspeaker.net Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%

Anexo 4 Recibo digital del TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Sumba
Título del ejercicio: Titulación
Título de la entrega: COAC JARDIN AZUAYO
Nombre del archivo: CARLOS_SUMBA.docx
Tamaño del archivo: 2.43M
Total páginas: 70
Total de palabras: 14,591
Total de caracteres: 74,393
Fecha de entrega: 27-jun-2019 07:21p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1147581050

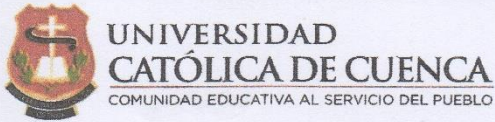
RESUMEN

El trabajo de investigación consiste en la evaluación del perfil de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo - La Troncal en el periodo 2017, donde se inició con la identificación del problema que presenta la cooperativa con respecto al alto índice de morosidad, posteriormente se buscó las referencias teóricas que fueron la base para el desarrollo del presente estudio. Se analizó el objeto de estudio se procedió a realizar las encuestas a la población tomando como referencia el número de socios de la base de datos de la cooperativa para así determinar los factores que inciden negativamente en la gestión del área de recuperación de cartera vencida. Con los resultados obtenidos luego del análisis se procedió a diseñar estrategias para que la COAC Jardín Azuayo pueda implementarse en el proceso de recuperación de cartera vencida para mejorar la gestión reduciendo el índice de morosidad y conllevando a mantener una buena relación con el socio manteniendo la confianza necesaria para la obtención de nuevos créditos en el futuro y por ende creciendo de manera permanente en el mercado financiero.

Palabras clave: Perfil Crediticio, Socios, Estrategias, Políticas, Recuperación

Derechos de autor 2019 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Anexo 5 Certificado tutor índice de similitud



La Troncal, 4 de Julio 2019

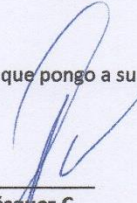
Ing. Mayra Ramón N., Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

De mis consideraciones

Informo a usted, que una vez terminado el seguimiento y revisión de cada uno de los capítulos que constituyen la tesis de titulación denominada como "PERFIL CREDITICIO DE LOS SOCIOS EN MORA DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – LA TRONCAL EN EL PERIODO 2017", realizada por el estudiante Sr. Carlos Oswaldo Zumba Huang, ha cumplido con lo enunciado en las preguntas que corresponde a general y específicas, en los objetivos que corresponde a general y específicas incluyendo las hipótesis planteadas.

Por lo dicho, en lo que corresponde a mi criterio, apruebo la tesis en su contenido.

Particular que pongo a su conocimiento para fines pertinentes.



Oscar Vásquez C.
Tutor de tesis

Anexo 6 Solicitud de aprobación del tema del trabajo de titulación



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

SOLICITUD PARA:

Beca o ayuda económica, Justificación de faltas, Justificación de pruebas, Justificación de trabajos, Justificación de lecciones, Justificación de prácticas, Licencia eventual, Examen postergado, Examen supletorio, Segunda matrícula, Tercera matrícula, Matrícula especial, Matrícula extraordinaria, Record académico, Hojas certificadas, Examen suficiencia, Tutorías, Rectificación de nombres, Malla curricular, Reposición de título, Otros

Fecha: 1 Febrero 2019

Dirigido a: Ing. Diego Cisneros

Solicitante: Carlos Oswaldo Sumba Huang CI 1725744377

Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Año/Ciclo: Décimo Paralelo: "A"

Asunto: Solicito que mediante su intervención al honorable concejo Directivo se me apruebe el tema de trabajo de titulación

Carlos Sumba

Solicitante

Constancia de Presentación.- Fecha: 01-02-2019

Hora: 18:00 pm

Resolución:



Valor \$ 5,00

Nº 0143958



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Cuenca: Av. de las Américas y Tarqui. Telf.: 2830751, 2824365, 2826563 Azogues: Campus Universitario "Luis Cordero El Grande", (Frente al Terminal Terrestre). Telf.: 593 (7) 2241-613, 2243-444, 2245-205, 2241-587 Cañar: Calle Antonio Ávila Clavijo. Telf.: 072235268 / 072235870 San Pablo de la Troncal: Cda. Universitaria km. 72 Quinceava Este y Primera Sur Telf.: 2424110. Macas: Av. Cap. José Villanueva s/n Telf.: 2700393, 2700392

www.ucacue.edu.ec



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

UNIDAD ACADEMICA DE ADMINISTRACION

Oficio Nro. UCACUE- UAAD-2019-0066-OF
Cuenca, 21 de marzo de 2019

ASUNTO: Presentación y aprobación diseños de trabajo de titulación

Señores

Ing. Fernando Orellana Orellana

DIRECTOR DE LA CARRERA DE EMPRESARIAL

Ing. Maira Ramón N, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA- EXTENSIÓN SAN PÁBLO DE LA

