



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE
COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA.**

AUTORA:

ZAMBRANO SÓLORZANO GEMA VALERIA

TUTOR:

ECO. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, MGS

CALCETA, JULIO 2014

DERECHOS DE AUTORÍA

Gema Valeria Zambrano Solórzano, declara 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.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
GEMA V. ZAMBRANO SOLÓRZANO

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Yesenia Aracely Zamora Cusme certifica haber tutelado la tesis **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA**, que ha sido desarrollada por Gema Valeria Zambrano Solórzano previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ECO. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, MGS.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DEL CANTÓN BOLÍVAR LTDA** que ha sido desarrollada y sustentada por Gema Valeria Zambrano Solórzano, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
ING. MARIE L. VELÁSQUEZ VERA, MG.
MIEMBRO

.....
LIC. VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA, MG.
MIEMBRO

.....
ING. CECILIA PARRA FERIÉ, PH. D.
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior,

A Dios ante todas las cosas, por haberme conservado con vida, con salud y porque ha sido, es y será mi guía siempre,

A mis Padres porque ustedes me dieron sabiduría, fortaleza y se sacrificaron y lo dieron todo para que hoy concluya con éxito una etapa más de mi vida,

Mi infinito agradecimiento a mi guía de Tesis la Mgs. Yessenia Aracely Zamora Cusme que desde el inicio de esta etapa demostró su dedicación y amor por sus estudiantes,

A mis Amigos(as), Miguel Salazar, Carmen Quijije, Andrea Vera, Martha Intriago y Erika Loor que han contribuido con su granito de arena para la realización de tan anhelado trabajo.

A mi esposo Miguel Ángel Rivas Avellán, que me ha otorgado su amor y apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, que con su motivación este sueño hoy se está realizando.

.....
GEMA V. ZAMBRANO SOLORZANO

DEDICATORIA

A Dios por darme vida y capacidad para emprender y culminar esta investigación, a mi madre Ana Lucrecia Solórzano Párraga por ser un ejemplo de superación amor y responsabilidad.

A mi hijo Matías Ezequiel por ser mis ganas de superarme día a día, y de cumplir todos mis sueños y a mi esposo Miguel Ángel Rivas por siempre estar en las buenas y en las malas en este camino tan maravilloso para llegar al éxito.

.....
GEMA V. ZAMBRANO SOLORZANO

CONTENIDO

CARATULA.....	I
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4. IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1. SISTEMA INTEGRAL	5
2.1.1. TIPOS DE SISTEMA INTEGRAL.....	6
2.2. COBRANZA	12
2.2.1. TIPOS DE COBRANZA	12
2.2.2. POLÍTICAS DE COBRANZA	15
2.3. CRÉDITO	16
2.3.1. TIPOS DE CRÉDITOS.....	17
2.4. TASAS DE CRÉDITO	27
2.5. GENERALIDADES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS (COOPERATIVAS)	31
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	33
3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO.....	33
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1. MÉTODOS.....	33
3.4.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.6. VARIABLES EN ESTUDIO	34
3.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:	34

3.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE:.....	35
3.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACION.....	35
3.7.1. ETAPA I: IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA QUE SE ENCUENTRA EN LA COAC C.C.C.B. LTDA.....	35
3.7.2. ETAPA II: ANALIZAR EL SISTEMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	35
3.7.3. ETAPA III: ELABORAR UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y EVITAR QUE SE GENERE CARTERA VENCIDA.....	36
4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y LA SITUACIÓN ACTUAL EN LA COAC	37
4.2. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EXISTENTE EN LA COAC	37
4.2.1. PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITO ESTA INSTITUCIÓN SOLICITA COMO REQUISITOS PREVIOS LOS SIGUIENTES:.....	38
4.3. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZA PARA LA COAC CÁMARA DE COMERCIO CANTÓN BOLIVAR LTDA.	40
4.4. CONCESIÓN, DESEMBOLSO, SEGUIMIENTO DE INVERSIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	42
4.4.1. CONCESIÓN DEL CRÉDITO.....	42
4.4.2. DESEMBOLSO DE INVERSIÓN	43
4.4.3. CONTROL DE INVERSIÓN	44
4.4.4. GESTORES TELEFÓNICOS.....	47
4.4.5. VISITADORES DE CAMPO	47
4.4.6. NEGOCIADORES	48
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1 CONCLUSIONES.....	53
5.2 RECOMENDACIONES	54

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDOS DE FIGURAS

FIGURA 1: PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO.....	48
FIGURA 2. PROCESO POR COBRANZA POR MOROSIDAD.....	53

CONTENIDOS DE CUADROS

CUADRO 2.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS TIPOS DE SISTEMAS INTEGRALES.....	11
CUADRO 2.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CINCO “C “DEL CRÉDITO.....	25
CUADRO 4.1. SUBPROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS.....	45
CUADRO 4.2. DESEMBOLSO DE INVERSIÓN.....	46
CUADRO 4.3. PROCESO DE CONTROL DE INVERSIÓN.....	47
CUADRO 4.4. SUBPROCESO DE COBRANZA PREVENTIVA.....	47
CUADRO. 4.5. SUBPROCESO DE COBRANZA VÍA TELEFÓNICA Y MENSAJES DE TEXTOS.....	49
CUADRO. 4.6. SUBPROCESO DE COBRANZA POR VISITAS AL CAMPO.....	50
CUADRO. 4.7. SUBPROCESO PARA LLEGAR A UNA NEGOCIACIÓN DE PAGO.....	50
CUADRO. 4.8. SUBPROCESO DE COBRANZA POR EL ANALISTA.....	51
CUADRO. 4.8. SUBPROCESO DE COBRANZA POR EL ANALISTA.....	52

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de Diseñar un Sistema Integral de Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., la cual inició con entrevistas al gerente general y jefe de departamento de crédito y cobranzas, las cuales ayudaron a verificar las falencias existentes en la concesión y cobranza de los créditos por la carencia del sistema antes mencionado. También se aplicó la observación que permitió tener una perspectiva general sobre el comportamiento de los créditos desde el momento de la concesión hasta la cobranza, técnicas que permitieron identificar el comportamiento de la cartera vencida que se encuentra en la institución según datos extraídos del balance financiero con corte al 31 de diciembre del 2013 que asciende al 48%, morosidad que se da por el deficiente proceso de otorgación de créditos a los socios y por la falta de requisitos que deben de cumplir antes de la aprobación de los mismos, también se verificó que la cooperativa no cuenta con ningún reglamento interno que regulen la situación crediticia. Se propuso un conjunto de actividades, estrategias y acciones para la otorgación y recuperación de créditos. Para la realización de este diseño se ha tomado en cuenta las normas que indica la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ente regulador de este sector económico financiero, que cuenta con una introducción, objetivo, misión, visión, proceso de concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial.

PALABRAS CLAVES

Diagramas, concesión, morosidad, recuperación

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of designing a comprehensive system of credit recovery for the Chamber of Commerce of the Bolivar Canton Ltda., which began with interviews with the general manager and Chief Department of loans and recovery, the same who helped verify the shortcomings existing in the granting and collection of the loans due to lack of the system the observation that allowed to have a general perspective on the behavior of the credits from the time of the grant to the collection, techniques that helped identify the flaw of the nonperforming loans that is located in the institution according to data extracted from the balance sheet cut to December 31, 2013 resulting 48%, non-performing loans given by the poor provision of credits partners and by the lack of requirements that must comply the approval of the same, it was also verified that the cooperative does not have any internal regulation for the credit situation. Set of activities, strategies and actions were proposed for the grant and credit recovery. It was taken into consideration the rules indicated by the Super intendency of Popular and solidary economy regulator of the financial sector, which has an introduction, purpose, mission, vision, process of granting of credit, preventive collections, threads of collections by delay, control of investment negotiations, prejudicial and judicial, these processes will help the cooperative has a sustem of effective and efficient collection and thus a satisfactory portfolio for this institution.

KEY WORDS

Diagrams, concession, late payment, recovery

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la ciudad de Calceta cabecera Cantonal de Bolívar, realiza sus actividades la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., que presta sus servicios de ahorro y crédito a la colectividad, cuenta aproximadamente con 2675 socios activos, los mismos que solicitan apoyo a esta institución con la finalidad de maximizar sus actividades comerciales, productivas y de servicio. Este ente crediticio actualmente está regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Sector Popular y Solidario, organismo que regula que las instituciones financieras mantengan un reducido índice de morosidad en su cartera.

La cooperativa Cámara de comercio del cantón Bolívar otorga créditos a sus asociados en las líneas de consumo, microempresa, vivienda y comercial los mismos que en su mayoría se han concedido sin los debidos procesos necesarios, no se ha tomado en cuenta en algunos de los casos la capacidad de pago, verificación de los ingresos, el control de inversión que realizan los clientes, entre otros debido a que el cumplimiento de estas herramientas genera tiempo, y aplazamiento en el otorgamiento de créditos para el cliente.

Esta entidad crediticia en la actualidad tiene un índice del 48% de morosidad el mismo que a pesar de varias alternativas de solución aplicadas no se ha conseguido disminuirlo, como consecuencia de un mal proceso de otorgamiento de crédito a los socios realizados por el personal de esta institución.

¿Cómo se podrá diseñar un Sistema Integral de cobranzas que permita mejorar la recuperación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda.?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de un Sistema Integral de Cobranzas en la Cooperativa permite al personal tomar medidas eficientes de concesión, control de inversión y recuperación de los créditos, ya que estos serán aprobados o negados de acuerdo a la información obtenida de los interesados, al mismo tiempo se evitará perjudicar a los clientes, porque la mala realización de los créditos pueden crear sobre endeudamiento en los mismos. Un sistema de Cobranzas eficiente que incluya todos los procesos de seguimientos, genera que sus directivos puedan tomar decisiones acertadas en el desarrollo de la institución.

Al aplicar las políticas adecuadas en la concesión de créditos permite optimizar el índice de liquidez generando estabilidad económica y por ende reducir el alto índice de morosidad de la institución dando cumplimiento a lo que rige en el reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Sector Popular y Solidario del año 2012, que establece un porcentaje del 7% de morosidad para este tipo de entidades.

Para dar cumplimiento al artículo 83 de la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario 2011, que requiere lo siguiente: “serán sujetos de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, las personas que tengan la condición de socios, es decir que mantengan certificados de aportación, depósitos de ahorro o depósitos a plazo, que tengan ingresos fijos o realicen actividades lícitas, productivas y rentables, que no registren malos antecedentes crediticios desde el punto de vista moral y ético y que cumplan con los siguientes requisitos de riesgos: a) cumplir con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos para la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno); b) mantener el ahorro obligatorio o encaje establecido por la Cooperativa en cuentas de ahorros; c) acreditar ingresos cuyos flujos demuestren suficientemente su capacidad para cancelar las obligaciones a contraer; d) demostrar estabilidad residencial y ocupacional; y, e) acreditar buena experiencia crediticia en la Cooperativa bien sea como deudor principal o

garante”. Lo que permite recuperar los créditos y evitar que estos se conviertan en cuentas incobrables y así mismo la implementación de estos requisitos proporciona información adecuada a: gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área con la finalidad de otorgar una herramienta adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema integral de cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la cartera vencida y la situación actual que se encuentra en la COAC Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda.
- Analizar el otorgamiento y recuperación de crédito existente en la cooperativa.
- Elaborar un sistema integral de cobranzas para la COAC Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda.
- Sociabilizar un sistema integral de cobranza para la COAC.

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se diseña un conjunto de estrategias que permitan diagnosticar la situación del sistema de cobranza permitirá establecer un programa de mejora para la recuperación de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. SISTEMA INTEGRAL

Los sistemas integrales ofrecen amplias oportunidades para crear ventajas competitivas, para cambiar la manera como una empresa compete, o para innovar los procesos de una organización en términos de eficiencia. Un sistema integral en una organización tiene como propósito asegurar la adecuación entre los objetivos estratégicos de la misma y la información necesaria para soportar dichos objetivos. Se trata de una metodología de planificación de sistemas, de tal manera, que comprenda a toda la organización y exige un nivel de conocimientos en estrategias gerencial (Martínez *et al.*, 2010).