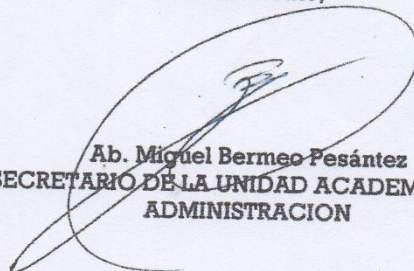
TRONCAL.

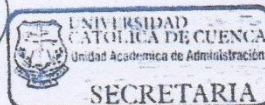
Su Despacho:

Con un atento y cordial saludo, me permito ponerle en su conocimiento que en resolución del H- Consejo Directivo de la Unidad Académica de Administración, con fecha 04 de febrero de 2019, se puso en conocimiento los Diseños de Trabajo de Investigación de las diferentes carreras de la Unidad Académica de Administración, tanto la matriz como de las sedes, los mismo que fueron APROBADOS, y se pone en consideración de ustedes para los fines pertinentes.

Agradezco de antemano por su oportuna atención a este pedido

Atentamente,


Ab. Miguel Bermeo Pesántez
SECRETARIO DE LA UNIDAD ACADEMICA DE
ADMINISTRACION



Anexo 8 Solicitud de autorización de primera prórroga



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

SOLICITUD PARA:

Beca o ayuda económica, Justificación de faltas, Justificación de pruebas, Justificación de trabajos, Justificación de lecciones, Justificación de prácticas, Licencia eventual, Examen postergado, Examen supletorio, Segunda matrícula, Tercera matrícula, Matrícula especial, Matrícula extraordinaria, Record académico, Hojas certificadas, Examen suficiencia, Tutorías, Rectificación de nombres, Malla curricular, Reposición de título, Otros

Fecha: La Troncal 11 de Marzo del 2019

Dirigido a: Ing. Diego Cisneros

Solicitante: Carlos Oswaldo Sumba Huang

Carrera: C.P.A. Ing. Contabilidad y Auditoría

Año/Ciclo: 10 Paralelo: "A"

Asunto: Por medio del presente solicito a usted se me autorice la primera prórroga para la entrega del trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Ing. en Contabilidad y Auditoría

Solicitante

Constancia de Presentación.- Fecha: 11/ Marzo / 2019

Hora: 18:00 pm

Resolución:

Valor \$ 5,00

N° 0143773



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Cuenca: Av. de las Américas y Tarqui. Telf.: 2830751, 2824365, 2826563 Azogues: Campus Universitario "Luis Cordero El Grande", (Frente al Terminal Terrestre). Telf.: 593 (7) 2241-613, 2243-444, 2245-205, 2241-587 Cañar: Calle Antonio Ávila Clavijo. Telf.: 072235268 / 072235870 San Pablo de la Troncal: Cdra. Universitaria km. 72 Quinceava Este y Primera Sur Telf.: 2424110. Macas: Av. Cap. José Villanueva s/n. Telf.: 2700393, 2700392
www.ucacue.edu.ec

Anexo 9 Aprobación de primera prórroga



UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

UNIDAD ACADEMICA DE ADMINISTRACION

Oficio Nro. UCACUE- UAAD-2019-0096-OF
Cuenca, 26 de abril de 2019

ASUNTO: Aprobación de prorrogas

Señores

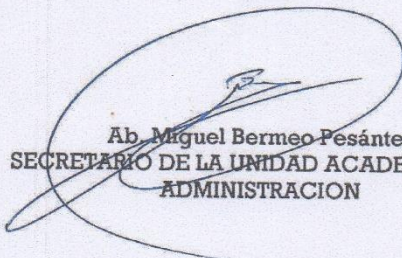
Ing. Fernando Orellana Orellana
DIRECTOR DE LA CARRERA DE EMPRESARIAL
Ing. Maira Ramón N, Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA- EXTENSIÓN SAN PÁBLO DE LA
TRONCAL.