En el diseño de las estrategias de la organización es importante tener en cuenta tres elementos importantes: la actitud estratégica (forma de la dirección para adaptar la organización a los cambios del entorno), el pensamiento estratégico, que permite explotar los muchos desafíos futuros, tanto previsible como imprevisible; y la intención estratégica, entendida como la voluntad e impulso de la dirección de una organización para comprometer a todos los niveles a liderar cada paso para el desarrollo de un sistema de dirección con características nuevas; lo cual contribuye a mantener y fortalecer el pensamiento estratégico y la actitud estratégica. En resumen, se debe tener una actitud para enfrentar los cambios de manera activa, saber cómo hacerlos, unificar todos los esfuerzos, con el deseo de poder hacer las cosas correctas para el logro de los objetivos organizacionales (Moreno, 2012).

De acuerdo a lo referido por Cano *et al.*, (2012), el diseño e implantación de sistemas de gestión integral se convierte en una solución exitosa que aumenta la cultura informacional en las personas, mejora el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales, a partir de cambios estructurales y tecnológicos que influyen en el incremento de la eficiencia.

Los sistemas de gestión integrada, permiten el control, producción, circulación, almacenamiento y recuperación de cualquier tipo de información.

Los sistemas integrales son programas computarizados que sirven a la organización para el buen manejo de los documentos, es una base de datos en donde se almacena toda la información de la compañía, de manera que esta sea suministrada en el momento requerido para aportar al cumplimiento de los objetivos empresariales aumentando la eficiencia y eficacia de los procesos, lo que da como resultado final un mejor control de la información e incremento de la calidad del trabajo.

2.1.1. TIPOS DE SISTEMA INTEGRAL

Un sistema integral es un software de aplicación de uso determinado compuesto por varios módulos o subsistemas que funcionan coordinadamente, existen varios tipos de sistemas que son utilizados de acuerdo a las necesidades de cada organización, a continuación se presentan los tres modelos más comunes:

➤ SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Según Aparisi *et al.*, (2009) “es un sistema de medición del rendimiento estratégico que describe la estrategia mediante relaciones causa-efecto y que además implanta la estrategia de la organización mediante la definición de los objetivos, programas de acción y resultados”. El propósito fundamental del SIG es aportar una solución novedosa para el logro de los objetivos de la organización, integrando aspectos que redunden en una simplificación de los procesos de prestación de servicios (López, 2009).

El sistema integral de gestión constituye un valioso instrumento para controlar los procesos de la empresa, para que todos los departamentos tengan acceso a la información de forma confiable, precisa e oportuna, eliminando operaciones innecesarias, el propósito es hacer el registro informatizado de

todos los procesos obteniendo grandes beneficios como incremento de la productividad y proporcionar respuestas rápidas a problemas empresariales (Anjatega, 2013).

De acuerdo a Moreno (2012), el sistema de gestión de las empresas está constituido por el Manual de Gestión de la Comunicación y el Manual de identidad el cual debe ser elaborado por profesionales de la comunicación, como diseñadores industriales o gráficos con alta experiencia. Ambos manuales deben responder fehacientemente a la estrategia de la empresa. El Manual de Gestión tiene como objetivo servir de documento normativo que regule la ejecución de la política de comunicación de la empresa, con el fin de optimizar y potenciar su imagen corporativa y cumplir de manera eficaz sus objetivos y metas.

Los sistemas integrados de gestión son una herramienta fundamental para encontrar la información requerida de manera rápida y precisa a través de redes informáticas, estos persiguen el objetivo de solucionar los problemas organizacionales, unificando en una base documental única, los manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo, documentos técnicos y registros generales de la compañía. Esta es una nueva forma de enfocar las actividades de una empresa para lograr el control inteligente de las diferentes variables que son claves para el logro de los objetivos institucionales.

➤ **SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN**

A manera general, son sistemas controlados por computadoras y han sido diseñados para ejecutar tareas específicas y a la vez permite el trabajo con otros sistemas de mayor envergadura. Los sistemas integrados de información son procedimientos informáticos controlados por microprocesadores que forman parte de un sistema o equipo de mayores dimensiones, estos sistemas contribuyen a la funcionalidad global de una organización (Gutiérrez, 2011).

De acuerdo AECA (2012) las características más destacadas de los sistemas integrales de información se pueden señalar las siguientes:

1. **Tecnología Cliente-Servidor.** Existe un ordenador central (servidor) que almacena los datos generados en las diferentes áreas organizativas y procesa la información para suministrarla a las diferentes terminales (clientes).
2. **Tecnología abierta.** Pueden utilizar diferentes plataformas, sistemas operativos o bases de datos, puesto que no requieren de un hardware específico.
3. **Estandarización.** Los sistemas integrales de información pueden ser diseñados genéricamente e implantados en diferentes tipos de organizaciones.
4. **Modularidad.** Se organizan en módulos que se suelen corresponder con las principales áreas de la empresa (Financiera, Logística, Recursos Humanos, etc.).
5. **Capacidad de adaptación.** Poseen un grado de abstracción muy elevado que permite su adaptación a las distintas posibilidades de gestión que pueda desarrollar una sola compañía o todo un grupo empresarial, a empresas de diferentes sectores e incluso de distintas nacionalidades.
6. **Orientación a los procesos de negocio.** A diferencia de sus predecesores cuyo objeto de análisis era el producto y las distintas funciones empresariales, los sistemas integrales de información se centran en los procesos de negocio de la empresa.
7. **Flexibilidad.** La implantación de un sistema integral de información puede realizarse modificando los procesos de trabajo ya existentes en una organización o llevando a cabo una reingeniería que mejore los

mencionados procesos e incluso permita eliminar aquellos que no creen valor.

8. Integración. La información que se genera es recogida en una única base de datos que reduce la repetición de documentos y los datos transaccionales, así como la obtención de informes en tiempo real y el empleo de procesos de trabajo comunes para las distintas organizaciones, siendo esta integración una de las causas del éxito de este tipo de aplicaciones.

Becerril (2010), menciona que un sistema de información científica que cubra los requerimientos que la producción científica iberoamericana demanda una plataforma robusta de procesamiento de información, donde converjan las diversas formas de trabajo regionales sobre estándares internacionales. Presentando las siguientes ventajas:

- Puntos de control de calidad
- Seguimiento de procesos
- Diversidad en la entrada de información:
- Áreas internas
- Áreas externas
- Importación automática
- Editores
- Distribución remota de tareas por país, institución o revista.

Los sistemas integrales de información son programas computarizados, que manejan una base de datos única recopilando todo el documental de la empresa, en donde se incluyen registros de las diferentes áreas administrativas y de producción con las que se cuenta. Estos sistemas son adaptables a un proceso ya establecido o también se realiza una reingeniería para su aplicación, gracias a esta característica pueden ser adaptados a todo tipo de organización.

➤ SISTEMAS INTEGRALES DE COBRANZA

Es el control interno contable - financiero que consiste en los métodos, los procedimientos y el plan de organización, destinado a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas e informes financieros sean confiables, por tanto los sistemas integrales de cobranza contribuye a prever y limitar los riesgos internos o externos, proporcionan además una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas (Alfonso et al., 2012).

La necesidad de control en el acceso a los sistemas es de vital importancia pues la concentración de muchas funciones antes dispersas se vuelve particularmente crítica si la información ingresada y procesada por un sistema computarizado por falta de efectivos procedimientos de control es intencional o inadvertidamente destruida o distorsionada. De aquí la importancia de la evaluación de sistemas en las seguridades lógicas como control inicial al sistema de crédito y cobranzas (Naranjo, 2009).

El proceso de venta con línea de crédito para un cliente corporativo radica en la emisión de guías de envío para luego conglomerarse todo en una sola factura a fin de mes, según sea el caso; por lo tanto, el ingreso de la Carga Corporativa no se da en el punto de venta a través de la emisión del comprobante, sino en el cobro de las facturas que se emiten a los clientes por parte del área de Créditos y Cobranzas. Es por ello que la variabilidad dependió mucho del cobro. Se concluye que el sistema implantado no ejerció una influencia directa con los ingresos del producto Carga Corporativa, debido a que los cambios se debieron a la gestión del cobro y la capacidad del funcionario responsable para aumentar su cartera de clientes (Sosa y Alfaro, 2011).

Un sistema integral de cobranza contiene los procedimientos necesarios para el cobro de las deudas que conservan los clientes de una institución bancaria,

este sistema permite a los funcionarios de la organización conocer con precisión el estado de morosidad que mantiene cada una de las personas que integran el sistema de crédito, por lo que se agiliza el proceso de recaudación de efectivo, disminuyendo de esta manera la cartera de cuentas incobrables.

Cuadro 2.1. Análisis comparativo de los tipos de sistemas integrales

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN	SISTEMAS INTEGRALES DE COBRANZA
Aparisi <i>et al.</i> , (2009) Sistema de medición del rendimiento estratégico en el logro de los objetivos, programas de acción y resultados	Gutiérrez (2011). Son procedimientos informáticos que ejecutan tareas específicas contribuyendo a la funcionalidad global de una organización.	Alfonso <i>et al.</i> , (2012). procedimientos para proteger los activos y asegurar informes financieros confiables
(Anjatega, 2013) El propósito es hacer el registro informatizado de todos los procesos de la empresa.	AECA (2012) Menciona las características que identifican a los sistemas de información.	Naranjo (2009) Importante porque evalúa los sistemas de recuperación de cartera vencida por crédito no cancelados.
Moreno, (2012) Está constituido por el Manual de Gestión de la Comunicación y el Manual de identidad, para cumplir de manera eficaz sus objetivos y metas de la empresa.	Becerril, (2010) Identifica cada una de las ventajas que presentan los sistemas de información por cubrir los requerimientos regionales e internacionales	Sosa y Alfaro, 2011 Se refiere al cobro de las facturas que se emiten a los clientes por parte del área de créditos y cobranzas, para reducir la cartera de cuentas por cobrar.

Estos tipos de sistemas integrales son los más utilizados en el ámbito organizacional, el sistema de gestión está relacionado directamente con los procesos en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, para su aplicación se incluyen los manuales sean de comunicación o identidad que domine la empresa ; los de información integran todos los documentos en general que se generan en toda la entidad sea esta financiera, comercial o de cualquier índole, cubriendo las necesidades y requerimiento a nivel empresarial.

Los sistemas integrales de cobranza contribuyen especialmente a instituciones financieras mediante la aplicación de políticas de cobranza para la recuperación de sus cuentas por cobrar y cartera vencida, mediante la aplicación de políticas de cobranzas.

2.2. COBRANZA

Acción de cobrar al deudor y recibir el pago respectivo, en el caso de una institución financiera que presta el dinero a sus clientes para sus respectivas inversiones, por medio de esta función solicita a sus cliente el pago del dinero concedido, con la intención de conseguir la pronta y total recuperación del dinero prestado por lo que el recupero de los créditos por medio de las cobranzas es una función vital para la finanzas de una institución crediticia (García *et al.*, 2009).

Según Escalona *et al.*, (2009), la cobranza es uno de los aspectos más difíciles de la gestión comercial dada la cultura del usuario, en ocasiones para mejorar el sistema de cobranza se establecen procedimientos como cobro de multas, convenios de pago para recuperar las deudas entre otros. Se puede asegurar que el producto de lo recaudado a través de las cobranzas, suplen los gastos de pago de personal y las operaciones de mantenimiento.

La cobranza es la operación que realiza una institución que concede créditos, esta se realiza con el objetivo de recaudar el valor entregado, de manera que no se generen pérdidas para la organización. Es de carácter dificultoso debido a que por medio de esta se solicita el pago a sus clientes, en ocasiones se realizan convenios de cancelación, tratando de recaudar los fondos necesarios para suplir los gastos que realiza la empresa para su funcionamiento.