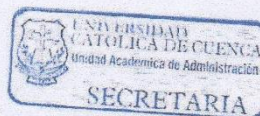
Su Despacho:

Con un atento y cordial saludo, me permito ponerle en su conocimiento que en resolución del H- Consejo Directivo de la Unidad Académica de Administración, con fecha 22 de marzo de 2019, se puso en conocimiento las solicitudes de primeras prorrogas para las presentación de los trabajos de investigación de las diferentes carreras de la Unidad Académica de Administración, tanto la matriz como de las sedes, los mismo que fueron APROBADOS, y se pone en consideración de ustedes para los fines pertinentes.


Agradezco de antemano por su oportuna atención a este pedido

Atentamente,


Ab. Miguel Bermeo Pesántez
SECRETARIO DE LA UNIDAD ACADEMICA DE
ADMINISTRACION



Anexo 10 Modelo de encuesta

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
--

La presente investigación se realiza para el estudio de caso con el tema:
PERFIL CREDITICIO DE LOS SOCIOS EN MORA DE LA COAC JARDÍN
AZUAYO – LA TRONCAL EN EL PERIODO 2017

Encuesta al socio	NOTA: Es importante que la información otorgada sea cierta y verdadera. Gracias por realizar la encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mejorar los servicios.
--------------------------	--

Objetivo. Evaluar el perfil crediticio de los socios en mora de la COAC Jardín Azuayo, que a partir de esta información permita implementar acciones que permitan mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida.

Pregunta No. 1 ¿Cuál es su sexo?

Masculino Femenino

Pregunta No. 2 ¿Indique su rango de edad?

18 – 22
 23 – 27
 28 – 32
 33 – En adelante

Pregunta No. 3 ¿Actualmente usted trabaja?

Sí No

Pregunta No. 4 ¿Cuenta con negocio o empresa propia?

Sí No

Pregunta No. 5 ¿Tipo de negocio?

Comercial Servicios Industrial Agrícola

Pregunta No. 6 ¿Cuál sería su ingreso o sueldo mensual?

\$386 - \$400 \$401 - \$500 \$501 - \$600 \$700 – En adelante

Pregunta No. 7 ¿Cómo es el trato del personal de la cooperativa hacia usted?

Pésimo Regular Aceptable Bueno Excelente

Pregunta No. 8 ¿Considera que el personal está capacitado para realizar los servicios?

Sí No

Pregunta No. 9 ¿Cuál es su grado de Satisfacción general con la COAC Jardín Azuayo?

Insatisfecho Normal Satisfecho

Pregunta No. 10 ¿Para qué fue destinado su crédito?

Consumo Financiar negocio Terceras personas

Pregunta No. 11 ¿Usted mantiene créditos en otras instituciones financieras?

Si No

Pregunta No. 12 ¿En qué momento se acerca a la cooperativa a solicitar tiempo para el pago de la cuota?

5 días 9 días

Pregunta No. 13 ¿Cómo ha sido notificada mediante el atraso del pago de su cuota?

Llamadas Notificaciones escritas Visitas por abogado

Pregunta No. 14 ¿Ha recibido ayuda por parte de la COAC Jardín Azuayo con la espera del pago de la cuota?

Si No

Pregunta No. 15 ¿Sus atrasos en pagos de cuotas son frecuentes o eventuales?

Frecuentes Eventuales

Pregunta No. 16 ¿Ha realizado el pago de la cuota de crédito luego de los días de espera?

Si No

Pregunta No. 17 ¿Cuáles fueron las causas principales que influye la mora?

Pérdida de trabajo
 Caída de ingresos y/o sueldo
 Calamidad doméstica

Pregunta No. 18 ¿Usted acepta recibir notificaciones escritas por parte del departamento de recuperación de cartera?

Si NO

Pregunta No. 19 ¿Usted mantiene una buena relación con su garante?

Si NO


Pregunta No. 20 ¿Conoce usted el plazo para que la COAC Jardín Azuayo inicie el proceso legal?