2.2.1. TIPOS DE COBRANZA

Según Hernández (2010), con el propósito de llevar un adecuado control de la cartera e implementar mecanismos eficaces de recuperación, se establecen los siguientes tipos de cobranzas:

1. **COBRANZA PREVENTIVA:** este proceso es un aviso mediante vía telefónica o medio escrito del vencimiento del pago y se utiliza para

aquellos créditos cuya amortización o pago de interés o el préstamo en su totalidad vencerá en el mes; tiene como objetivo que los abonos o el crédito se liquiden al vencimiento del plazo y reducir los riesgos de que se vuelva cartera morosa.

2. COBRANZA ADMINISTRATIVA: en tipo de cobranza se manejan tres modalidades de acuerdo a los números de pagos vencidos:

- Con un pago se actuará entregando notificaciones al socio, llamadas telefónicas y/o visitas a su domicilio o negocio, requiriéndole el pago o regularización de su deuda.
- Con dos pagos vencidos además de la segunda notificaciones y las visitas a su domicilio o negocio, se analiza la situación económica del socio para sugerir la mejor alternativa de pago.
- Con tres pagos vencidos si a pesar de las visitas y notificaciones al socio y los avales no se obtuvieran resultados positivos, se le enviara la última notificación “extra-judicial”. Si al momento de presentarse el socio a la caja se detecta que tiene problema en su situación económica, se orientará a la mejor alternativa de pago o reestructuración del adeudo.

Durante la cobranza administrativa, puede llegarse a arreglos con el socio, incluso otorgarles la reestructuración, siempre y cuando liquide la totalidad de los interés ordinarios y moratorios.

3. COBRANZA EXTRAJUDICIAL: El propósito en este tipo de cobranza consiste en motivar al cliente moroso de largo tiempo a liquidar su adeudo y evitar así los costos de un juicio por terceras personas. Esta cobranza es previa a la cobranza judicial, por lo que la caja deberá de

confiar esta actividad en una persona responsable que bien puede ser el Gerente General de Crédito y Cobranza.

4. COBRANZA JUDICIAL: este supuesto representa la preexistencia de haber agotado todas las posibles instancias de cobro, resulta importante resaltar que el gerente debe hacer lo posible de evitar llegar a esta instancia, sea porque representa mayor costo y aumenta el plazo en que posiblemente se recupere el crédito.

Para Gitman (2003) citado por Nájara (2011), "las políticas de cobranzas son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento", a continuación se explican estos procedimientos:

1. NOTIFICACIÓN POR ESCRITO: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación.
2. LLAMADAS TELEFÓNICAS: se debe realizar cuando el primer procedimiento no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago.
3. VISITAS PERSONALES: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
4. AGENCIAS DE COBRANZAS: puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro.
5. RECURSO LEGAL: es una opción en la que se puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que

puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes

La cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos establecidos con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, por lo que es importante que exista un Manual de Políticas, Procedimientos y Reglamentos que proporcione información adecuada y necesaria para la toma de decisiones de los funcionarios responsables a los diferentes niveles de la Cooperativa.

2.2.2. POLÍTICAS DE COBRANZA

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas de la empresa una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas (Levy L. , 2009).

Según Ávila y Marín (2010), las políticas de cobro son los procedimientos que las empresas siguen para recuperar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas, se pueden evaluar examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables, en esta materia existen tres tipos de políticas:

- Políticas restrictivas. Caracterizada por la concesión de créditos en periodos cortos, normas de créditos estrictos y una cobranza agresiva. Contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cobro, inversión y movilización en las cuentas por cobrar.

- Políticas liberales. Tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.
- Políticas racionales. Son aquellas que deben aplicar de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera general.

Las empresas que dentro de sus balances mantienen cuentas por cobrar deben de utilizar procedimientos y mecanismos que le permita no mantener morosidad en estas cuentas, las políticas que se apliquen permitirán conocer y distinguir a sus clientes para que así las empresas no tengan riesgos, que en ocasiones provocan perdida irrecuperables, muchas veces causando problemas financieras en estas entidades. De esta manera no se presentarán imprevistos que afectaran a la misma y estar seguro a quien se le otorga un crédito.

2.3. CRÉDITO

Crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro (Brachfield, 2009).

Por lo consiguiente según OCDE (2009), el crédito financiero no es considerado un proceso de producción, aquí el usuario es considerado como el dueño económico del activo y la consecuencia es que el activo y los consiguientes servicios de capital deben de ser registrados con el usuario, no con el dueño legal del activo

Desde la perspectiva contable, cuando se otorga crédito se crea una cuenta por cobrar. Tales cuentas por cobrar incluyendo crédito a otras empresas, lo cual se conoce como crédito comercial, y crédito otorgado por consumidores, que se denomina crédito al consumo. Alrededor de una sexta parte de todos los activos de las firmas industriales estadounidenses son cuentas por cobrar que, por supuesto, representan una inversión muy importante de sus recursos financieros (Brachfield, 2009).

Los créditos son concedidos con el objeto social de incentivar el ahorro y mejorar la situación financiera de sus clientes, estos son otorgados de acuerdo a la necesidad de cada persona o institución a fin de que puedan desarrollar sus actividades, los préstamos se dirigen únicamente a los asociados a una determinada institución financiera.

2.3.1. TIPOS DE CRÉDITOS

Según Ossandón (2012), en cuanto a los créditos, los tipos de préstamos que se otorgan son los siguientes:

- CRÉDITO DE CONSUMO

Opción de Créditos vía descuento por planilla para socios pertenecientes a convenios de empleadores y Créditos Pago Directo para socios sin convenio. Cuando está destinado a adquirir bienes de consumo.

- CRÉDITO DE SALUD

Destinado a financiar parcial o totalmente aquellos gastos de salud no cubiertos por su Seguro Complementario, tanto para el Socio como para su grupo familiar.

- CRÉDITO DE TERCERA EDAD

Para personas mayores de 60 años que necesitan financiar gastos propios.

- CRÉDITO DE EDUCACIÓN

Destinado a financiar total o parcialmente aquellos gastos derivados de estudios superiores que realicen el socio y/o sus hijos, en Universidades tradicionales o privadas, Institutos Profesionales o Centros de Formación Técnica reconocidos por el Ministerio de Educación.

- CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Crédito que financia la adquisición de un automóvil.

- CRÉDITO DE VIVIENDA

El que está destinado a la adquisición, refacción construcción o mejora de vivienda y de inmueble en general. Este crédito exhibe la particularidad que tiene la garantía del inmueble de que se trate, lo que se obtiene constituyendo un derecho real de hipoteca sobre él.

- CRÉDITO COMERCIAL

Crédito destinado a MYPES para financiar sus proyectos de inversión, capital de trabajo, activo fijo o cubrir necesidades de financiamiento de su empresa destinado a socios, personas jurídicas y personas naturales.

- CRÉDITO AGRÍCOLA

Destinado a agricultores propietarios, arrendatarios o medieros, que posean hasta 12 hectáreas de riego básico, no sobrepasen 3500 UF en activos y sus ingresos provengan principalmente de la tierra trabajada. Se otorga en cuotas mensuales, anuales, trimestrales o semestrales, según la actividad agrícola a financiar.

- CRÉDITO DE URGENCIA

Destinado a financiar imprevistos que no estaban planificados. Crédito rotativo a tasa fija por un monto máximo de \$ 350 000 en cuotas desde 6 a 48 meses.

Martín y Téllez (2011) menciona que en lo fundamental, existen dos tipos de créditos sindicados aunque la división puede aplicarse también a operaciones simples de carácter bilateral. Debe distinguirse entre créditos a plazo y créditos renovables.

- ✓ CRÉDITO A PLAZO

Los prestamistas proporcionan una suma de fondos por un determinado periodo de tiempo. Al acreditado se le permite un corto espacio de tiempo durante el cual puede retirar fondos hasta el límite máximo especificado en la operación. La devolución del crédito puede hacerse a plazos, o de una vez al término del contrato. Una vez que el crédito ha sido cancelado no puede volver a ser utilizado.

- ✓ CRÉDITO RENOVABLE

El prestatario cuenta con un monto máximo de capital disponible por cierto periodo de tiempo. Pero, al contrario de lo que ocurre en el crédito a plazo, este tipo de convenio permite al usuario retirar fondos, devolverlos y volverlos a

utilizar durante el tiempo de vigencia del mismo. Cada porción del crédito se puede tomar por un periodo de tiempo, usualmente uno, tres o seis meses, transcurrido el cual se suele reembolsar. Se trata, por tanto, de un instrumento de financiación muy flexible.

De acuerdo a lo establecido por la SBS (2009), los tipos de crédito que otorgan las instituciones financieras son las siguientes:

✓ CRÉDITOS DE CONSUMO

Los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor. Según Peña *et al.*, (2011), en este tipo de préstamo se deben evaluar las cinco “c” del crédito para determinar su aprobación o rechazo.

✓ CRÉDITOS HIPOTECARIOS

Aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.

✓ CRÉDITOS COMERCIAL

Todos aquellos dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras.

✓ CRÉDITOS PARA LA VIVIENDA

Los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales.

✓ CRÉDITOS MIPYMES

La finalidad de los créditos a las PYMES es atender las necesidades de financiamiento de los pequeños y medianos empresarios tanto en el sector formal como informal incentivando la inversión en las actividades comerciales, productivas y servicios, orientado a la financiación de capital de trabajo o activo fijo. (Neiras, 2009)

Cuando la actividad de la economía en su conjunto está en alza los empresarios quieren aprovechar el momento para lograr expandir sus actividades mediante el crédito bancario. En estos casos debe tenerse siempre en cuenta que las Entidades Financieras también están muy interesadas en obtener fuertes beneficios mediante la concesión más liberal de préstamos a mayores tasas. (Lefcovich, 2009).

LAS CINCO “C” DEL CRÉDITO

De acuerdo a lo referido por Zutter (2012), la selección para el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar que clientes merecen recibir créditos. Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito se denomina las cinco “C” del crédito, la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado de crédito, este método de selección se usa con solicitudes de crédito de grandes montos de dinero, a continuación se detallan:

- **Características del solicitante:** se refiere al historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.
- **Capacidad:** la capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda.
- **Capital:** la deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial. Esta información del desempeño comercial de cada cliente, para fijar los montos de crédito, que varían según las condiciones del mercado y de la empresa.
- **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una compañía recupere sus fondos si el solicitante no cumple con el pago.
- **Condiciones:** esto es, las condiciones económicas existentes generales y especiales de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción especial. A través de distintos documentos como pagares, cheque, garantías y avales para facilitar la cobranza, ante la presencia de posibles morosos.

Según Saavedra y Saavedra (2010), los principales factores que deben tomarse en cuenta para decidir si se otorga o no un crédito son nombrados como las cinco C del crédito y son los siguientes:

- **Capacidad:** la capacidad del acreditado es el factor más importante en la decisión del banco para saber cómo pagara el préstamo. Consiste en evaluar la habilidad y experiencia en los negocios que

tenga la persona o empresa, su administración y resultados prácticos.

- **Capital:** se refiere a los valores invertidos en el negocio del acreditado, así como obligaciones, es decir, un estudio de las finanzas que permite conocer completamente las posibilidades de pago.
- **Colateral:** son todos aquellos elementos de que dispone el acreditado para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales. Se evalúa a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos, ya que en el análisis del crédito se establece que no deberá otorgarse un crédito sin tener prevista una segunda fuente de pago.
- **Carácter:** son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito. Se busca información sobre sus hábitos de pago y comportamiento en operaciones crediticias pasadas y presentes, en relación con sus pagos.
- **Condiciones.** Son los factores exógenos que pueden afectar la marcha del negocio del acreditado, como las condiciones económicas y del sector o la situación política y económica de la región.

También Gómez (2012), menciona que los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

- **Carácter:** son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito. Cuando

hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello se debe conocer información sobre sus hábitos de pago y comportamiento.

- **Capacidad:** es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio.
- **Condiciones:** son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.
- **Colateral:** son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Algunas opciones de colateral podrían ser: Aval, pagare en garantía, contrato prendario, fianza, seguro de crédito, depósito en garantía, garantía inmobiliaria, entre otras.
- **Capital:** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un

análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que te puede asesorar tu contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Cuadro 2.2. Análisis comparativo de las cinco "C" del crédito

LAS CINCO "C" DEL CRÉDITO		
Zutter (2012),	Saavedra y Saavedra (2010),	Gómez (2012),
Capacidad	Capacidad	Capacidad
Análisis de estados financieros para conocer a capacidad del solicitante para reembolsar el crédito	Evaluación de la habilidad y experiencia en los negocios que tenga el solicitante del crédito.	Habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos.
Características del solicitante	Carácter	Carácter
Historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.	Comportamiento del solicitante en operaciones crediticias pasadas y presentes, en relación con sus pagos	Cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.
Colateral	Colateral	Colateral
El monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito.	Elementos de que dispone el acreditado para garantizar el cumplimiento del pago en el crédito.	Elementos que disponen el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito.
Capital	Capital	Capital
Deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial	Valores invertidos en el negocio del acreditado, así como obligaciones, que permiten conocer posibilidades de pago.	Valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, para conocer completamente las posibilidades de pago
Condiciones	Condiciones	Condiciones
Condiciones económicas existentes generales y especiales a través de distintos documentos como pagares, cheque.	Factores exógenos que pueden afectar la marcha del negocio del acreditado.	Factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio y que pueden alterar el cumplimiento del pago

La entidad financiera debe evaluar a los clientes para medir el grado de capacidad para otorgar el crédito con la finalidad de saber si merecen recibir el mismo o no, es decir que necesita todos los implementos para que estos cumplan todos los requisitos para el otorgamiento de un crédito, ya que este no debe darse sin tener el historial y mas información del cliente el cual se hará con el propósito de que la empresa tenga seguridad al momento de cobros.

Es importante que la entidad utilice técnicas para evaluar al cliente que desea realizar un crédito para estar seguro de que este será reembolsado ya que

debe de tener un movimiento de flujos en efectivo para que este pueda enfrentar la deuda sin complicaciones.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

La política de crédito puede tener una influencia significativa sobre las ventas. Si nuestros competidores extienden el crédito sin restricciones y nosotros no, nuestra política puede tener un efecto de desaliento en el esfuerzo y marketing de la empresa. En consecuencia, el grado en el que el crédito logre promover la demanda dependerá de que otros factores se estén empleando. (Van Horne, 2010)

Según González *et al.*, (2012) en la actualidad es difícil pensar en la sobrevivencia de la empresa con la venta de sus productos de bienes y servicios únicamente al contado, sin implementar estrategias que ayuden o faciliten su estadia en el mercado. Por ello, la implementación de políticas está constituida por los créditos otorgados a los clientes, y de esta manera generando una contraprestación monetaria. En cuanto a los plazos del crédito se ofrecen para períodos de tiempo que van desde los 6 a los 72 meses en casos especiales, incluso llegan hasta los 12 años diferentes ofertas de las entidades financieras se puedan comparar entre sí. Por lo tanto, cuando se comparen diferentes ofertas de crédito hay que hacerlo solo si tienen el mismo tiempo de duración y monto del crédito.

Para Córdova (2012), entre las variables de políticas a considerar y los costos que afectan en la disminución de los estándares de crédito figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas
- La duración del periodo de crédito
- El descuento por pronto pago
- Un departamento mayor de crédito.
- El trabajo de oficina de verificar las cuentas adicionales y atender el mayor volumen de cuentas por cobrar.
- La mayor probabilidad de pérdidas en cuentas malas.

- El costo de oportunidad de las cuentas adicionales por cobrar, producido
- por el aumento de ventas y el periodo promedio de cobros más lento al recibir nuevos clientes por los estándares de crédito menos estrictos.
- La rentabilidad comparada contra el rendimiento requerido con los cambios en las normas de crédito.

Las cuentas comerciales aceptadas, la duración del periodo de crédito, los descuentos por pronto pago (si los hay) y el programa de cobranza de la empresa, estos elementos determinan en gran medida el período promedio de cobro y la proporción de ventas a crédito que derivan en pérdidas por deudas incobrables (Madura, 2010).

Actualmente en nuestro país las instituciones financieras antes de la otorgación de los créditos establecen políticas de créditos a tomarse en cuenta, normas que permite colocar este servicio financiero sin porcentajes altos de riesgos. Además estas permiten coadyuvar al establecimiento de control del dinero de las instituciones que se dedican a esta actividad; lo que permitirá tener eficiencia en el uso de los recursos financieros.

Una mala gestión de créditos y cobranzas perjudica a las entidades financieras, por lo que la implantación de una política es un componente fundamental para el buen desempeño de sus actividades. Cuanto más recaudos se tomen a la hora de conceder préstamos y mejor seguimiento se efectúe de las cobranzas menores riesgos y necesidades de crédito bancario se tendrán.

2.4. TASAS DE CRÉDITO

Las tasas de créditos y depósitos se ajustarán de tal forma que se mantenga el equilibrio establecido en la condición. Así, la autoridad monetaria puede controlar la tasa interbancaria a través de operaciones de mercado abierto. Un aumento (disminución) en la cantidad de títulos del gobierno disponibles en la

economía aumenta (disminuye) la tasa interbancaria de equilibrio (Becerra y Melo, 2009).

Como Cooperativas, su objetivo originario es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Es importante, por tanto, su identificación con las necesidades financieras de su amplia base social, respetando los Principios Cooperativos. Se trata de entidades con actividad bancaria, regidas por los métodos operativos y las normas también comunes a los bancos y las cajas de ahorros, pero que se diferencian de ellas en la finalidad perseguida y en su sistema y procedimiento de gobierno. De esta manera las tasas de crédito están estrechamente correlacionadas con la rentabilidad final de las entidades financieras, y con su capacidad de crecimiento, para ser soporte del desarrollo regional, y más concretamente, de los sectores productivos. (Duval, 2010).

En el Ecuador la Dirección de Inversiones se encarga de gestionar en los mercados financieros nacional e internacional los activos del Banco Central del Ecuador y los de aquellas entidades Públicas, que por mandato legal, entregan recursos para dicho cometido. Asimismo, administra los flujos de liquidez de los Activos Internacionales de Inversión canalizando los ingresos a sus beneficiarios y provisionando los recursos requeridos para honrar los pagos que realizan las entidades del Sector Público, en el mercado internacional. Complementariamente, analiza y tramita las solicitudes de inversión temporal de los excedentes temporales de caja, que las entidades del Sector Público cursan al Directorio de la Entidad. Las tasas de interés efectivas se tiene que la Tasa activa efectiva referencial productivo corporativo es del 8,37%; la Tasa activa efectiva referencial máxima productivo corporativo es del 9,33%; Tasa activa efectiva referencial productivo Pymes es del 11,27%; la Tasa activa efectiva referencial productivo empresarial es del 9,54%;y la Tasa activa efectiva referencial de consumo del 15,99%. (BCE, 2014).

El sector cooperativo con actividad financiera ha especializado su colocación en el crédito de consumo y las variaciones respecto a la composición de la cartera no han cambiado considerablemente para el periodo analizado. Por tanto, gran parte de los análisis giran en torno a la colocación de la modalidad de consumo y de allí que la tasa de referencia utilizada, sea la tasa promedio de consumo del sistema financiero publicada por el Banco de la República.

De acuerdo a lo mencionado por SBS (2012), las tasas de interés son fijadas por los bancos centrales de cada país y es inversamente proporcional a la cantidad de circulante en la economía conforme a la teoría económica. Las tasas internacionales más utilizadas a nivel internacional para las distintas operaciones financieras son la libor y la prime. La tasa de interés interbancaria ofertada en el mercado londinense sirve de referencia para la establecer el costo del dinero en las operaciones a nivel mundial.

- **TASA PRIME**

Es la tasa de interés preferencial con denominación en dólares, que los mayores bancos comerciales y entidades financieras de Estados Unidos aplican en sus créditos a las grandes empresas y clientes preferenciales, sirviendo como referencia para determinar las tasas de interés de otras. Como es una tasa que todo el mundo conoce, permite que sea la tasa de referencia a nivel mundial y generen en el mercado financiero confianza, seguridad, tranquilidad y crecimiento (Baquero 2013)

Tasa de interés preferencial (prime) que los bancos comerciales cargan a sus clientes preferenciales o más solventes, que por lo general son grandes compañías.

Debido a que sirve a los mismos bancos como parámetro para establecer otras tasas en negocios como vivienda, tarjetas de crédito y pequeña y mediana empresa, esta es afectada por las condiciones del mercado, la disponibilidad de reservas y el nivel general de tasas de interés. También se conoce como

Tasa Base, y el valor publicado corresponde a un promedio de las tasas PRIME de los bancos de Estados Unidos (NLS, 2009).

- **TASA LIBOR**

La tasa es fijada por la Asociación de Banqueros Británicos (British Bankers Association), es un promedio filtrado de las tasas de interés interbancarias por parte de bancos designados, para instrumentos con una duración de un día hasta un año. Hay 16 bancos contribuyentes, y el interés reportado es la mediana de los ocho valores centrales. Las tasas más cortas (hasta seis meses) son usualmente muy confiables y tienden a reflejar con precisión las condiciones del mercado. Sin embargo, la tasa real bajo la cual los bancos prestarán dinero unos a otros continua variando a través del día. El mercado de eurodólares es tan grande que la tasa LIBOR (London Interbank Offered Rate) sirve como buena referencia para gran parte de los préstamos internacionales en dólares. Por ello, en la industria bancaria es muy común oír de préstamos cotizados a LIBOR más 1 ó 3%. El LIBOR de seis meses es utilizado como índice en algunas hipotecas en los Estados Unidos. En el Reino Unido, el LIBOR de tres meses es utilizado para algunas hipotecas, especialmente para aquellas con malos historiales crediticios (SBS, 2012).

Es una tasa de interés que es fijada diariamente en Londres por los bancos más importantes del mundo y que determina la tasa efectiva bajo la cual los bancos se prestan dinero entre ellos. Pero el Libor también es el punto de referencia para fijar las tasas de interés de contratos de derivados financieros, hipotecas, préstamos estudiantiles y otros productos. Se calcula tomando los datos de tasas de préstamos interbancario de los dieciséis bancos más importantes que son seleccionados para reflejar una muestra representativa del mercado, se publican los resultados para asegurar transparencia, se eliminan los cuatro valores más altos y los cuatro valores más bajos, para dejar los ocho valores intermedios, luego estos valores se promedian y está la tasa libor del día (Baquero, 2013).

2.5. GENERALIDADES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS (COOPERATIVAS)

COOPERATIVISMO MUNDIAL

Según Hanns y Díaz (2013), el sistema cooperativo de ahorro y crédito se fundó en Alemania en el siglo XIX, como un sistema de autoayuda, autorresponsabilidad y autoadministración, para el progreso de las familias y empresas. Este sistema ha demostrado una evolución continua y sostenida a través de los años y actualmente es una realidad en los mercados financieros más desarrollados de Europa y Norteamérica, y es una respuesta social en los países donde la banca atiende solamente a una fracción de la población.

Dado el aumento de los niveles de competitividad en el contexto mundial y chileno, las instituciones financieras necesitan reconocer la importancia de atender correctamente las necesidades de sus clientes, con el propósito de alcanzar relaciones a largo plazo con él y lograr mantenerse vigentes en el mercado, es decir, se hace necesario identificar todas las variables que influyen y determinan el comportamiento de los clientes.

Las instituciones de ahorro están reguladas tanto a nivel federal como estatal. Todas las instituciones a nivel federal están reguladas por el organismo denominado Office Of Thrift Supervision (OTS). Las IA están sujetas a cierta vigilancia estatal que las ha instituido, pero los estados no tienen autoridad de las instituciones federales. La supervisión también varía si la IA es mutualista o accionaria (Madura, 2010).