Si NO

ELABORADO POR: Carlos Sumba FIRMA FECHA:	REVISADO POR: Ing. Oscar Vásquez FIRMA FECHA:	APROBADO POR: Eco. Marco Quinteros FIRMA FECHA:
--	---	---

Anexo 11 Modelo de entrevista

Anexo A Modelo de entrevista para el Jefe de Crédito de la COAC Jardín Azuayo

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVIDOR DEL PUEBLO</small></p> <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p>
--

La presente investigación se realiza para el estudio de caso con el tema:

PERFIL CREDITICIO DE LOS SOCIOS EN MORA DE LA COAC JARDÍN- LA TRONCAL EN EL PERIODO 2017

Entrevista al responsable de recuperación de cartera	NOTA: Es importante que la información otorgada sea cierta y verdadera.
--	---

Objetivo. Identificar las falencias que se presentan en el proceso de recuperación de cartera de la COAC Jardín Azuayo.

Pregunta No. 1 ¿Existe un plan de acción de recuperación de cartera vencida en la cooperativa?

Si, Primero mensaje de texto recordando el pago del crédito
 2; llamada telefónica cuando ya el socio está en mora
 3 Notificación escrita al socio en el domicilio y a los Garantes y n
 4 Notificación extrajudicial

Pregunta No. 2 ¿Existe morosidad por parte de los socio en la cooperativa? ¿Cuáles son las razones?

si por problemas económicos, carácter de pago, problemas por salud personas sin trabajo etc.

Pregunta No. 3 ¿Qué gestión se realiza en la cooperativa para enfrentar el alto índice de morosidad?

reconocer el tipo de crédito que solicita el socio, analizar el buró de crédito y comportamiento de pago de cada solicitante, Gestionar de manera presencial la Cartera en Mora.

Pregunta No. 4 ¿Existen políticas para la recuperación de cartera de vencida?

Si se determina cierto número de días para realizar cada Gestión según el tiempo de atraso de cada deudor.
 . respetar acuerdos de pago de cada deudor

Pregunta No. 5 ¿Se debe realizar un análisis de la información del socio solicitante del crédito de manera más exhaustiva para verificar su veracidad? ¿Qué aspectos?

si Aspectos Laborales, personales, Comerciales, buró de crédito red de relaciones, visitas de campo

Pregunta No. 6 ¿Qué tan importante es el análisis del índice de morosidad en la toma de decisiones?

El Índice de mora es el más importante dentro del análisis y de la calificación ya que de ello se mide las 5 C que es Caracter, Condiciones, Capacidad, Capital y Colateral.

Pregunta No. 7 ¿Se debe mantener incentivos por el cumplimiento del pago de las cuotas de crédito de manera puntual por parte de los socios? ¿Cuáles sería?

si: disminuir los requisitos, Calificación con buen puntaje,

ELABORADO POR:
Carlos Sumba

FIRMA

FECHA:

REVISADO POR:

FIRMA TUTOR

FECHA:

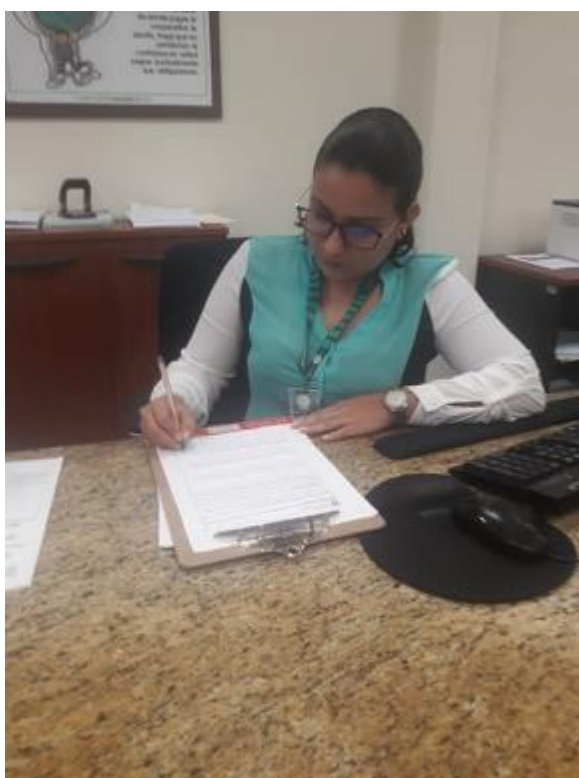
APROBADO POR:

FECHA:

Anexo 12 Encuesta al socio



Anexo 13 Entrevista al responsable del área de recuperación de cartera



Anexo 14 COAC Jardín Azuayo - La Troncal



Anexo 15 Área de crédito de la COAC Jardín Azuayo - La Troncal



Anexo 16 Área de recuperación de la COAC Jardín Azuayo - La Troncal