COOPERATIVISMO NACIONAL

En el Ecuador la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria regula los procesos en las entidades financieras, mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero expedida en el año 2011, considerando los siguientes aspectos.

El sector solidario de carácter empresarial es considerado como el tercer sector, complementario al público y privado, pero también, transversal a todos los sectores económicos. Según análisis de reportes que hacen las empresas solidarias a la Superintendencia de la Economía Solidaria, las cooperativas constituyen el grupo mayoritario, seguido por los fondos de empleados que agrupan un gran número de entidades y en último lugar las asociaciones mutualistas, todos ellos son sus respectivos órganos de integración.

El servicio de ahorro y crédito es el más importante por ser la fuente más productiva y será prestado en forma directa y únicamente a los asociados, en las diferentes modalidades y con los requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con lo que disponen las normas que reglamenta la materia.

IMPORTANCIA DE LAS COOPERATIVAS

Según Bárcena (2010) los ciclos de crecimiento y estabilidad tienen una contrapartida social. Esta contrapartida es especialmente importante en América Latina y el Caribe, que se ha caracterizado históricamente por mantener elevados niveles de desigualdad.

Por tanto las Cooperativas son un ejemplo de Responsabilidad Social Empresarial. La Responsabilidad Social de las Cooperativas se concentra tanto en su concepto como en los principios cooperativistas. No es posible hablar de Cooperativismo sin hacer referencia, implícitamente, a su Responsabilidad Social. Ambos conceptos pertenecen a una misma realidad. La Responsabilidad Social de las Cooperativas justifica el establecimiento de un régimen de incentivos reales a favor de las mismas. En efecto, esta realidad no puede desligarse de la realidad de las Cooperativas y de sus bondades para el sistema económico y el bienestar social de un país (Rodrigo, 2010).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Esta investigación fue ejecutada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda., que se encuentra ubicada en la calle César Ovidio Villamar y Salinas.

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO

Esta investigación tuvo una duración de 9 meses, comprendidos desde Julio 2013, cuando se elaboró el proyecto de tesis hasta Febrero de 2014, concluyendo con el desarrollo de la investigación.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. MÉTODOS

3.3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Mediante la utilización de este método se pudo realizar criterios generales a partir del análisis y la evaluación de procedimientos, leyes, normativas y reglamentos en la otorgación de créditos.

3.3.1.2. MÉTODO ANALITICO

Este método ayudó a establecer un análisis razonable sobre el entorno observado y las actividades realizadas, a través del proceso de investigación sobre la recuperación de cartera vencida.

3.4.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.4.2.1. OBSERVACIÓN

La observación se aplicó haciendo visita a la institución objeto de estudio y las otras instituciones crediticias que colaborarán en el proceso de investigación, este método permitió tener una perspectiva general sobre el comportamiento de los créditos desde el momento de su otorgación hasta la gestión de cobranzas que se aplica en los mismos.

3.4.2.2. ENTREVISTA

La entrevista fue realizada con el objetivo de tener una información más personalizada de todos los procesos administrativos y operativos que se aplican dentro del departamento de crédito y cobranzas, lo que ayudó a establecer la deficiencia en procesos que se aplican.

3.6. VARIABLES EN ESTUDIO

Las variables de estudio se fundamentaron en la siguiente hipótesis.

Un sistema integral de cobranzas optimizará la recuperación de cartera en la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda.

3.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Un sistema integral de cobranzas.

Se diseñó tomando como referencia la información recopilada del departamento de crédito para la otorgación de los créditos y la recuperación de los mismos.

3.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Optimizar la recuperación de cartera en la COAC C.C.C.B. LTDA.:

Se realizó una búsqueda bibliográfica enmarcada en los métodos utilizados para la recuperación de cuentas por cobrar, en donde se obtuvieron las herramientas necesarias para optimizar la recuperación de cartera.

3.7. ETAPAS DE LA INVESTIGACION

Los procedimientos que se llevaron a cabo como parte esencial de la investigación para que esta sea ejecutada a cabalidad en el tiempo establecido y con los recursos disponibles son:

3.7.1. ETAPA I: IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA QUE SE ENCUENTRA EN LA COAC C.C.C.B. LTDA.

- Se analizó el historial crediticio de los socios que han presentado índice de morosidad en la institución

3.7.2. ETAPA II: ANALIZAR EL SISTEMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

- Se aplicó criterios homogéneos en la COAC Cámara de Comercio Cantón Bolívar Ltda. para el otorgamiento de créditos.
- Se establecieron los lineamientos crediticios a ser aplicados por el personal de la Institución involucrado en los procesos de créditos.
- El Manual de Políticas, el Manual de Procedimientos y los Reglamentos internos, facilitaron el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.

3.7.3. ETAPA III: ELABORAR UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y EVITAR QUE SE GENERE CARTERA VENCIDA.

- A través de la investigación por medio de libros, revistas, artículos y demás fuentes de información sobre sistemas integrales, políticas y normas existentes, se pudo conocer los métodos para optimizar la recuperación de cartera.
- Se evaluó a través de la experiencia de profesionales y expertos en temas de sistemas integrales de cobranzas para fortalecer los criterios del mismo.
- Mediante visitas a instituciones crediticias se observó y verificó los procesos que aplican para el cobro de créditos vencidos.

3.7.4. ETAPA IV: SOCIABILIZAR UN SISTEMA INTEGRAL QUE PERMITA RECUPERAR CON MAYOR EFICIENCIA Y EFICACIA LA CARTERA VENCIDA

- Se establecieron los objetivos a cumplir en el sistema para determinar las estrategias que formaran parte del sistema integral de cobranzas.
- Se estipuló las acciones que van a desempeñar los responsables del cumplimiento en cada una de las estrategias.
- Para finalizar se validó el sistema integral con profesionales en la rama

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y LA SITUACIÓN ACTUAL EN LA COAC

A través de la entrevista al Sr. Oswaldo Zambrano Gerente General y la Jefa de crédito Ing. María Luisa Faubla Vera de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio se logró identificar un promedio de morosidad del 48% anual, con la otorgación promedio de créditos mensuales de \$ 102.551.00, porcentaje alto en comparación al establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el 7%, este porcentaje es consecuencia de no analizar la capacidad de pago ni el endeudamiento de los socios prestamistas, y por otra parte la crisis existente en el país. Además argumentó que esta entidad no realiza operaciones de cobro preventivos es decir acciones que le permitan recuperar las cuotas en las fechas establecidas

4.2. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EXISTENTE EN LA COAC

A continuación se muestran los tipos de créditos con sus respectivas tasas de interés que oferta la cooperativa actualmente:

Líneas de créditos	Tasa de interés
Microcrédito de acumulación simple	26.00%
Microcrédito minorista	27.50%
Crédito de Consumo	16.30%
Crédito de Vivienda	11.33%

4.2.1. PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITO ESTA INSTITUCIÓN SOLICITA COMO REQUISITOS PREVIOS LOS SIGUIENTES:

❖ **Para préstamos con garantías quirografarias.**

1. Cédula y certificación (deudores y garantes)
2. Planilla de servicios básicos
3. Foto
4. Especificar la unión de hecho por declaración juramentada

❖ **Para préstamos con garantías hipotecarias hasta 5.000,00 dólares americanos**

1. Cédula y certificación (deudores y garantes)
2. Planilla de servicios básicos
3. Foto
4. Certificado del Registrador de la propiedad
5. Certificado de avalúo municipal
6. Certificado de no adeudar al municipio
7. Escritura original del predio a hipotecario

❖ **Para préstamos con garantías hipotecarias hasta 25.000 dólares americanos**

1. Cédula y certificación (deudores y garantes)
2. Planilla de servicios básicos
3. Foto
4. Certificado del Registrador de la propiedad
5. Certificado de avalúo municipal
6. Certificado de no adeudar al municipio
7. Escritura original del predio a hipotecario
8. Tres últimos estados de cuenta bancarias
9. Copia R.U.C.

10. Última declaración del impuesto a la renta
11. Facturas de compras y ventas si es comerciante (3 últimos meses)
12. Justificar ingresos si es empleado público o privado.

Luego de que los socios hacen llegar los requisitos previos para la otorgación de los créditos, estos requerimientos son analizados por una comisión de crédito, la misma que está conformada por el Gerente, el Jefe de Crédito y otra persona elegida por la Asamblea General de Socios para que cumpla las funciones en la comisión antes mencionada.

Esta comisión para la aprobación de los créditos, además del cumplimiento de los requisitos mide los siguientes parámetros:

1. Movimientos de cuenta
2. Saldo promedio de la cuenta en la institución
3. Histórico de crédito dentro de la institución
4. Capacidad de endeudamiento reflejada en el Buró de Crédito
5. Capacidad de pago para el crédito solicitado
6. Para los créditos hipotecario que el avalúo alcance el 75% del valor solicitado.

De acuerdo a la evaluación que realiza la comisión de crédito de los requisitos y de los parámetros establecidos realiza la aprobación pertinente según lo amerite cada préstamo, señalando que no siempre se aprueba el monto total solicitado por los clientes, luego de este proceden a su otorgación respectiva.

Después de la entrega del préstamo, si el socio no ha cancelado su crédito a tiempo, las personas encargadas del departamento de crédito en primera instancia realizan las respectivas llamadas telefónicas a los deudores, si con este proceso no tienen respuesta positiva, como segundo paso realizan las siguientes llamadas telefónicas a garantes y referencias, posteriormente si no cancela después de las acciones pertinentes mencionadas anteriormente, y a

partir de la tercera letra la deuda vencida ingresa al proceso extra judicial, para luego comenzar con el procedimiento judicial una vez que el socio tuviera la sexta letra vencida, casos que son entregados a un profesional del derecho que no labora de planta en la institución.

Cabe indicar que la comisión respectiva para la aprobación de los créditos no califica los parámetros para ratificar los montos que solicitan los socios. Con la entrevista también se detectó que el personal encargado de la cartera de crédito no realiza acciones necesarias antes del vencimiento de las cuotas de los créditos vigentes en la institución.

Según su experiencia y profesionalismo de los entrevistados manifiestan su deseo que es contar con un sistema integral que le permita mejorar el otorgamiento y recuperación de los préstamos.

4.3. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZA PARA LA COAC CÁMARA DE COMERCIO CANTÓN BOLIVAR LTDA.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito académico existen consensos en que el crédito constituye un factor central y estratégico para el desarrollo socioeconómico de cualquier país, por ser considerado este como uno de los componentes básicos de generación de empleo.

La reciente crisis tiene como consecuencia un incremento en los índices de morosidad a niveles históricos. Las instituciones financieras se ven obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranzas, con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación.

La Recuperación de Cartera Vencida se ha convertido en una gran preocupación de las Empresas dedicadas a la comercialización de productos, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. que se analiza en la presente investigación créditos, por ello se ha realizado un diagnóstico que conlleva a una propuesta, **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS**, la cual beneficiara al socio versus institución, resaltando que la comunicación entre los actores es la parte medular de la solución integral al problema, pues en ella se podrán establecer los patrones a seguir para alcanzar los objetivos y el tiempo para el resultado esperado de las inversiones otorgadas.

Ante estas modificaciones y con el fin de aumentar la eficiencia en la cobranza mediante la propuesta se intensificara la estandarización, automatización y mediación del desempeño de los procesos. Asimismo, la forma en la que se establecerán las responsabilidades para la recuperación de la cartera.

En síntesis esta propuesta tiene como finalidad conocer el destino, aprovechamiento y la correcta utilización de crédito para su posterior recuperación.

OBJETIVO

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS, este se orienta a la recuperación total del adeudo, la aceptación de un plan de pagos a plazo o la seguridad de cobro a través de garantías reales que comúnmente se acuerdan con los deudores en la fase de negociación, en caso contrario la inmediata gestión judicial que proceda respecto a los documentos que son base de la acción.

MISIÓN

Atender las necesidades y dar viabilidad a la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., a través de personal altamente motivado y capacitado, asegurando la calidad en el proceso y utilizando el sistema idóneo de cobranzas

VISIÓN

Obtener mejoras que nos permitan elevar nuestro índice de resultados en la cobranza mediante las líneas de acción que se presenta en la propuesta, DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS.

4.4. CONCESIÓN, DESEMBOLSO, SEGUIMIENTO DE INVERSIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

Esta etapa tiene la finalidad de conceder y desembolsar los créditos que cumplen con los requerimientos establecidos por la entidad y por ende que han sido aprobados, como de su respectiva recuperación a tiempo y con las cuotas estipuladas en la tabla de amortización.

4.4.1. CONCESIÓN DEL CRÉDITO

OBJETIVO: Otorgar un crédito en las condiciones adecuadas, que permita una recuperación con los montos y plazos previstos en la tabla de amortización.

INVOLUCRADOS:

- ❖ Comisión de crédito
- ❖ Jefe de créditos

Para las cooperativas de ahorro y crédito su actividad primordial es de servir a sus asociados mediante la otorgación de los préstamos los cuales necesitan procesos para su efectiva concesión.

Cuadro 4.1. Subproceso de concesión de créditos

Actividades	Estrategias	Acciones
Receptar la documentación que permita verificar datos actuales del socio, referencias, saldos promedios reales, capacidad de pago, soporte de ingresos; todo que esté de acuerdo al monto de crédito solicitado.	Validación de la información mediante una matriz que permita cuantificar y cualificar los requisitos solicitados.	Ingresar los datos requeridos a la matriz y a la base de datos de la cooperativa

Confirmación de datos del socio, garante y personas involucradas en el crédito.	Ratificación de los datos ingresados por el socio	Realización de Llamadas telefónicas para constatar números de teléfono y datos que permitan confirmar los datos del socio.
Revisión del historial crediticio y financiero del socio deudor, garantes y personas involucradas en el crédito.	Ingresar los datos del socio y garante para constatar la situación financiera del cliente.	Imprimir el historial crediticio del socio por medio del sistema equifax, buro de crédito nacional.
Examen de la situación financiera del socio antes de la otorgación del crédito	Medición del crédito con los indicadores de liquidez y rentabilidad del socio y garantes.	Ingreso de la información financiera para medir la situación crediticia mediante.
Concesión del crédito.	Entregar el crédito de acuerdo a lo aprobado por la comisión.	Firmar del pagare correspondiente que respalda la deuda contraída con la institución, en caso de que el crédito tenga garantías hipotecaria, se debe incluir como respaldo de la deuda la escritura del bien inmueble a nombre de la institución.

4.4.2. DESEMBOLSO DE INVERSIÓN

OBJETIVO: Desembolsar el dinero del crédito mediante acreditación a cuenta al socio beneficiado.

INVOLUCRADOS:

- ❖ Comisión de crédito
- ❖ Jefe de créditos
- ❖ Socios beneficiados

Una vez que las instancias involucradas en el proceso de crédito hayan aprobado los mismos, se procede a la acreditación del dinero.

Cuadro 4.2. Desembolso de inversión

Actividades	Estrategias	Acciones
Garantizar mediante pagare el crédito entregado	Validación de la información mediante una matriz que permita cuantificar y cualificar los requisitos solicitados.	Hacer firmar a los deudores y codeudores el pagare que garantiza la deuda
Avalar el préstamo hipotecario con la legalización de la escritura del bien inmueble a nombre de la institución	Hacer validas las garantías	Reconocer en la registraduría de la propiedad el bien inmueble a nombre de la cooperativa
Entregar el crédito al socio mediante acreditación a cuenta	Acreditación del préstamo	Desembolsar el dinero del crédito acordado en las cuentas de los socios favorecidos del servicio

4.4.3. CONTROL DE INVERSIÓN

OBJETIVO: Verificar que los créditos otorgados cumplan el destino de su concesión.

INVOLUCRADOS

❖ Asesores de créditos

En el siguiente cuadro se muestra el control de inversión que permite que las instituciones crediticias lleven un control del dinero que se les entrega a los socios.

Cuadro 4.3. Proceso de control de inversión

SUBPROCESO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar que préstamo otorgado se utilice para el fin que fue concedido.	Realizar visitas trimestrales para dar seguimiento al crédito otorgado.	Una vez otorgado el crédito el asesor tiene la obligación de verificar y controlar que el dinero que se ha entregado se utilice para el fin que fue concedido, para esto de realizar visitas periódicas al lugar de los hechos.
Capacitación a los socios prestamistas acerca de mejora continua en la inversión realizada.	Socializar con el socio pautas de emprendimiento y mejora del negocio implementado.	Realizar visitas trimestrales con la finalidad de medir los resultados de la productividad y de acuerdo a estos capacitar a los socios.

✓ COBRANZA PREVENTIVA

OBJETIVO: Realizar la cobranza preventiva

INVOLUCRADOS

- ❖ Asesores de créditos

Se realiza con la finalidad de recordar el cumplimiento de las obligaciones a sus socios prestamistas, por lo tanto es imprescindible que los empleados realicen cobranza preventiva a sus deudores.

Cuadro 4.4. Subproceso de cobranza preventiva

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Realizar la llamada preventiva para el pago puntual de la letra próxima a vencer.	Llamar ocho días antes del vencimiento de la letra para inducir al socio que realice el pago puntual su letra del préstamo que mantiene en la institución.	Ejecutar la llamada telefónica días antes del vencimiento para verificar que el socio pague puntual su letra.
Consignar mensajes de texto preventivos al socio notificando el día de vencimiento de su letra.	Contratar un sistema para automatizar el envío de mensajes de texto a los socios.	Enviar mensajes de texto a los socios previniendo el pago de sus letras, próximas a vencerse, con la finalidad de que los socios no tengan días de morosidad.

Esta figura representa el proceso de la concesión de créditos para todas las clases de créditos que se otorgan en esta cooperativa.

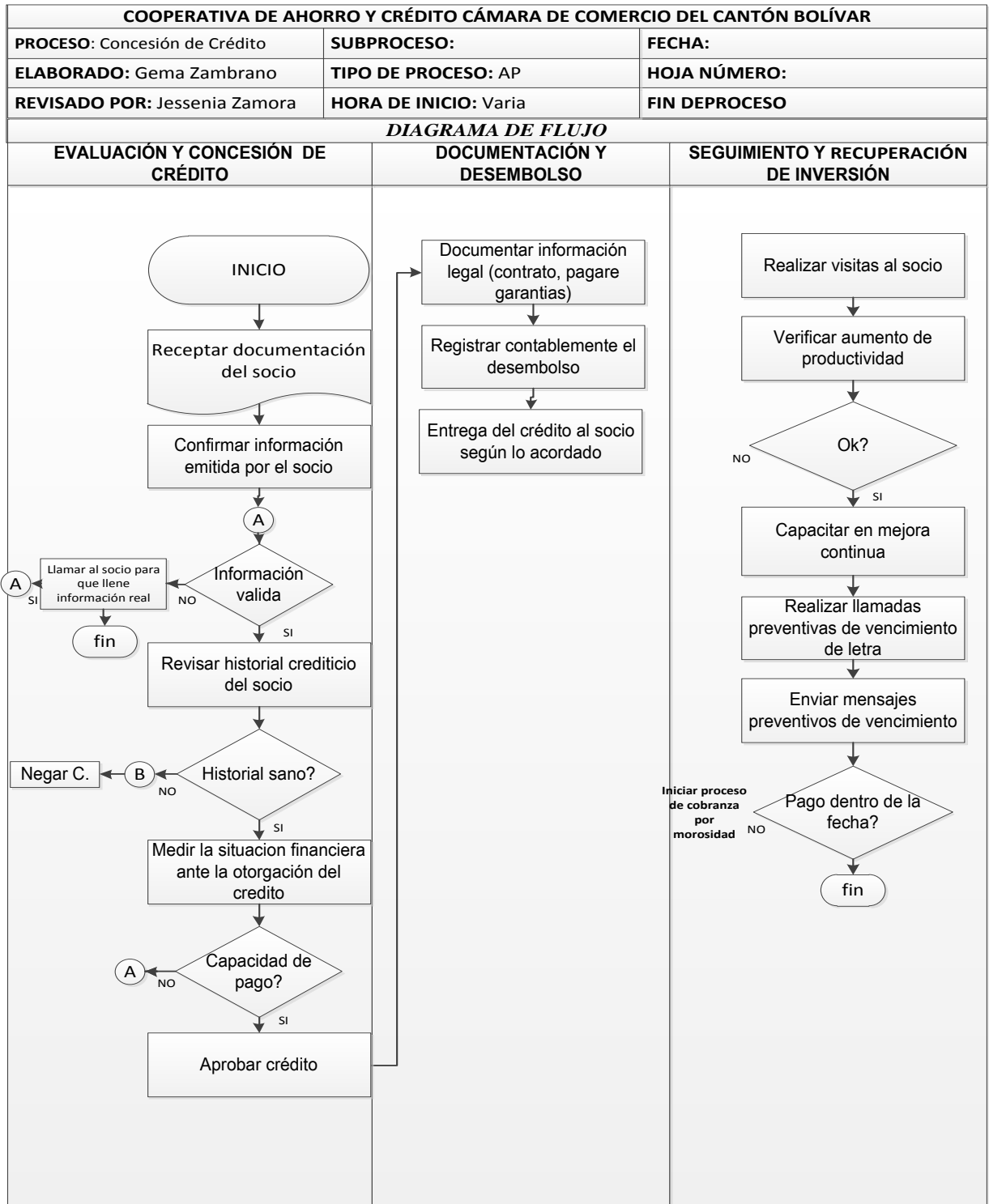


Figura 1: Proceso de concesión de crédito

COBRANZA POR MORA

Este proceso está encaminado a recuperar en el tiempo menos posible el reembolso de las cuotas vencidas del crédito concedido al deudor, lo que

conlleva a realizar una serie de medidas de acciones que se definen a continuación por pequeños subprocesos.

4.4.4. GESTORES TELEFÓNICOS

OBJETIVO: Efectuar la cobranza administrativa de la obligación en mora de 1 a 30 días.

INVOLUCRADOS

- ❖ Asesores de créditos

Para hacer efectiva la recuperación de la cartera morosa hemos incluido en el diseño los gestores telefónicos que permite el primer acercamiento en el cobro de los dividendos vencidos.

Cuadro. 4.5. Subproceso de cobranza vía telefónica y mensajes de textos

Procesos	Estrategias	Acciones
Gestionar y buscar solución de pago con el deudor.	Realizar de llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensaje al móvil efectuando la cobranza.	Buscar la solución del pago mediante conversación directa con el deudor
Comunicarse constantemente con el socio que mantiene la deuda vencida en la cooperativa.	Tener comunicación con el socio deudor al menos tres veces por semana con la finalidad de indagar soluciones de pago o propuestas para que sea efectiva la cancelación de los créditos vencidos.	Comunicación constante con el socio deudor para tener una promesa de pronto pago por parte del prestamista.

4.4.5. VISITADORES DE CAMPO

OBJETIVO: Visitar para efectuar la cobranza administrativa con medios de comunicación escrita de la obligación en mora de 31 a 60 días.

INVOLUCRADOS

❖ Asesores de créditos

Las visitas de campo se las ejecuta una vez realizada la gestión vía telefónica o cuando otro medio tecnológico de cobro haya fallado, se lo realiza para conversar directamente con el deudor y conocer de cerca las causas que le han impedido realizar sus pagos a tiempo.

Cuadro. 4.6. Subproceso de cobranza por visitas al campo

Procesos	Estrategias	Acciones
Visitar directamente y buscar solución de pago con una primera comunicación por escrita al deudor y deudores solidarios.	Realizar la primera visita al socio deudor con mora de 31 hasta 60 días para entregar una notificación por escrito.	Conversar y notificar al deudor y deudores solidarios para buscar la solución del pago mediante conversación directa con los deudores.
Entrevistarse por segunda vez con el deudor y deudores solidarios.	Dialogar por segunda ocasión con los deudores del crédito.	En la visita de campo que se realiza se debe indagar para conocer porque el socio no ha realizado el pago.

4.4.6. NEGOCIADORES

OBJETIVO: Realizar negociaciones para lograr el pago de los créditos vencidos.

INVOLUCRADOS

❖ Asesores de crédito

Cuadro. 4.7. Subproceso para llegar a una negociación de pago

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar el expediente del crédito.	Negociar con el socio con la finalidad de darle posibilidades de pago de acuerdo a sus condiciones económica.	Dialogar con el socio para proponerle un efectivo pago, y recibir beneficios ambos.
Renovación de crédito.	Ejecutar la calificación de una renovación con la cobertura de garantías adecuadas debe mantenerse o mejorarse.	Renovar el crédito con la finalidad de mejorar los plazos y el monto de la letra, la misma que debe ser accesible para el pago del socio, con la finalidad de negociar su pago oportuno.

✓ ANALISTA DEL PROCESO DE COBRANZA

OBJETIVO: Verificar que el crédito tuvo el tratamiento adecuado antes del proceso pre jurídico.

INVOLUCRADOS

- ❖ Asesores de créditos
- ❖ Analista de créditos

Cuando la cobranza realizada por los asesores ha fallado, se decide ubicar el crédito en mora en otra instancia, antes que se realice esto se procede a revisar el expediente para que haya cumplido con todos los pasos necesarios ante al cobro pre-jurídico.

Cuadro. 4.8. Subproceso de cobranza por el analista

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar la concesión del crédito.	Revisar la documentación requerida en la otorgación del crédito.	Verificar los documentos que El socio entrego antes de la concesión de crédito.
Confirmar que exista en el crédito los procesos de control de inversión, cobranza preventiva, gestores telefónicos, negociadores y visitadores de campo.	Comprobar que se hayan realizado los procesos necesarios que indica la norma legal antes del cobro pre judicial	Evidenciar mediante el expediente del crédito vencido que los procesos antes del cobro pre judicial se haya cumplido con la eficiencia necesaria.

✓ **COBRO PRE JURÍDICO Y JURÍDICO.**

OBJETIVO: Verificar que el crédito tuvo el tratamiento adecuado antes del proceso pre jurídico.

INVOLUCRADOS:

- Abogados

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Transcurridos los 60 días de no haber recuperado, esto pasará al cobro-pre-jurídico, la misma que deberá estar conformada por personas ajenas a el oficial de crédito y gerente.	Revisar la documentación requerida para la recuperación del crédito.	Esta comisión que realizará todas las gestiones extrajudiciales para la recuperación, durante un tiempo no mayor a 60 días; o al que estime la institución financiera, puede ser 15, 30, o 45 días.

Confirmar que exista en el crédito los procesos de control de inversión, cobranza preventiva, gestores telefónicos, negociadores y visitadores de campo.	Comprobar que se hayan realizado los procesos necesarios que indica la norma legal antes del cobro pre judicial	Evidenciar mediante el expediente del crédito vencido que los procesos antes del cobro pre judicial se hayan cumplido con la eficiencia necesaria.
--	---	--

De no lograr la recuperación, la obligación pasará al departamento legal, para el inicio de las acciones judiciales pertinentes hasta su recuperación, donde se considerará en última instancia (secuestro de bienes, muebles, medidas cautelares sobre bienes inmuebles, embargo de ellos, remates de bienes inmuebles y bienes muebles), hasta llegar a la insolvencia de ellos. (Las acciones judiciales)

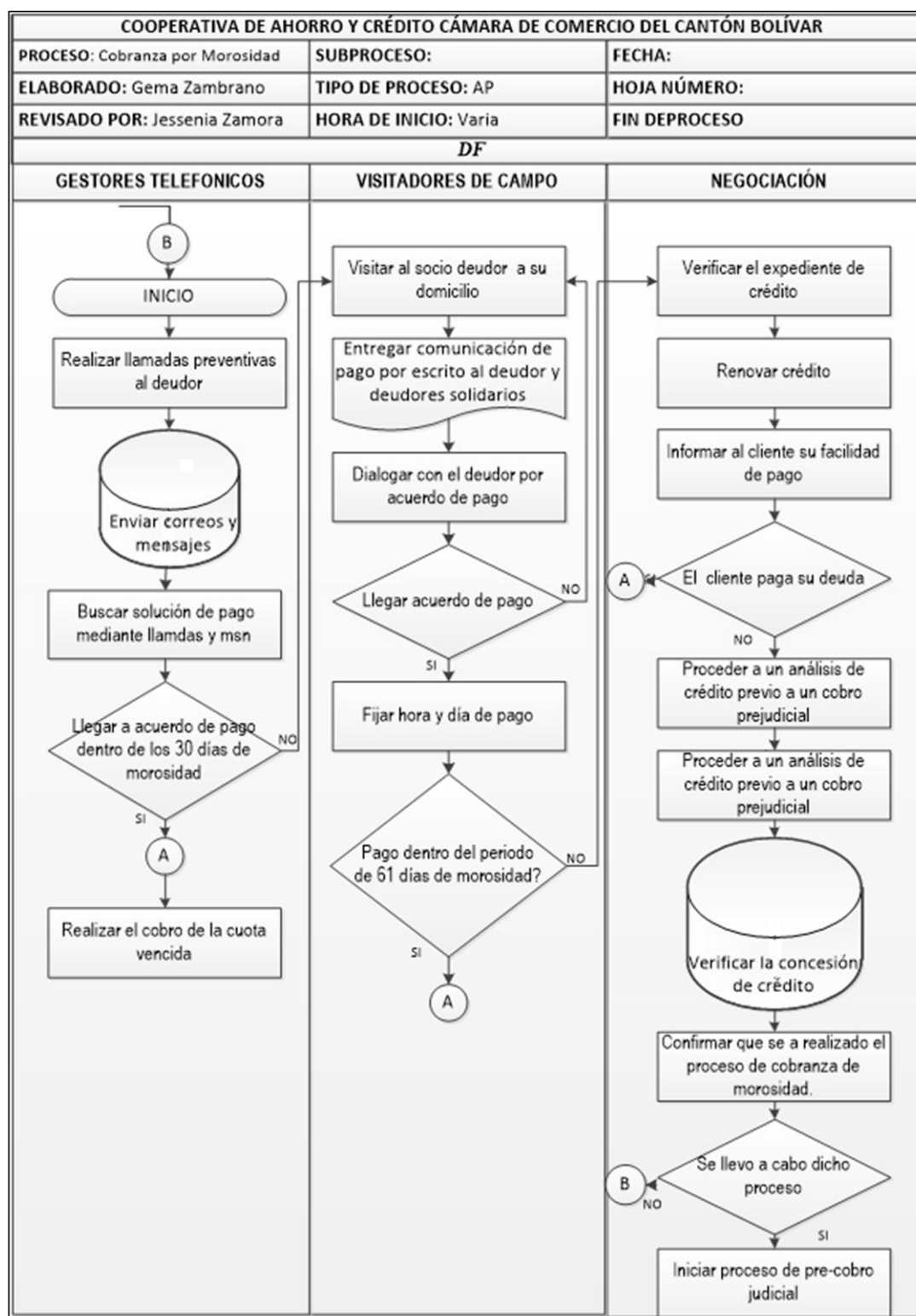


Figura 2. Proceso por cobranza por morosidad

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se identificó que la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. asciende al 48%, índice que supera el porcentaje requerido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- La Cooperativa debe de realizar la concesión de crédito basado en el reglamento o diseño en los que se tomen en cuenta solvencia, liquidez, ingresos e historial crediticio de los socios, lo que permite aplicar procesos acertados con la finalidad de que los créditos sean otorgados sin riesgos.
- La aplicación del sistema de cobranza propuesta en el presente documento tiende a mejorar el proceso de concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial.
- La sociabilización del sistema integral permitió que el personal involucrado conozca los procesos necesarios para la concesión y recuperación de cartera lo cual incide en un mejor servicio.

5.2 RECOMENDACIONES

- Aplicar los procesos propuestos en el diseño para reducir el índice de morosidad con la debida capacitación del personal que labora en la cooperativa.
- Que la Comisión de Crédito apruebe los préstamos en base al historial de Buró Crediticio Nacional y una vez concedido realizar los debidos procesos de recuperación como son las visitas de campo y el control de inversión de los créditos para identificar los motivos por el no pago.
- Realizar todos los procesos necesarios para la concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial lo que ayudará a que la institución pueda recuperar con seguridad los créditos concedidos.
- Llevar a la práctica el sistema integral de cobranzas para de esta manera la gerencia y el personal tomen decisiones acertadas que ayuden a mantener el índice de morosidad que rige el reglamento

BIBLIOGRAFÍA

- AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas). 2012. Sistemas de Información Integrados (ERP) (En línea) Madrid. p. 22 y 23. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&ved=0CFUQFjAH&url=https%3A%2F%2Fwww5.uva.es%2Fguia_documento%2Fuploads%2F2012%2F430%2F52298%2F1%2FDocumento8.pdf&ei=bBbPUq24NMnKkAeBv4CgDw&usg=AFQjCNHIEoLLxjDb3rXIAZWigRmpiWVUdA&bvm=bv.59026428,d.eW0
- Alfonso, Blanco, B; Loy, L. 2012. Auditoría con Informática a Sistemas Contables. CUBA. (En línea) Revista de Arquitectura e Ingeniería Redalyc. Vol. 6. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F1939%2F193924743004.pdf&ei=WkPZUpO8DOeisQSj3ID4Bw&usg=AFQjCNEWvZP6BBwdywHCX8F9pw_tCDMtIA&bvm=bv.59568121,d.cWc
- Anjatega, 2013. Sistema Integral de Gestión Educativa del Ecuador (SIGEE). (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.anjatega.com/index.php?option=com_content&view=article&id=120:sistema-integral-de-gestion-educativa-delecuadorSIGEE&catid=5:noticias&Itemid=14
- Aparisi, J; Fillo, A; Ripoll V. 2009. Análisis del proceso de implantación de un sistema de gestión estratégica: estudio de caso del Cuadro de Mando Integral en la Autoridad Portuaria de Valencia. (En línea) ES. Revista Española De Financiación Y Contabilidad. Vol. XXXVIII. p. 120. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3028648>
- Ávila, A. y Marín, M. 2010. Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca. Tesis Contador Público Auditor. Universidad de Cuenca.(En línea) Ec. p 16 17. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (PDF). Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1425>
- BCE (Banco Central del EC) 2014. Dirección de inversiones. Tasa de interés efectiva. En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PPT. Disponible en <http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

- Bárcena, A. 2010. Restricciones estructurales del desarrollo en América Latina y el Caribe. Una reflexión postcrisis. Santiago de Chile. (En línea) CL. Revista CEPAL nº 100. p 7 15. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.eclac.cl%2Fpublicaciones%2Fxml%2F6%2F39116%2FRVE100Barcena.pdf&ei=GEXZUrbOtHIsATlh4D4BQ&usg=AFQjCNH1F1SMmXuuP0te9rDgBlx6vQe8rQ&bvm=bv.59568121,d.cWc>
- Baquero, J. 2013. Tasa Libor y Prime Rate. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PPT. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/148673151/Tasa-Libor-y-Prime-Rate-ORIGINALES>
- Becerra, O. y Melo, L. 2009 transmisión de tasas de interés bajo el esquema de metas de inflación: evidencia para Colombia. (En línea) Vol. 46 p. 107,134 disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-68212009000100005&script=sci_arttext
- Becerril, A. 2010. Nuevos retos. Interoperabilidad, comunicación y desarrollo tecnológico. CL. 2do. Congreso Internacional de editores. Redalyc. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fredalyc%2Fmedia%2Finc%2Fimg%2Fcongresoeditores%2Fpresentacion%2FCongresoEditoresRedalycChile_AriannaBecerril.pdf&ei=ddriUtbyHMK2kQfUr4GIDQ&usg=AFQjCNETShOFU_Vwyq6TBGe2M5wlaxT5lw&bvm=bv.59930103,d.eW0
- Cano, A; Legañoa, D; Cabrera, I; Campillo, I; Palomino, M; Rosquete, R. 2012. Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. CO. Revista Interamericana de Bibliotecología, Redalyc. Vol. 35, p. 149-16. Formato HTML (En línea) https://www.google.com.ec/search?hl=es&noj=1&q=Estructura+del+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+Integral+de+Documentos+de+archivo.+CO.+Revista+Interamericana+de+Bibliotecolog%C3%ADa%2C+Redalyc.+&oq=Estructura+del+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+Integral+de+Documentos+de+archivo.+CO.+Revista+Interamericana+de+Bibliotecolog%C3%ADa%2C+Redalyc.+&gs_l=serp.3...63840.63840.0.65430.1.1.0.0.0.0.0.0...0...1c.1.32.serp..1.0.0.fXHMBNoFvjw
- Cordova, M. (2012). GESTIÓN FINANCIERA. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://redbiblioucacue.com/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=4906
- Duval, B. 2010. Las cajas rurales y la importancia del sector agrario en su modelo de negocio. Madrid. Revista Española de Agrosociales y

Pesqueros nº 226. p 225 - 259. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D3266590%26orden%3D288470%26info%3Dlink&ei=9UjZUs2EFc_gsATU9oGgBw&usg=AFQjCNGXNCqLfOsLkTXDYimNnJx9S85jBQ&bvm=bv.59568121,d.cWc

Escalona, L; Espitia, M; García, L. 2009. Descripción y caracterización del sector agua potable en Venezuela. Revista Venezolana de Economía Social. (En línea) vol. 9, núm. p.27. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (PDF). Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F622%2F62213207002.pdf&ei=86HVUrqlam_sQS71oHwCg&usg=AFQjCNHclCLlIeHEnaB691ESHW-53ddodA&bvm=bv.59378465,d.eW0

García, M; García, P; Jiménez, E; López G; López E; Martínez R. 2009. Estudio y Evaluación del Control Interno Aplicable al Departamento de Crédito y Cobranza. Tesis. Contador Público. ESDA. Mx. p.13. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://tesis.bnct.ipn.mx/dspace/handle/123456789/4829>

Gómez, J. 2012. Economía Negocios Finanzas Mundo. Las 5 “c” del crédito. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (html). Disponible en <http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-credito.html>

González, G. E; Hernández, C; Gill, W. 2012. Políticas de créditos aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. Cabimas.(En línea) VEN. Revista Redalyc. Vol. 12. p 163 – 166. formato PDF disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F904%2F90424216006.pdf&ei=tErZUqwfqc6wBKSNgNAL&usg=AFQjCNEvbKYpWX5_xA5Tld2_TkgPi47V8Q&bvm=bv.59568121,d.cWc

Gutiérrez, L. 2011. Estudio comparativo de los Sistemas Integrados de código abierto para biblioteca: Koha y Phpmybibli.(En línea) Tesis. Lic. Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fprints.rclis.org%2F17913%2F1%2FLuisalberto%2520guti>

errezcoral.PDF&ei=lyrPUuCBC7ffsASjl4KgDA&usg=AFQjCNELYHrovzNJfr9eiSEZNo_yjqvjy A& bvm=bv.59026428,d.eW0

Hanns, M. y Díaz I. 2013. Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. Chil. Revista chilena de ingeniería. Vol. 21. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07183305201300020007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Hernández, C. 2010. BENCHMARKING A LA CAJA SOLIDARIA NOPALTECA NICOLAS ROMERO, S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V. Tesis Contador Público. MX p. 47-53. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/handle/123456789/8105>

NLS (Nelson Landaeta C) Asesoría. 2009. Tasa PRIME. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Disponible en <http://www.nlc-asesoria.com/SV-detalle-articulo.php?id=64>

Moreno, O. 2012. Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. (En línea) CU. Ciencia en su PC. Vol. 3. Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F1813%2F181324071003.pdf&ei=AtviUp3yJo7AkQerzYHoDQ&usg=AFQjCNG164YYroFfFGOc1irlyTAw-IRFA&bvm=bv.59930103,d.eW0>

Lefcovich, M. L. 2009. Pymes: como reducir o eliminar sus deudas bancarias. Argentina: el cib.

Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. Ediciones Fiscales ISEF. (En línea). EC. Consultado, 19 agos. 2013. Disponible en http://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA304&lpg=PA304&dq=planeacion+financiera.+isef&source=bl&ots=_HJ8Sldf5T&sig=jFk8qcsVo7HEHtD_Yv207OQBAso&hl=es&sa=X&ei=ELLYUq73BrawsASsyoHQCw&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=planeacion%20financiera.%20isef&f=false

López, A. 2009. Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. Cali. CO. Revista Scielo. Estudios Gerenciales. Vol. 25. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300007

Madura, J. (2010). MERCADOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS. Mexico D.F: Cengage Learning editores pag. 566.

Martín, J. y Téllez, C. 2011. Créditos sindicados y emisiones internacionales de bonos. Sevilla. ES. Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 12. p.7. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.accid.org%2Frevista%2Fdocuments%2FCréditos_sindicados_y_emisiones_internacionales_de_bonos.pdf&ei=UbDIUqiAOcaqkAef4oHgCQ&usg=AFQjCNEOc0HWfwEwDkGTuvgzf0B3jOFeNg&bvm=bv.59930103,d.eW0

com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.accid.org%2Frevista%2Fdocuments%2FCréditos_sindicados_y_emisiones_internacionales_de_bonos.pdf&ei=UbDIUqiAOcaqkAef4oHgCQ&usg=AFQjCNEOc0HWfwEwDkGTuvgzf0B3jOFeNg&bvm=bv.59930103,d.eW0

Martínez, C; Hugo, R. Perozo, S; Beatriz J. 2010. Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión.VEN. Revista Venezolana de Gerencia SCIELO v.15

Moreno, O. 2012. Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. Cuba. Revista Ciencia en su PC. n 3. p 33. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://cienciapc.idict.cu/index.php/cienciapc/article/viewArticle/252>

Naranjo, A. 2009. Administración y control. Argentina: El Cid Editor.

Nárjara, L. 2011. Políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables. Caso: municipio Maracaibo. (En línea) Revista COEPTUM, Vol. 3. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/rt/prINTERfriendly/1129/2846>

Neiras, D. (2009). Análisis de créditos a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Argentina : El Cid Editor .

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) 2009. Medición del capital - Manual OCDE. 2 ed. p.148. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCsQFjAA&url=http%3A%2F%2Functad.un.org%2Functad%2Fnationalaccount%2Fdocs%2FOECD-Capital-s.pdf&ei=gLfY>

UsaQL8PtkQfJ1oDIAw&usg=AFQjCNF7Y87umSmxM0UWUdsJGM_DV
0E1Dg&bvm=bv.59568121,d.eW0

- Ossandon, J. 2012 Sociologías de los créditos de consumo en Chile. MPRA Paper No. 42181. p. 59. Santiago. CH. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.academia.edu/download/30977622/Destapando-la-Caja-Destapando_la_Caja_Negra-Sociolog_a-de-los-Créditos-de-Consumo-Editado-por-Jose-Ossandon.pdf#page=20
- Peña, A; Lochmüller, C; Murillo, J; Pérez, M; Vélez, C. 2011. Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario - el caso De una cooperativa de crédito. Medellín. CO. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, vol. 10. p. 44. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75022317009>
- Rodrigo Ruiz, M. A. 2010. Reflexiones sobre la reforma de la fiscalidad de las cooperativas y sobre su compatibilidad con el derecho comunitario. Madrid. ESP. Revista Vasca de Economía Social. p 7 -25.
- Sosa, P. y Alfaro E. 2011. Evaluación financiera del valor generado por un sistema de información en una empresa de transportes. Arica.CH. Revista chilena de ingeniería. Vol. 19. En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300013>
- Saavedra, M. y Saavedra, M. 2010. Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca. Bogotá. CO. Revista Cuad. Adm. vol.23. p. 301. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3820/2814
- SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador) 2009. Glosario de Términos Financieros. Tipos de créditos. (En línea). EC. Consultado, 19 dic. 2013. Disponible en http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador). 2012. Tasas internacionales de interés. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CCwQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Farticulos_financieros%2FEstudios%2520Tecnicos%2F2012%2FAT17_2012.pdf&ei=irv

IUrPKB7CisAT4rYHwCw&usg=AFQjCNGXlcyiETt2eGNfrRi4iNtjlaqzxQ&bvm=bv.59930103,d.eW0

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2011. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. Consultado, 19 Agos. 2013. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/#q=ley+org%C3%A1nica+de+la+econom%C3%ADa+popular+y+solidaria+y+del+sector+financiero+popular+y+solidario+ecuador>

Van Horne, C. (2010). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA. Mexico: edicion E-BOOK.

Zutter, C. (2012). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA. 12 ed. Mexico. Pearson. p 558. (En línea). Consultado, 19 agos. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.itescam.edu.mx%2Fprincipal%2Fsylabus%2Ffpdb%2Frecursos%2Fr97119.PDF&ei=ErTYUqWpMu7JsQTEqICIDA&usg=AFQjCNHP4ontrOut3QApO7XTAWPWsf6PaQ&bvm=bv.59568121,d.eW0>

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA AL GERENTE Y AL JEFE DE CRÉDITO

1. ¿Desde cuando presta sus servicios como gerente de la cooperativa?
2. ¿Cuántas personas laboran en la otorgación y recuperación de cartera?
3. ¿Qué líneas de crédito y a que tasas de interés son otorgado los créditos en la institución?
4. ¿Cuáles son los requerimientos necesarios que la institución solicita a los socios para la entrega de los préstamos?
5. ¿Quiénes son los encargados de aprobar los créditos?
6. ¿Cuáles son los requerimientos que tienen que cumplir los socios para la aprobación de los créditos?
7. ¿De los requerimientos necesarios para la aprobación, como se califican o cual es su ponderación o peso para el monto de aprobación?
8. ¿El personal encargado de la cartera de crédito realiza algunas acciones necesarias antes del vencimiento de las cuotas por pagar que tienen los socios?
9. ¿Cuáles son los procesos que realiza la cooperativa una vez que existen cuotas vencidas en los créditos otorgados?
10. ¿Cuál es el monto de crédito promedio que entregan mensualmente?
11. ¿Cuál es la tasa de morosidad promedio de la institución?
12. ¿Según su experiencia y profesionalismo a que atribuye usted la morosidad que existen los créditos que otorga la cooperativa?
13. Existen algún sistema integral que permita mejorar el otorgamiento y recuperación de los préstamos?

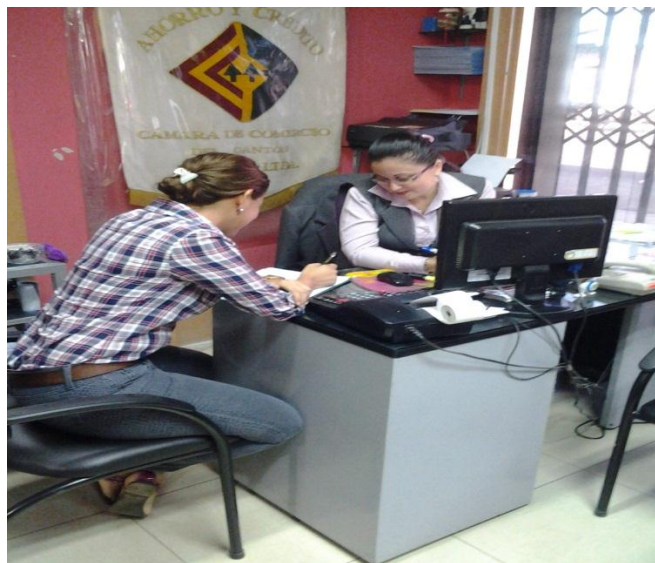
ANEXO 2

Foto 1. ENTREVISTA A LA JEFA DE CRÉDITOS



Foto 2. SOCIABILIZAR EL SISTEMA



Foto 3. CON LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA