



PROCESOS DE DISMINUCIÓN DE CARTERAS VENCIDAS EN ENTIDADES FINANCIERAS

Arturo Patricio Mosquera Arévalo
Wendy Diana Carranza Quimi
Martha Matilde Sandoval Cuji
Carla Montserrath Mosquera Espinoza

Arturo Patricio Mosquera Arévalo
Wendy Diana Carranza Quimí
Martha Matilde Sandoval Cuji
Carla Montserrath Mosquera Espinoza

PROCESOS DE DISMINUCIÓN DE CARTERAS
VENCIDAS EN ENTIDADES FINANCIERAS

PROCESSES FOR REDUCING OVERDUE
PORTFOLIOS IN FINANCIAL INSTITUTIONS

Arturo Patricio Mosquera Arévalo
Wendy Diana Carranza Quimí
Martha Matilde Sandoval Cuji
Carla Montserrath Mosquera Espinoza

Procesos de disminución de carteras
vencidas en entidades financieras

Processes for reducing overdue portfolios
in financial institutions



Autores:

Arturo Patricio Mosquera Arévalo
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Facultad de Ciencias Empresariales
amosquera@uteq.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-1902-7102>

Martha Matilde Sandoval Cuji
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Facultad de Ciencias Empresariales
msandoval@uteq.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-5182-3280>

Wendy Diana Carranza Quimí
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Facultad de Ciencias Empresariales
wcarranza@uteq.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0003-4320-7354>

Carla Montserrath Mosquera Espinoza
Cooperativa de Ahorro y
Crédito Lucha Campesina
Auditoría Interna
carla.mosquera@luchacampesina.fin.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-5197-0045>

Advertencia: Está prohibido, bajo las sanciones penales vigentes que ninguna parte de este libro puede ser reproducida, grabada en sistemas de almacenamiento o transmitida en forma alguna ni por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro sin autorización previa y por escrito del Centro de Investigación y Desarrollo Profesional (CIDEPRO).



Primera Edición, septiembre 2022

*Procesos de disminución de carteras
vencidas en entidades financieras*

ISBN: 978-9942-607-21-8 (eBook)

ISSN: 2600-5719 (electronic)

<https://doi.org/10.29018/978-9942-607-21-8>

Editado por:

Centro de Investigación y Desarrollo Profesional

© **CIDEPRO Editorial 2022**

Babahoyo, Ecuador

Móvil - (WhatsApp): (+593) 9 8 52-92-824

www.cidepro.org

E-mail: editorial@cidepro.org

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares
externos con base en la normativa editorial de CIDEPRO.

Diseño y diagramación:

CIDEPRO Editorial

Diseño, montaje y producción editorial:

CIDEPRO Editorial

Hecho en Ecuador

Made in Ecuador

ÍNDICE

PRÓLOGO	X
---------------	---

PREFACE	XII
---------------	-----

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
------------------------------	----

Sistema financiero en Ecuador.....	15
------------------------------------	----

Importancia del sistema financiero	16
--	----

Clasificación de las instituciones financieras.....	17
---	----

Cooperativismo	18
----------------------	----

Cooperativismo en Ecuador.....	19
--------------------------------	----

Importancia de las cooperativas.....	20
--------------------------------------	----

Clasificación de las cooperativas	20
---	----

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito	21
--	----

Gestión financiera	22
--------------------------	----

Cualidades que debe tener una persona dedicada a la gestión financiera	23
---	----

Crédito.....	24
--------------	----

Clasificación de crédito.....	25
-------------------------------	----

Las 5c del crédito	26
--------------------------	----

Cobranza	27
----------------	----

Gestión de cobranza.....	28
--------------------------	----

Procedimientos importantes para una correcta gestión de cobro	29
--	----

Política de cobranza	29
----------------------------	----

Métodos de cobranza	30
Cartera.....	30
Cartera vencida	31
Recuperación de cartera vencida	32
La morosidad	33
Índice de morosidad.....	34
Marco legal	37
Constitución de la República del Ecuador.....	37
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.....	38
Código Orgánico Monetario y Financiero	45

CAPÍTULO 2

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	49
-----------------------------	----

CAPÍTULO 3

MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS	53
Diseño de la investigación	53
Investigación documental	54
Investigación de campo.....	54
Tipo de la investigación	54
Investigación descriptiva	54
Investigación explicativa	54
Población y muestra	55
Técnicas e instrumentos.....	55
Técnica.....	55
Instrumento	55

CAPÍTULO 4

RESULTADOS OBTENIDOS.....	58
Propuesta planteada	73
Antecedentes de la propuesta	73
Justificación	73
Alcance	74
Objetivos	74
Objetivo General	74
Objetivos Específicos.....	75
Desarrollo de la propuesta	75
Políticas de crédito	75
Proceso de otorgamiento de crédito	79
Políticas de cobranza.....	81
CONCLUSIONES	86
ANEXO.....	87
ACERCA DE LOS AUTORES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97

PRÓLOGO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son creadas con la principal finalidad de estimular el ahorro y a su vez, otorgar créditos a sus clientes, con tasas de interés baja. Lo que busca este tipo de institución es facilitar el desarrollo económico de la sociedad. Este tipo de institución financiera tienen un crecimiento paulatino, por cuanto su aceptación entre la sociedad es considerable.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido es una institución del sistema financiero, de carácter privado, la misma que se encuentra presente en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí. Cabe acotar que la mencionada institución financiera muestra falencias en su gestión debido a la ausencia de controles eficientes, los cuales permitan una adecuada y efectiva recuperación de su cartera vencida.

El problema principal para que ocurra la situación que se ha explicado, es que no se cuenta con un adecuado sistema de evaluación de riesgos financieros, el mismo que permita una calificación del solicitante del crédito y un seguimiento posterior del mismo, una vez que el préstamo se encuentre colocado. De no darse lo expuesto, es decir, al no recuperarse la cartera vencida en los plazos ya estipulados, se estaría creando una brecha financiera que dificultaría la atención de las necesidades de nuevos clientes, aumentando de a poco el riesgo financiero de la misma y, por lo tanto, en el posicionamiento de la cooperativa en el sistema financiero.

Para obtener la información pertinente, se buscó ejecutar una investigación de campo, en la que se aplicaron encuestas que permitieron establecer la problemática existente en la organización. Para el efecto, se debió realizar un cuestionario de preguntas con la finalidad de conocer las preferencias de los clientes y del mercado financiero en el que se desenvuelve la cooperativa. Es importante destacar que se recurrió a documentación de fuente digital proporcionadas por la institución, mismas que aportaron al desarrollo de la investigación para la realización de la presente obra.

PREFACE

Savings and Credit Cooperatives are created with the main purpose of stimulating savings and, in turn, granting loans to their clients, with low interest rates. What this type of institution seeks is to facilitate the economic development of society. This type of financial institution has a gradual growth, since its acceptance among society is considerable.

La Inmaculada de San Placido Savings and Credit Cooperative is a private institution of the financial system, which is present in the city of Portoviejo, Manabí province. It should be noted that the aforementioned financial institution shows shortcomings in its management due to the absence of efficient controls, which allow an adequate and effective recovery of its overdue portfolio.

The main problem for the situation that has been explained to occur is that there is not an adequate financial risk assessment system, the same one that allows a qualification of the credit applicant and a subsequent follow-up of the same, once the loan is approved, is placed. If the foregoing did not occur, that is, by not recovering the overdue portfolio within the stipulated periods, a financial gap would be created that would make it difficult to meet the needs of new clients, gradually increasing its financial risk and, therefore, in the positioning of the cooperative in the financial system.

To obtain the pertinent information, a field investigation was sought, in which surveys were applied that allowed establishing the existing

problems in the organization. For this purpose, a questionnaire of questions had to be carried out in order to know the preferences of the clients and the financial market in which the cooperative operates. It is important to note that digital source documentation provided by the institution was used, which contributed to the development of the research for the realization of this work.



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



Capítulo 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Sistema financiero en Ecuador

De acuerdo con (Cuida tu futuro, 2016), “el sistema financiero está formado por instituciones que captan el ahorro de sus clientes y prestan esos recursos a quienes lo necesitan”. El proceso de captar los ahorros y otorgar préstamos es conocido como intermediación financiera. El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tienen como objetivo regularizar el ahorro de las personas.

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura. Tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos (Superintendencia de bancos, 2017).

El sistema financiero del Ecuador está compuesto por instituciones financieras privadas y públicas. Entre las privadas podemos destacar bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas, así también, entre las entidades públicas se encuentran las instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares

del sistema financiero. De acuerdo a datos de la (Superintendencia de bancos, 2017), los bancos son el mayor y más importante participante del sector con más del 90% de las operaciones totales del sistema financiero.

Dentro de Ecuador existen entes reguladores que se encargan del control de las entidades financieras dependiendo el sector o nivel en que se encuentren. La Superintendencia de Bancos es la encargada de controlar que los bancos cumplan con las normativas estipuladas, una de las entidades que se encargan de verificar su cumplimiento es al Banco Central del Ecuador. Por otro lado, la Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS) es aquella entidad que controla a las cooperativas de ahorro y crédito de todo el país, este ente regulador establece 5 niveles los cuales están clasificados de acuerdo al total de sus activos.

Importancia del sistema financiero

Al hablar del sistema financiero se debe tener en cuenta que es fundamental en la vida de las naciones pues nos ofrece varios beneficios, como son:

- Incitar el ahorro mediante la oferta de productos con rendimientos atractivos y seguros.
- Facilita el pago de bienes y servicios, estimulando el desarrollo del comercio exterior e interior.
- Determina el nivel apropiado de liquidez que necesita un país para que su sociedad pueda adquirir bienes y servicios.

Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable, pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza (Superintendencia de bancos, 2017).

El sistema financiero ecuatoriano es muy importante pues permite el desarrollo de la economía y el correcto funcionamiento de las entidades tanto públicas como privadas, las cuales ayudan a elevar el bienestar de la población al generar múltiples empleos o permitir las inversiones de los clientes. De manera que, los sistemas promueven el ahorro de dinero que provienen del intercambio de bienes y servicios, así también al otorgar un crédito gestionan distintos medios de pagos que facilitan a los clientes cumplir con sus obligaciones. Muchas de las veces el sistema financiero se ve afectado por las crisis económicas que se producen.

Clasificación de las instituciones financieras

El sistema financiero ecuatoriano está conformado por instituciones financieras públicas y privadas, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las primeras las integran: bancos, mutualistas, sociedades financieras y las compañías emisoras de tarjetas de crédito. Las

segundas están integradas por las cooperativas de ahorro y crédito. (Cuida tu futuro, 2016)

Las instituciones financieras que integran el Sistema Financiero Ecuatoriano, tenemos los siguientes:

Instituciones financieras públicas: son entidades de desarrollo con capacidad de ejercer y contrae obligaciones estos son:

- Banco Central del Ecuador
- Banco del Estado, Banco de Fomento
- Corporación Financiera Nacional

Instituciones Financieras Privadas.

- Bancos
- Sociedades Financieras
- Mutualistas
- Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público (Superintendencia de bancos, 2017).

Cooperativismo

Para (González, 2012) “las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada”. Las cooperativas son creadas por personas que desean satisfacer las necesidades de las personas y a su vez generar un ingreso al ser prestatarios de un servicio tan importante en la economía, teniendo en cuenta que ellos tendrán un ente regulador quien supervise que las cosas se den de manera correcta.

(Jaramillo, 2005) Establece que “una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades y se rige por unos valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano” (pág. 38).

El Cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo con la colaboración y la solidaridad. (González, 2012)

De tal manera que el cooperativismo es un intercambio o financiamiento de servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores y a su vez ayuda a que puedan generar ingresos, este sistema financiero es de ayuda mutua pues los clientes acuden a solicitar créditos que les ayuden a crecer o establecer sus negocios y los usuarios regresan el dinero prestado más un interés, es decir, existe reciprocidad y ayuda a la economía ya que se implementan más plazas de empleo.

Cooperativismo en Ecuador

En Ecuador en el año 1937 aparece la primera Ley de Cooperativas y aparecieron las primeras seis cooperativas. La ausencia de una identidad de las organizaciones nacientes no permitió su afianzamiento. De hecho, la legislación tuvo como objetivo asuntos de orden social en vista de que el sector agrícola-rural tenía un desmejoramiento económico que podría llevar a un descontento. La idea era transformar las comunidades indígenas en cooperativas (Miño Grijalva, 2013).

Importancia de las cooperativas

La importancia de las cooperativas radica en que permite a las organizaciones perfeccionarse hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades. (González, 2012)

Las cooperativas tienen la misma finalidad que una gran entidad bancaria con la diferencia que son más asequibles para las personas o pequeños empresarios como los agricultores, estas entidades permiten que los usuarios puedan solicitar créditos a pequeñas tasas de interés y con menos tiempo de espera dentro del trámite, aunque en muchas ocasiones este fácil acceso a créditos puede hacer que las entidades tengan una lenta recuperación de dinero.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito tienen una deficiente recuperación de cartera debido a que no existe un correcto control dentro del departamento de créditos y cobranza, un factor que puede llevar a este problema es la falta de un proceso o políticas de cobranza, así también una falta de seguimiento por parte de los superiores, es decir, la falta de reportes que indiquen en qué condiciones se encuentra la entidad.

Clasificación de las cooperativas

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), se pueden identificar cinco grandes grupos que integran el sector cooperativo.

Cooperativas de producción: Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a las actividades productivas, en una sociedad

colectiva y manejada en común, tales como del tipo: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles, entre otros.

Cooperativas de consumo: Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier tipo de bienes de libre comercialización, es decir, sin intermediarios, como, por ejemplo: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Cooperativas de vivienda: Son las que tienen por objeto la adquisición de bienes inmuebles, dirigidas para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con estas en beneficio de sus socios.

Cooperativas de ahorro y crédito: Son organizaciones las cuales se encuentran formadas por personas naturales o jurídicas, quienes se unen de forma voluntaria con el objeto de realizar cualquier tipo de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, con la respectiva autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la ley.

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011) las entidades de ahorro y crédito se clasifican según el total de los activos que posean, las que van desde 1'000.000,00 hasta los 80'000.000,00 en adelante. Existen cinco segmentos, los cuales son.

Tabla 1. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000 000,00 Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Nota: Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Gestión financiera

(Guarderas, 2010) Establece que la gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, el empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial.

La gestión financiera nos indica cómo administrar los recursos que posee una entidad para poder transformarlos en ingresos que puedan cubrir los gastos que genere en un futuro la empresa y esta pueda tener liquidez suficiente para poder mantenerse en el mercado. Dentro del ámbito financiero, esta gestión ayuda a controlar la manera en que se otorga los créditos y a su vez el tiempo de recuperación de los mismos para que pueda mantenerse dentro de un mercado competitivo.

En el mundo globalizado en el que vivimos, es completamente necesaria para las empresas tener una buena gestión financiera y una correcta administración de sus finanzas, la cual está basada en una administración efectiva de los recursos que posee la organización, de esta manera, la empresa podrá gestionar sus gastos e ingresos de la forma más adecuada para que todo funcione correctamente.

El gestor financiero como se indicó es el responsable del manejo de los bienes que generan efectivo en la entidad, entre las funciones está el planificar y organizar la estrategia a utilizar pero también se encarga de controlar las operaciones financieras y por ello es que la función del gestor financiero es vital para cualquier organización ya que este debe observar todo lo ocurrido para poder proyectarse al futuro, de tal manera que se evite el realizar operaciones erróneas para lograr una mejor rentabilidad y beneficios.

Cualidades que debe tener una persona dedicada a la gestión financiera

En primer lugar, entre las cualidades está el ser íntegro, tener seguridad al tomar decisiones rápidas, sentirse cómodo para manejar cifras y, sobre todo, ser organizado en su trabajo. En segundo lugar, la formación del mismo es importante, así como su experiencia profesional. Ambos aspectos mencionados marcarán su carrera en el gran mundo de la gestión financiera.

Crédito

Según García (2002) señala que el crédito es “un compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus obligaciones económicas” dicho compromiso puede ser formal y escrito, similar a la emisión de letras de cambio, cheques o hipotecas. Según lo señalado por el autor citado, la interacción con la investigación de este concepto, es una de las variables de la investigación y que el mismo es el resultado de las ventas que manifiestan esta condición.

Para (Morales, 2014) el crédito es el mecanismo que se requiere para aumentar las ventas de las empresas, y cuando este sucede, las empresas incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que realizan a otras empresas por bienes y servicios necesarios para la actividad, y como resultado se presenta un efecto multiplicador en la economía, por lo cual el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía.

De acuerdo con (Conceptos, 2016) “un crédito bancario es un voto de confianza que un cliente recibe al obtener dinero de una entidad bancaria, ya sea pública o privada”. Las entidades financieras se dedican a captar dinero de sus clientes por medio de operaciones pasivas y lo prestan a tasas más altas de las que ofrecen al recibirlos y a estas se denominan operaciones activas. Esta confianza está basada en la solvencia que el cliente deberá probar previamente. Mediante el crédito, el cliente de la entidad financiera recibe el efectivo y los bancos los intereses por el uso del dinero.

Clasificación de crédito

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, los del tipo microcréditos, los de consumo y los créditos hipotecarios o para viviendas.

- **Créditos Comerciales:** Son todos aquellos que las instituciones financieras otorgan a personas naturales o jurídicas, los cuales serán consignados al financiamiento de actividades productivas y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, con el objetivo de promover los sectores de la economía.
- **Créditos de Consumo:** Son créditos otorgados a personas naturales, los cuales son destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.
- **Créditos hipotecarios para viviendas:** Se entiende por créditos para la vivienda a los que son otorgados a personas naturales con el fin de adquirir, construir, reparar, remodelar y realizar mejoras de una vivienda propia. Este tipo de crédito son otorgados pero asegurados por medio de una hipoteca debidamente inscritas en los registros públicos.
- **Crédito Microcrédito:** Es el crédito concedido a un prestatario, sea este una persona natural o jurídica, destinado a financiar actividades en pequeña escala de pago (Superintendencia de bancos, 2017).

Las 5c del crédito

“Las cinco C son el carácter del cliente, la capacidad de pago, el capital, el colateral (la garantía) y las condiciones económicas” de acuerdo a lo que menciona el autor Gómez (2014) esto permite tener acceso a un crédito:

1. **Condiciones económicas:** Hace referencia al entorno económico que priva en el momento en que la empresa otorga un crédito. Para que las empresas decidan otorgar un crédito a un cliente deben considerar cierta información económica que demuestre que el solicitante puede cancelar la deuda a adquirir.
2. **Capacidad de pago:** El solicitante demuestra regularmente con comprobantes, de nómina de la empresa o negocio en el que labore, que se tienen los suficientes recursos para pagar a tiempo el crédito.
3. **Capital:** Es el dinero o todos los bienes inmuebles que posee el solicitante con los cuales soporta que es solvente, que puede cancelar la deuda a adquirir o que puede deshacerse de un bien en caso de ser necesario para liquidar el compromiso obtenido.
4. **Colateral (garantía):** ciertos tipos de créditos que quedan como garantía prendaria bienes o valores mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.
5. **Carácter:** El carácter del cliente se refiere a la solvencia moral de la persona, es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas.

Cobranza

(Rosas, 2007) Menciona que la cobranza “es el conjunto de actividades indispensables para realizar el cobro por los servicios prestados. Estas actividades se relacionan con la entrega del comprobante de venta a los lugares de distribución que se encuentren en la ruta establecida, la recaudación del dinero por los servicios prestados y la cancelación respectiva a los involucrados en la prestación del servicio”.

Por lo tanto, se puede clasificar a la cobranza de la siguiente manera:

1. Cobranza Distributiva
2. Cobranza Integrativa
3. Cobranza Disgregativa
4. Cobranza Moderna

La cobranza distributiva es aquella que se basa en los escenarios que determinan la utilidad de una de las partes y la pérdida para la otra, por lo general es conocida como “Suma Cero”, utilizando términos de negociación.

La cobranza Integrativa se basa en las gestiones que fomentan la correlación entre las partes en conflicto, esta se conoce como “No suma cero” o “Suma Variable”.

La cobranza disgregativa es el método que se utiliza para separar cada elemento que compone un conjunto, por lo tanto, permite hacer una revisión de forma detallada y separada de los valores que involucre el comportamiento del individuo, también conocido como “Basada en principios”.

La cobranza moderna se refiere al conjunto de actividades o gestiones que se emplean utilizando los recursos tradicionales y métodos de negociación.

Gestión de cobranza

Para (Wittlinger, Carranza, & Mori, 2008) la gestión de cobranza es el conjunto de acciones que se coordinan y aplican adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la organización se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente posible, conservando en el proceso la mejor disposición de los clientes para futuras negociaciones. (pág. 47).

La gestión d cobranza, es el procedimiento o las acciones que se van a tomar en cuenta al momento de notificar a los clientes que deben cancelar las deudas adquiridas, cuando no existe una correcta gestión de cobranza dentro de la entidad puede traer problemas a futuro pues corre el riesgo de que la morosidad aumente afectando a la liquidez de la entidad y a su vez aumente la cartera vencida.

Este proceso generalmente es controlado por el gerente, pues es quien debe pedir mensualmente o cada cierto tiempo estipulado un reporte acerca de la operatividad de la entidad, de esta manera se puede prevenir riesgos futuros o corregir las acciones que hacen que la entidad ni avance de forma eficiente.

Procedimientos importantes para una correcta gestión de cobro

Para que exista una correcta gestión de cobro dentro de la entidad se deben tener en cuenta algunos aspectos, como son:

- Conciliación de Saldos: Existen varios procedimientos en la realización de una conciliación de saldos las mismas que deben estar correctamente identificados, así mismo se debe contar con la actualización de los estados de cuentas de los clientes para que lo reconozcan claramente (Adolf, 2014).
- Determinación de los cobros: Es la forma más certera de controlar los saldos pendientes de cada cliente, al otorgarse créditos por lo general se acuerda con los mismos vencimientos.

Política de cobranza

Santandreu (2000) Señalan que “la primera fuente de financiación de la empresa son los cobros de la facturación que realiza. Esta gestión se constituye en el principal motor de la gestión de la tesorería”. La finalidad de la política de cobranza es el pago rápido, oportuno con menos problemas de vencimientos y mínimos costos de operación, situación a la que toda compañía que concede créditos desea llegar; esto incluye que el cliente debe conservar su identidad y buena disposición para con la empresa, manteniéndose estas relaciones aun en tiempos difíciles.

Se debe considerar:

- Plazo de pago establecido.
- Instrumentos de cobro.

- Medios de recobro en caso de impago.
- Intereses y gastos por demora.

Cuando una cooperativa o entidad financiera establece una política de cobranza, se asegura que el crédito otorgado va a retornar a la cooperativa con un adicional, es decir, un interés cobrado, pero a su vez se asegura que, en caso de incumplimiento, al tener una garantía dentro de esta política, se podrá recuperar lo prestado a través de la hipoteca.

Métodos de cobranza

Para gestionar correctamente las cobranzas, (Olsina, 2009) nos menciona que “es importante establecer con exactitud los saldos que mantiene pendiente cada cliente”, así como también acordar los créditos otorgados, la fecha y monto de los mismos. (pág. 50)

Cobranza Directa.- Es aquella que se realiza en la caja de la empresa, es decir es una transacción directa de los clientes con la empresa.

Cobranza por medio de cobradores.- dichos cobradores son los bancos que por llevar a cabo la gestión de cobranza se queda con un porcentaje de cobro.

Cartera

(Mangones, 2006) Menciona que “la cartera de crédito es el conjunto de documentos que amparan las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto”

(pág. 33). Cada mes la entidad otorga créditos nuevos a sus clientes, es decir, posee una cartera vigente que espera ser recuperada en cierto tiempo y a su vez que este crédito genere intereses lo que ayudará a que la entidad tenga mayor liquidez para futuros créditos.

La cartera son todos aquellos créditos otorgados por la cooperativa, dentro de esta cartera se puede establecer la cartera vigente, la cartera que no devenga interés y la cartera vencida. Cuando la entidad no controla los créditos otorgados a sus clientes, al deja vencer varios pagos se puede generar un alto índice de morosidad y la entidad puede tener riesgo de liquidez pues el efectivo que salió en calidad de préstamo no es retornado en el tiempo estipulado.

Cartera vencida

(Fernández & Matínez y Saurina, 2001) Establece que “es la proporción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente”. Cuando la cooperativa no realiza un control en las cuentas vencidas puede tener como resultado un alto índice en morosidad, es decir, son cuotas incumplidas de los compromisos efectuados entre los deudores y entidad financiera.

Es necesario contar con un correcto control de cartera vencida dentro de la cooperativa pues, al conocer quiénes son los clientes incumplidos se puede tomar las respectivas medidas para solucionar el inconveniente a tiempo mientras que, si esto se deja pasar la cartera vencida puede aumentar y esto generar un riesgo dentro de la entidad financiera.

Recuperación de cartera vencida

(Sotomayor, 2012) Señala que “la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente” (pág. 53).

La recuperación de la cartera es la manera en que la entidad tiene establecida sus políticas, dentro de ellas define en que tiempo va a obtener el dinero prestado, pero en caso de estar vencida, los administrativos deben tomar ciertas medidas, una de ellas puede ser un acuerdo entre ambas partes de tal manera que el cliente salda su deuda y la cooperativa recupera parte del crédito que tenía vencido. Así también, se debe tomar en cuenta que no solo es un cliente el que cae en mora sino varios, por lo que la gerencia debe solicitar mes a mes un informe.

Los pasos importantes a seguir en una cobranza son:

1. Reconocimiento: El cliente debe reconocer que posee una deuda con la entidad y que debe cancelar, tal como se lo estipuló en el acuerdo firmado por ambas partes.
2. Aceptación: En este caso, el cliente debe aceptar la cancelación del crédito otorgado con anterioridad aun si la cuenta es sumamente morosa. El cliente puede llegar a un acuerdo de pago con el representante de la entidad.
3. Importe: Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que, si le presentamos al

cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.

4. Tiempo: Se debe determinar el tiempo en que el cliente se va a poner al día con sus cuotas vencidas y a su vez recordarle el plazo en que debe liquidar totalmente el crédito.

La morosidad

Para (Batlle, 2008), “la morosidad de una institución financiera es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la parte de créditos de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento” (pág. 25).

Dentro de las cooperativas o cualquier entidad financiera, se da la morosidad en el momento en que los clientes dejan de cumplir con las cuotas establecidas de los créditos otorgados, en varias ocasiones dejan pasar demasiado tiempo para tomar alguna acción o simplemente dejan de controlar pues las entidades tienen garantías con las cuales pueden recuperar lo entregado, pero este no es el caso pues lo recomendable sería controlar a través de un seguimiento controlado los créditos otorgados y los créditos vencidos para poder recuperar.

Otro de los factores por los cuales se da la morosidad es a falta de seguimiento o verificación de la información entregada por los solicitantes, de tal manera que no saben si los clientes son o no solventes, al no realizar este procedimiento la entidad puede hacer que el riesgo de morosidad aumente y que cada día que pase la cartera vencida aumente.

Índice de morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de cartera bruta (Superintendencia de Bancos, 2018).

Chiriboga (2010) Establece que para “medir el índice de morosidad que posee la entidad financiera, se debe tener en cuenta los siguientes conceptos” (pág. 31).

Cartera de Crédito Bruta: Se refiere al total de cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo vivienda y microempresa) sin reducir las provisiones para créditos incobrables.

Cartera de Crédito Neta: Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo vivienda y microempresa) reduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera improductiva: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera de la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Morosidad bruta total: Mide el número de veces que representa los créditos improductivos con respecto a la cartera menos las provisiones. Para poder calcular la morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido, se debe realizar la siguiente fórmula.

$$\text{Morosidad cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Marco conceptual

Cartera vencida: monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar (SEPS, 2011).

Cartera improductiva: son aquellos prestamos que no generan renta financiera de la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos (SEPS, 2011).

Cartera de crédito bruta: Se refiere al total de la cartera de créditos de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables (Superintendencia de Bancos, 2018).

Cobranza: Cobranza “es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas” (Pérez & Merino, 2018)

Cooperativa: Hace referencia a “un tipo de sociedad que se constituye para la utilidad común de sus integrantes. Estas asociaciones se organizan de manera democrática y son administradas según el acuerdo que establecen sus socios” (Pérez & Merino, 2016).

Crédito: El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.

Economía popular y solidaria: Se entiende por Economía Popular y Solidaria a “la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital” (SEPS, 2011).

Liquidez financiera: Es “la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo” (Luna, 2018).

Morosidad: Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Pedrosa, 2016)

Riesgo de crédito: Es “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago

parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (Campoverde, 2018).

Solvencia: Es “la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones y generar fondos para atender en las condiciones preestablecidas los compromisos sellados con terceros” (García I. , 2017).

Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

De la Constitución Política de la República del Ecuador se tomó como referencia lo estipulado en los artículos 277, 283 y 311, (Asamblea Nacional, 2008) que manifiesta:

En el **Art. 277.-** numeral 6, para conseguir el buen vivir, entre los deberes del estado esta “Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones naturales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y la demás que la Constitución determine. La Economía Popular y Solidaria se

regulará de acuerdo a la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

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

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Se tomó como referencia los artículos:

Art.78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente ley, integran el Sector Financiero Popular y solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Art.79.- Tasas de Interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo previsto en este capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en

Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección 1, de las cooperativas de ahorro y crédito

Art. 81.- Cooperativas de Ahorro y crédito.- Son Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art.83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.

- a. Otorgar préstamos a sus socios.
- b. Conceder sobregiros ocasionales.
- c. Efectuar servicios de caja y tesorería.
- d. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o de las instituciones financieras nacionales o extranjeras.

- e. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- f. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- g. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- h. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- i. Emitir obligaciones con respaldos en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- j. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- k. Invertir referentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- l. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,

m. Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el reglamento de la presente ley.

Art. 84 Pág. 28.- Certificado de Funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85 Pág. 28.- Solvencia y Prudencia Financiera.- las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a.** Solvencia patrimonial.
- b.** Prudencia Financiera.
- c.** Índices de Gestión financiera y administrativa.
- d.** Mínimos de Liquidez.
- e.** Desempeño Social; y,
- f.** Transparencia.

Art. 92 Pág. 30.- Administración y Calificación de riesgo.- las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 86.- Cupo de Créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus conyugues o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al 10% ni el límite individual superior al 2% del patrimonio técnico calculado al 28 cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración. No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las cajas centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacer efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto. Igualmente podrán realizar operaciones

por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art.88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito preferentemente deben invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 89.- Agencias y Sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requiere de un estudio factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los crédito en sucursales, agencias u oficinas, serán otorgadas preferentemente a los socios de estas sucursales, agencias u oficinas.

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la Asamblea General resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos requiera la autorización escrita del socio.

Art. 91.- Redención de Certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil. La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%). 29 No se podrá redimir capital social si de ello resultare infra la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regulación en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art.92.- Administración y calificación de Riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Capítulo III.- Del Control.

Art. 146.- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

Código Orgánico Monetario y Financiero

Sección 2 de las cooperativas de ahorro y crédito

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

Art. 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios.

La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Art. 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin embargo, si la capitalización involucra la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y

Solidaria. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.



SITUACIÓN PROBLEMÁTICA



Capítulo 2

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A nivel mundial, los créditos han sido parte fundamental en el crecimiento económico y financiero de las empresas y familias, por lo que se consideran de buen acoplamiento necesario para el correcto funcionamiento dentro de la economía, ya que son una inyección de liquidez para financiar el crecimiento de las empresas y ellas puedan ingresar en el juego de la oferta y demanda de bienes y servicios, a su vez, estabiliza indicadores económicos como el empleo. En todos los países, inclusive en países desarrollados como los correspondientes a la zona euro, el problema de mantener una cartera de crédito alta es latente debido a la fragilidad de la economía mundial, producto de la baja demanda de bienes o la fluctuación en el precio del petróleo en los mercados internacionales.

La recuperación de la cartera es un denominador común en las instituciones y empresas del sector cooperativo financiero, puesto que tanto en Europa, África, o América Latina por mencionar ejemplos la cancelación de documentos y obligaciones crediticias previas a su fecha vencimiento presenta niveles que repercuten en el desarrollo de las cooperativas financieras (Vallejo Martínez, 2017). La entidad al otorgar un crédito a uno de sus usuarios queda expuesta a un gran riesgo de incobrabilidad pues se puede dar el incumplimiento de uno de los pagos acordados entre las dos partes.

A nivel nacional, de acuerdo a la (Superintendencia de Bancos, 2018) la morosidad de la cartera en el sector financiero ecuatoriano, la situación económica originada entre el año 2015 y 2016, produjo a su vez que las tasas de morosidad se hayan incrementado a niveles superiores al 5%, dependiendo del sector, como por ejemplo es el caso del consumo, con una tasa cercana al 8%, mientras que el microcrédito fue del 7.12% y el del sector vivienda fue del 2.86%.

Sin embargo, todas estas instituciones se ven golpeadas por un alto índice de morosidad, debido a que al momento de que las cooperativas otorguen créditos y con el afán de ser cada vez más ágil en estas tareas, no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda, ya que no hay un control a través de políticas y con ello exista déficit del control de la cartera. Como efecto de aquello las cooperativas tienen liquidez, recibe pocos ingresos por concepto de intereses e incurre en gastos por trámites judiciales y extrajudiciales dando como resultado pérdidas económicas, afectando de esta manera a la satisfacción de los clientes internos y externos, por: la inadecuada atención, falta de recursos, políticas de créditos y cobranza etc.

La cooperativa La Inmaculada de San Plácido tiene como problema central el incremento de cartera vencida debido a que existe la inadecuada gestión en las políticas de cobranza y la deficiente administración de control de cartera, hasta llegar a un alto índice de morosidad contrayendo con esto a las demoras en los pagos; al inicio son en días, luego en meses y por último en años, son estos últimos los

que inciden de manera contundente en la economía de la cooperativa. Otro factor considerable y causante del problema es el sobreendeudamiento de los clientes con otras entidades financieras, casas comerciales o con personas que prestan dinero de manera ilegal, esto influye en que no paguen las cuotas de crédito a tiempo y caigan en mora, otro problema que se suscita es la falta de control y seguimiento de los créditos que están actualmente vigentes, puesto que no se les otorga ningún tipo de aviso o de notificación cuando tienen una o varias cuotas vencidas, razón por la cual el índice de morosidad sigue aumentando de manera inevitable, por lo tanto el bajo nivel de liquidez sigue siendo constante. Entonces la morosidad surge de manera inevitable, producto de lo cual nace la cartera de vencida institucional; con este escenario situación que se torna compleja y de difícil solución por cuanto arrastra aún otros problemas inherentes a este tipo de actividad.



MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Capítulo 3



MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

En el presente ítem se presentan los métodos y técnicas que facilitan la determinación de los resultados en el estudio del departamento de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido. La aplicación de investigación, nos permite una excelente aproximación para examinar las problemáticas que se pueden presentar. Se aplica un método de investigación cualitativo y cuantitativo, de manera que los datos recopilados en el transcurso de la ejecución y vida del estudio.

Ya que se encuentra orientada hacia la comprensión de la cartera vencida como objeto de estudio, que permite una observación naturalista utilizando una perspectiva desde adentro y que permitirá la comprobación de la hipótesis poniendo énfasis en el proceso de la investigación y cuantitativa, debido a que el objetivo principal es identificar cuáles son las razones y causas de la cartera vencida.

Diseño de la investigación

Para (Arias, 2016) el diseño de la investigación “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (pág. 27). Es así como se establece distintos tipos de investigación los cuales nos ayudarán a obtener un buen resultado.

Investigación documental

(Arias, 2016) Establece que la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, análisis e interpretación de datos a través de documentos impresos, audiovisuales o electrónicos, con el propósito de aportar nuevos conocimientos” (pág. 27). Para realizar la investigación documental se utilizarán los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido, con la cual se podrá determinar la morosidad que posee la entidad.

Investigación de campo

Según (Arias, 2016) es aquella que “consiste en la recolección de datos directamente a los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, obtiene información, pero no altera las condiciones existentes” (pág. 31). En este caso, el proceso investigativo se va a realizar en el departamento de créditos y cobranzas en el cual se realizará un estudio que ayude a determinar la razón por la que tarda la recuperación de cartera.

Tipo de la investigación

Investigación descriptiva

Mediante la aplicación de la descripción, se tiene como objetivo el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual mediante la interpretación correcta sobre la cartera vencida de la cooperativa.

Investigación explicativa

Este tipo de investigación tiene relación causal, de esta manera se encontrará las causas por las que se da la cartera vencida en la

cooperativa y de qué manera afecta en la operación diaria de esta entidad.

Población y muestra

Para (Arias, 2016) la población son “los elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 81). Se utilizará como población al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido que son 5 empleados.

Técnicas e instrumentos

Técnica

Entrevista

Esta técnica trata la entrevistar a las autoridades de la entidad con la finalidad de obtener información relacionada al sistema de control del área objeto de estudio, en este caso sobre cómo se está llevando actualmente el proceso de cobros de créditos.

Instrumento

Cuestionario

Esta técnica se la utilizará aplicando el enfoque cualitativo al momento de recopilar los datos y aplicará el enfoque cuantitativo al momento de representarlos e interpretarlos, en este caso se realizaron preguntas cerradas.

Encuesta

Es la técnica que nos va a permitir recopilar información de un grupo de personas a través de las preguntas cerradas, es decir, respuestas específicas con el propósito de poder determinar el posible problema.



RESULTADOS OBTENIDOS

Capítulo 4



RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez establecidos los métodos en que se va a tomar la información al tener como instrumento las encuestas, se procedió a realizar al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido, con el fin de recopilar información específica que nos ayude a confirmar que el problema se presenta en el departamento de crédito y cobranza. Al no tener un correcto control de la manera en que se recupera los créditos, la entidad financiera aumenta su cartera vencida lo que podría afectar a la liquidez puesto que excede de los tiempos establecidos.

Al tratar de morosidad, se procederá a identificar el porcentaje de morosidad que presenta la entidad financiera, este proceso se lo va a realizar mes a mes pues este índice varío, dependiendo de los créditos otorgados y de los créditos que se vencen. Dentro de este punto se va a tener en cuenta dos aspectos muy importantes como son: la cartera que no devenga interés y cartera vencida. Estas dos carteras son las que a futuro forman el riesgo de morosidad.

Al proceder a desarrollar el cuestionario se estipuló 9 preguntas cerradas enfocadas al posible problema, se solicitará a los empleados que respondan con total sinceridad y una vez resuelto este paso se procederá a la respectiva tabulación lo que nos ayudará a establecer una posible solución al problema presentado en la entidad financiera. A continuación, se presentan los resultados.

1. ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

Tabla 2. Tabulación proceso utilizado en la entidad

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Sí	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

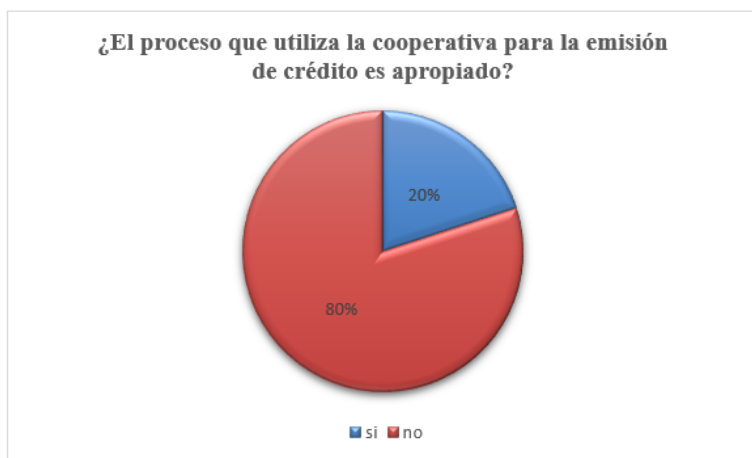


Figura 1. Tabulación proceso utilizado en la entidad

Análisis: Al realizar la encuesta al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido se pudo obtener que 4 de los 5 empleados no están de acuerdo en el proceso de emisión de crédito utilizado y 1 cree que es el apropiado.

2. A su criterio ¿Cuál es la principal causa para que se de un alto índice de morosidad?

Tabla 3. Tabulación principal causa de morosidad

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Incapacidad de pago	1	20%
Facilidad de acceso a los créditos	4	80%
Deficiente actualización de datos	0	0%
Total	5	100%



Figura 2. Tabulación principal causa de morosidad

Análisis: Para determinar cuál es la principal causa de que exista un alto índice de cartera vencida se proporcionó 3 criterios, de los cuales la mayoría de los empleados establecieron que la facilidad de créditos era el principal problema del aumento de cartera vencida.

3. De la lista presentada a continuación, ¿Cuál es el crédito más solicitado por los clientes?

Tabla 4. Tabulación crédito más solicitado

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Microcrédito	4	80%
Consumo	1	20%
Vivienda	0	0%
Educación	0	0%
Total	5	100%

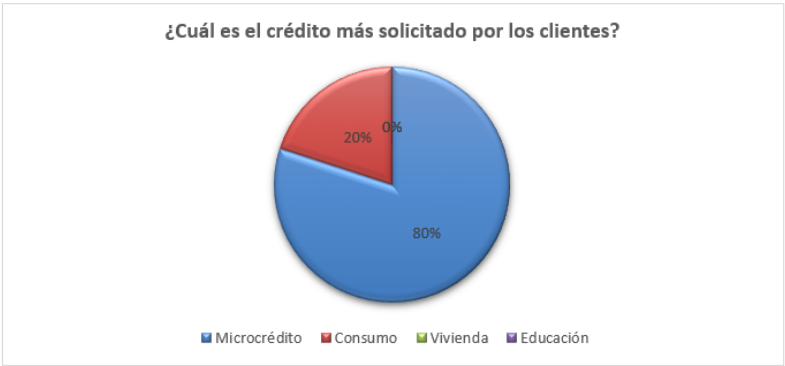


Figura 3. Tabulación crédito más solicitado

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido otorga distintos créditos a sus clientes, como son vivienda, consumo o comercial, pero al realizar la encuesta se pudo evidenciar que solicitan más microcréditos con el 80% y siguiendo los créditos de consumo con el 20%. Los créditos de educación y vivienda no son solicitados de manera frecuente.

4. ¿Se realiza un seguimiento al socio para verificar la información proporcionada al solicitar el crédito?

Tabla 5. Tabulación procedimiento de verificación de información de socio

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%



Figura 4. Tabulación procedimiento de verificación de información del socio

Análisis: A través de esta pregunta, se pudo evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido no verifica los datos entregados por los clientes. Por ende, tiene un gran error pues no puede confirmar si las personas que solicitan préstamos tienen manera de pagar las cuotas, es decir, no justifican la manera en que generarán ingresos o si la finalidad del crédito es lo correcto.

5. ¿La cooperativa cuenta con un proceso de recaudación de cartera?

Tabla 6. Tabulación existe proceso de recaudación

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Sí	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%



Figura 5. Tabulación existe proceso de recaudación

Análisis: Al momento de realizar esta pregunta, 4 de los 5 empleados encuestados, siendo la mayoría, supieron responder que la entidad no cuenta con un proceso de recuperación de cartera adecuado, lo que hace que no se tenga un control correcto y la cartera vencida aumente al pasar los días.

6. La entidad financiera en la que labora, ¿posee políticas de cobranza?

Tabla 7. Tabulación políticas de cobranza

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Sí	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

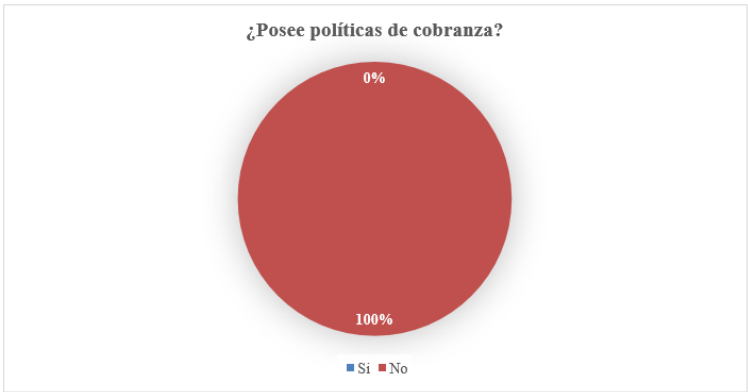


Figura 6. Tabulación política de cobranza

Análisis: A través de esta pregunta se buscó establecer si actualmente en la entidad bancaria existen o no políticas que ayuden a realizar el cobro, a lo que los empleados en su totalidad respondieron que no hay. De tal manera que se puede establecer el problema con el que cuenta la cooperativa.

7. ¿Considera usted que con las políticas se puede otorgar un mejor crédito?

Tabla 8. Tabulación políticas otorgan un mejor crédito

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

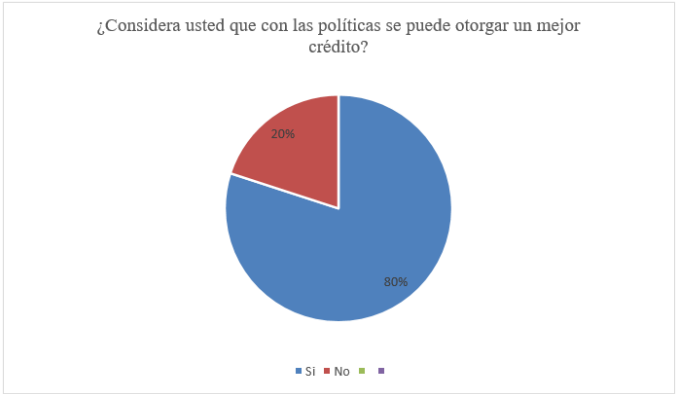


Figura 7. Tabulaciones políticas otorgan un mejor crédito

Análisis: Se pudo conocer la apreciación de los empleados acerca de los cambios que se tendrá al implementar las políticas para los créditos, el 80% de los trabajadores creen que puede mejorar el otorgamiento de créditos al tener un proceso establecido que nos ayudará a otorgar y recuperar la cartera en menor tiempo.

8. ¿Considera usted que a través de la aplicación de políticas de cobranza se podrá disminuir el índice de la cartera vencida en la entidad?

Tabla 9. Tabulación políticas para disminuir la cartera

Criterios	Frecuencia relativa	Frecuencia Absoluta
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

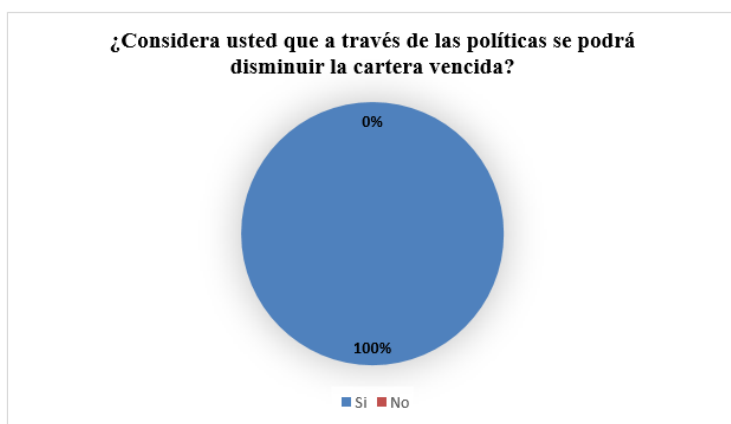


Figura 8. Tabulación política para disminuir la cartera

Análisis: Los empleados en su totalidad consideran que la aplicación de las políticas de cobranza en la entidad podría ayudar a tener un índice menor en la cartera vencida, pues al poner en práctica este proceso la cooperativa tendrá proceso más eficiente en la recaudación de créditos.

9. ¿Al implementar políticas de cobranza, mejorará la liquidez de la entidad?

Tabla 10. Tabulación políticas de cobranza

Criterios	Frecuencia	Frecuencia
	relativa	Absoluta
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

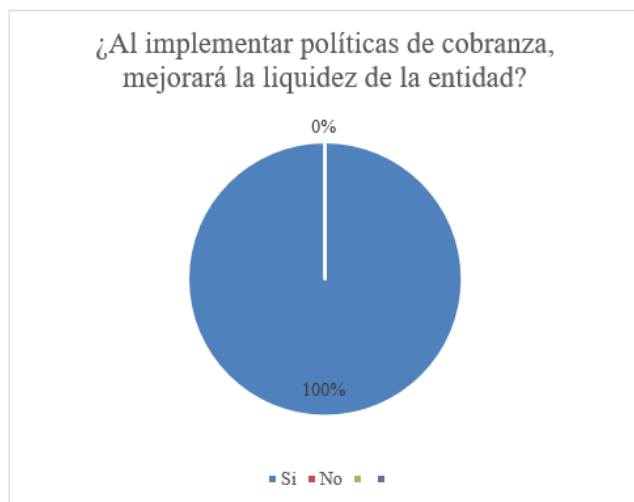


Figura 9 Tabulación políticas de cobranza

Análisis: Todos los empleados están de acuerdo en que, al implementar políticas de cobranza, la liquidez de la entidad financiera puede mejorar

pues los créditos otorgados se van a recuperar en un plazo establecido. Eso ayudará a la cooperativa a bajar su nivel de morosidad y a su vez tener efectivo para futuros clientes.

Así también, se procedió a dialogar con el personal administrativo de la entidad para poder recopilar información, esto nos facilitó el entender de una mejor manera la situación en la que se encuentra la cooperativa.

Se entrevistó al gerente y jefe de cobranza, a continuación, se detalla las respuestas.

Entrevista al personal del departamento de crédito y cobranza

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido

Nombre: Ing. Verónica Palacios Alcívar

Cargo desempeñado: Gerente

1. De los riesgos que enfrenta la cooperativa al otorgar créditos, ¿Cuál considera como el mayor riesgo para la cooperativa?	El mayor riesgo en los créditos es que el socio deje de pagar en forma cumplida sus obligaciones y esto ocasione que la cooperativa aumente su índice de morosidad.
2. ¿Cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?	Primero se hace un acercamiento con el socio a través de una llamada telefónica. Si no da resultado la llamada se le envía notificaciones escritas hasta por tres ocasiones. Y por último se procede al proceso judicial de cobro, es decir se procede hacerle una demanda legal.
3. ¿Se aplica las garantías de créditos a los clientes?	Dependiendo del monto solicitado se aplican las garantías. Una es la garantía personal y si el monto es más elevado se solicita una garantía hipotecaria.

4. ¿Considera que el otorgar créditos a los clientes da como resultados problemas de liquidez en la entidad?	El problema de liquidez se presenta cuando los socios dejan de pagar los créditos, ya que cuando la cooperativa tiene problemas de liquidez lo que se hace es suspender el otorgamiento de créditos y se procede una campaña de recuperación de cartera.
5. ¿Considera usted que es necesario la elaboración de políticas de créditos y cobranza?	Si es muy necesario contar con esas políticas, ya que sirven de guía al momento de otorgar los créditos y de igual forma indican los pasos a seguir en caso de las cobranzas.

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido

Entrevista al personal del departamento de crédito y cobranza

Nombre: Lilibeth Navia Loor

Cargo desempeñado: Jefe de crédito

1. De los riesgos que enfrenta la cooperativa al otorgar créditos, ¿Cuál considera como el mayor riesgo para la cooperativa?	El riesgo mayor es la morosidad que sufre la cooperativa cuando el socio deja de pagar y eso hace que no se puedan dar créditos a otros socios.
--	---

2. ¿Cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?	Se le hace una llamada telefónica Se le envía citaciones Se le hace una demanda
3. ¿Se aplica las garantías de créditos a los clientes?	Si se solicita un garante Y en montos más de 5.000 se solicita una hipoteca.
4. ¿Considera que el otorgar créditos a los clientes da como resultados problemas de liquidez en la entidad?	No cauda problemas de liquidez porque se tiene un presupuesto mensual de dinero a colocar.
5. ¿Considera usted que es necesario la elaboración de políticas de créditos y cobranza?	Si es muy necesario ayudan en las tareas de colocación y recuperación del dinero prestado.

A través de la fórmula del índice de morosidad y el uso de los estados financieros se puede determinar la morosidad ampliada, que es aquella que mide el nivel de la cartera total presentando el problema de recuperar los créditos en un tiempo determinado y puede ocasionar pérdidas a la entidad, es así como se puede observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido posee una cartera vencida entre el 11% y 17%.

Tabla 11. Morosidad mensual año 2019

		Dic-18	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19
	Descripción	Nivel de cartera total que presenta problemas de recuperabilidad y pueden ocasionar pérdidas en la institución.												
Morosidad ampliada	Cartera improductiva	11, 95%	11, 02%	10, 99%	11, 97%	11, 09%	12, 19%	12, 14%	12, 38%	14, 23%	16, 45%	14, 40%	17, 33%	15, 82%
	Cartera bruta													
	Descripción	Nivel de cartera totalmente vencida que presenta serios problemas de recuperabilidad y tienen un alto grado de riesgo de ocasionar pérdidas en la institución.												
Morosidad simple	Cartera vencida	4, 13%	4, 12%	4, 19%	4, 35%	4, 68%	4, 85%	5, 21%	5, 48%	5, 70%	5, 90%	6, 37%	6, 84%	7, 36%
	Cartera bruta													

Propuesta planteada

Elaboración de políticas de créditos y cobranzas para la lograr la recuperación de la cartera vencida en la CAC La Inmaculada de San Plácido.

Antecedentes de la propuesta

El resultado de la investigación determina que existe la necesidad de implementar políticas de créditos y cobranzas con el fin de obtener la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido analizando y verificando cada una de las actividades que se lleva a cabo para la emisión de créditos, es decir, la manera en que los otorga y métodos de cobranzas.

En el entorno financiero se ha dado un incremento de un gran número de instituciones, que brindan servicios de prestación monetaria, dando lugar a que cuantiosa gente se endeude y se sobre endeude debido sus egresos son superados por sus ingresos, esto es resultado de que el socio no está capacitado para que puede realizar buenas inversiones.

Justificación

El presente trabajo de investigativo tiene como finalidad aportar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La inmaculada de San Plácido con políticas que tiene como objeto agilizar procesos idóneos para la emisión del crédito y cobranzas y a la vez cuidar de manera eficiente el capital y que de esta manera sea bien utilizado, y conseguir la recuperación de cartera sin ningún problema y sin incurrir en gastos que perjudiquen a la institución.

La propuesta de la elaboración de políticas nace de la necesidad de tener un proceso adecuado para la emisión de créditos y cobranzas y así disminuir el porcentaje de cartera vencida, el mismo que está afectando a la cooperativa al momento de cumplir sus funciones siendo una herramienta efectiva para el control de los procesos utilizados para el otorgamiento de créditos y recuperación del mismo, de tal manera que la rentabilidad en la cooperativa la misma que se verá reflejada en los estados financieros realizados al final de cada año fiscal.

Las políticas, serán una herramienta que permite a la institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que salvaguarden sus inversiones y mejoren la satisfacción del cliente y haciendo que la entidad reduzca el número de sus créditos sin cobrar. Así también, se va a comparar de qué manera influyen a través de un escenario.

Alcance

La propuesta va dirigida a las personas que laboran dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar procesos de créditos y cobranzas para la disminución de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido.

Objetivos Específicos

- Regular los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido.
- Controlar de manera efectiva la cobranza dentro de la entidad financiera.
- Estructurar diagramas de flujo que permitan tener un mejor control de las actividades para la gestión de cobranza dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La inmaculada de San Plácido.

Desarrollo de la propuesta

Al establecer políticas de crédito y cobranza en la cooperativa La Inmaculada de San Plácido, se podrá evidenciar un cambio pues de esta manera se podrá recuperar la cartera sin dejar que sea un número grande de créditos que hagan de vencer. Es por ello que se establecen políticas que ayuden a mejorar los procesos de emisión, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados a los clientes, dejando en evidencia que la correcta aplicación de pasos puede reducir la cartera vencida.

Políticas de crédito

- Créditos a personas naturales que sean mayores de edad y personas jurídicas que desarrollen actividades agrícolas, comerciales, artesanales o empresariales.
- Ofrecer distintos tipos de créditos a sus clientes.

La entidad proporcionará distintos tipos de créditos a sus clientes, dependiendo sus necesidades. Estos son:

Crédito de consumo prioritario, que es aquel que es traspasado a personas naturales que tienen como finalidad la adquisición de algún bien o servicio relacionado a una actividad productiva o comercial.

Microcrédito, es el que se paga a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas menor o igual a \$100.000 dólares. Este crédito es destinado a financiar actividades de producción o comercialización en baja escala. Dentro de este crédito, existen niveles que se los detallan a continuación.

- a.** Microcrédito minorista: los solicitantes deben demostrar que poseen ingresos y que si poseen cuentas adeudadas a la cooperativa sean hasta \$1.000 dólares.
- b.** Microcrédito de acumulación simple: este crédito es otorgado a los clientes que no posean deudas mayores de \$10.000 a la entidad financiera, incluyendo el nuevo crédito solicitado.
- c.** Microcrédito de acumulación ampliada: es entregado a los solicitantes que tengan un saldo adeudado superior a los \$10.00, dentro de este monto debe encontrarse el nuevo crédito solicitado.

Crédito de consumo, es aquel que es otorgado a las personas naturales pero que nos destinados a pagos relacionados con una actividad productiva, es decir, se tiene en cuenta el ingreso mensual y los egresos.

- Establecer plazos a los créditos que se otorgarán.

Así también, para que el proceso de recaudación sea favorable se procede a establecer plazos para la recuperación de los créditos pues existen montos que no requieren de tiempos largos, todo dependerá del monto otorgado. A continuación, se detalla la fecha de vencimiento:

Tabla 14. Plazos establecidos de créditos otorgados

Tipo de crédito	Monto (USD)	Plazo máximo
Consumo prioritario	Hasta \$5.000	36 meses
Microcrédito minorista	Igual o menor a \$1.000	24 meses
Microcrédito de acumulación simple	Desde \$1.001 hasta \$10.000	36 meses
Microcrédito de acumulación ampliada	Desde \$10.001 hasta \$20.000	60 meses

- Los créditos serán aprobados por parte de la gerencia o consejo administrativo.

De igual manera, se debe establecer quienes aprueban los créditos solicitados una vez aprobadas las solicitudes. Todo dependerá del monto requerido, es por eso que en la siguiente tabla se detalla desde que monto hasta que monto lo aprobarán los directivos de la cooperativa.

Tabla 15. Niveles de aprobación de créditos

Niveles de aprobación	Tipos de créditos	Monto solicitado	
		Desde	Hasta
Gerente	Microcrédito	\$ 300	\$ 1.000
Gerente	Consumo	\$ 1.000	\$ 5.000
Comité de crédito	Microcrédito acumulación simple	\$ 1.001	\$ 5.000
Consejo de administración	Microcrédito acumulación ampliado	\$ 5.001	\$ 20.000

- Todo crédito debe tener una garantía.

Todo préstamo otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido debe ser soportado por una garantía presentada por parte del cliente, esto tiene como finalidad que en caso de que el cliente no logre realizar sus pagos la entidad financiera no pierda en su totalidad. Las garantías pueden ser hipotecarias, prendarias, personales o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia.

Los préstamos deben ser garantizados de la siguiente manera:

1. El depósito para la concesión de créditos no podrá ser retirado hasta el momento en que el cliente cancele su deuda en su totalidad.

2. Se puede realizar la garantía personal siempre y cuando se verifique que esta persona tiene solvencia moral y económica, si el garante es socio de la entidad financiera debe estar libre de deudas.
3. El cliente puede poner como garantía la hipoteca de un bien inmueble pero los gastos de trámite serán cancelados por parte del cliente.
4. Los préstamos de consumo prioritario deben tener garantías cruzadas entre socios.

Proceso de otorgamiento de crédito

Para un correcto otorgamiento de crédito, los solicitantes deberán cumplir con una serie de requerimientos que validen su cumplimiento de obligaciones que van a adquirir con la entidad financiera, a continuación, se detallan los documentos necesarios a presentar:

1. El solicitante debe ser socio de la cooperativa por lo menos un mes antes de solicitar el crédito.
2. El solicitante deberá llenar una solicitud de crédito que será otorgada en la entidad por el asesor de créditos.
3. Deberá entregar los documentos requeridos como: copia de cedula y papeleta de votación, en caso de ser casado deberá entregar la información del conyugue y datos del garante.
4. El asesor de crédito verificará los datos entregados y a su vez, revisará que no se encuentre dentro de la central de riesgo.
5. La solicitud del cliente pasará a consideración del encargado,

es decir, dependiendo el monto será el gerente o comité administrativo quien niegue o apruebe la solicitud.

6. Por último, se informa al cliente la decisión y se realiza la documentación requerida por parte de la entidad.

Cuando la decisión de crédito es favorable para el cliente, se realiza el siguiente procedimiento de desembolso de crédito:

1. Verificación de firmas, es decir, que coincidan con las que están en las cédulas de identidad en los documentos necesarios como un pagaré.
2. Entrega y verificación de firmas en las tablas de amortización.
3. Transferencia del dinero a la cuenta del socio.

Para obtener una mejor comprensión de cómo se va a realizar el proceso de otorgación de crédito a un cliente, se procede a realizar un flujograma en el cual se demuestra el proceso a cumplir y quienes intervienen.

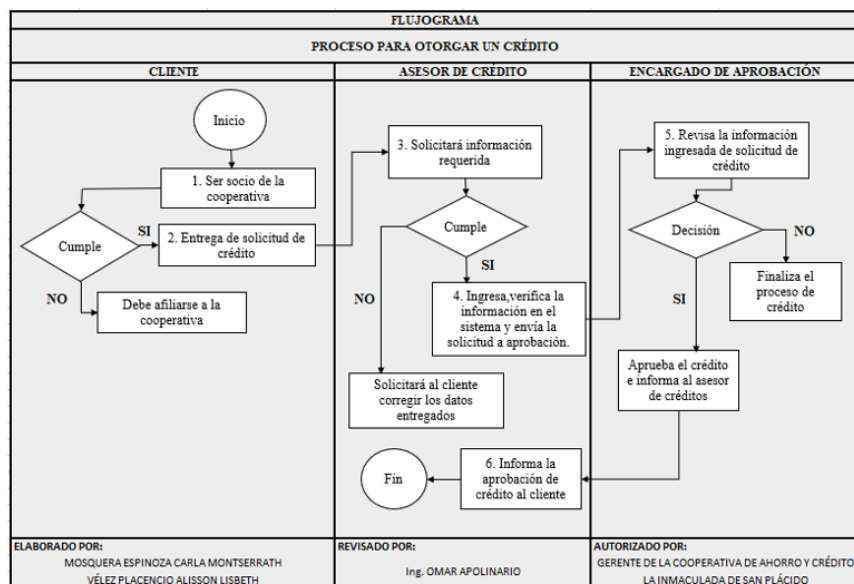


Figura 10. Flujograma proceso para otorgar un crédito

Políticas de cobranza

Luego de haber otorgados los créditos a los clientes, se debe realizar un plan de seguimiento y recuperación de la cartera. Es así como se establece las siguientes políticas:

- Cobranza operativa

Asegura el cumplimiento de los compromisos contraídos entre el deudor y la entidad financiera con el fin de mantener una cartera de calidad, es decir, que el cliente no se atrase en sus cuotas. Se da a conocer desde el primer día el método en que se va a amortizar la deuda, la fecha en que debe acercarse a cancelar y socializar las acciones jurídicas que la cooperativa podrá tomar en caso de incumplimiento de

pago. Dentro de este proceso se realizarán las notificaciones de cuota vencida a través de las llamadas telefónicas o mensajes por parte del auxiliar o recaudador de cobranza.

- Cobranza extrajudicial

Dentro de esta política se establece una negociación entre la entidad y el deudor con la intención de no llegar a procesos legales, desde los 30 hasta 60 días vencidos se realizará un comité de morosidad entre el gerente y el asesor de cobranza para determinar los procedimientos a tomar, entre ellos se establecerá las visitas o notificaciones constantes al cliente y al garante, así como un acuerdo de pago en un plazo determinado.

- Cobranza judicial

Este proceso tiene como finalidad recuperar el crédito otorgado al cliente por medio de la vía legal o judicial, es decir, la entidad empezará una demanda en contra del deudor y garante al no cancelar sus obligaciones en las fechas acordadas. El gerente previo a un informe solicitará al comité declare vencido el crédito de tal manera que el abogado pueda realizar el proceso, los abogados notificarán al deudor y garante que tendrán un plazo de 10 días laborables para solucionar o proponer una forma de pago, de no llegarse a un acuerdo se realizará el cobro por acciones legales, de igual forma si el crédito es con hipoteca se procederá a embargar el bien inmueble dado en garantía.

Procesos de cobros de los créditos:

1. El auxiliar de crédito notificará 3 días antes que la cuota está por vencer.
2. El auxiliar de cobranza debe notificar a los clientes que existe una cuota vencida.
3. Si los créditos vencidos son de 1 a 30 días se realizan llamadas telefónicas al deudor.
4. Si los créditos vencidos son de 30 a 60 días se realizará llamadas telefónicas y notificaciones escritas al deudor y garante.
5. Si la deuda se mantiene por más de 90 días se iniciará un proceso de demanda legal al deudor y garante.

Para un mejor entendimiento del proceso de cobranza se procede a realizar un flujograma.

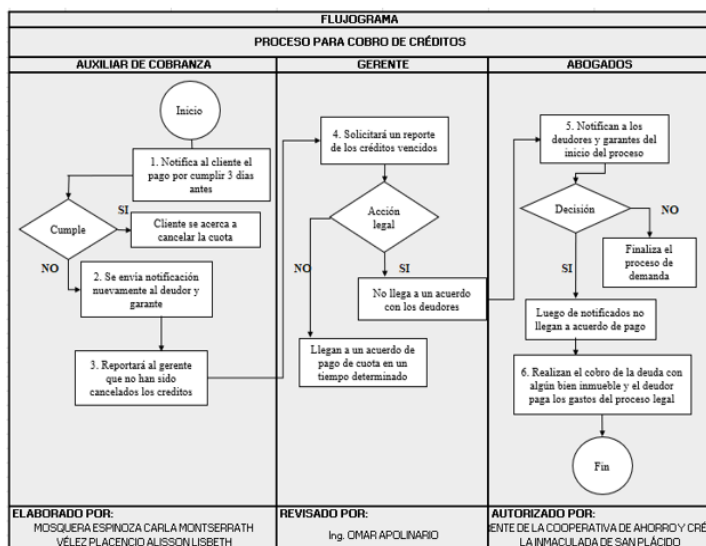


Figura 11 Proceso de cobranza de crédito

Dentro de esta obra se demostrará con un escenario como el implementar las políticas de crédito y cobranza dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido puede ayudar a reducir la morosidad existente mes tras mes, siendo esto un resultado favorable para la entidad pues mejorará su liquidez. Así también se reflejará en el estado de situación financiera la variación.

En sesión administrativa entre la representante de la gerencia y el consejo administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido se establece la recuperación del 5% de la cartera vigente y recuperar el 3% de la cartera vencida y la cartera que no devenga interés. Así también, se estima que la entidad otorgará un total de \$ 50.000 en créditos.

Al realizar el respectivo proceso, se pudo determinar que la cartera vencida tiene una reducción notable a diciembre del 2020 pues la entidad tendría alrededor del 11% de créditos sin cobrar. Este valor puede ir reduciendo año tras año al poner en marcha las políticas de crédito y cobranza, haciendo que la cooperativa posea más efectivo.

Tabla 12. Comparación nivel de cartera 2019-2020

	dic-19		dic-20	
	UDS	%	USD	%
Cartera vigente	936.523,64	84,18%	983.299,93	88,95%
Cartera que no devenga interés	94.102,57	8,46%	65.292,35	5,91%
Cartera vencida	81.938,09	7,36%	56.852,12	5,14%
	1.112.564,30		1.105.444,40	
Provisión	-114.906,88		-114.906,88	
TOTAL CARTERA NETA	997.657,42		990.537,52	

CONCLUSIONES

Con el presente trabajo de investigación y luego de realizar la recopilación necesaria de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido, se pudo evidenciar que:

- Dentro del proceso de otorgación de un crédito, la entidad financiera no realiza la verificación de los datos brindados por el cliente, es decir, no da seguimiento y no se cerciora que el solicitante sea solvente para cumplir con la obligación adquirida.
- En la actualidad la cooperativa enfrenta problemas de cobro, ya que no cuenta con políticas y un debido proceso que ellos puedan seguir, dando como resultado dificultades al momento de recaudar la cartera de crédito, haciendo que la cartera vencida aumente.
- Pudimos observar dentro de los estados financieros que la cooperativa ha generado el aumento de la cartera en los últimos años, ya que no se realiza un análisis constante de la cuenta por cobrar dentro de los estados financieros.

ANEXO

Anexo 1

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada de San Plácido

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre del 2020

		dic-19	dic-20
Formato	Detalle de la cuenta	Resutdo	Resultado
1	ACTIVO	1.139.401,73	1.139.401,73
11	FONDOS DISPONIBLES	124.061,00	131.180,90
1101	CAJAS	73.265,38	80.285,28
110105	Efectivo	73.165,38	80.285,28
110110	Caja Chica	100,00	100,00
1103	BANCO Y OTRAS INSTITUCIO- NES FINANCIERAS	50.795,62	50.795,62
110305	Banco Central del Ecuador	1.812,64	1.812,64
110310	Bancos e Instituciones Fiancieras Locale	48.982,98	48.982,98
1104	EFFECTOS DE COBROS INME- DIATO	0,00	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	997.657,42	990.537,52
1402	CARTERA VIGENTE	936.523,64	983.299,93
1426	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	94102,57	65.292,35
1450	CARTERA VENCIDA	81938,09	56.852,12
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-114.906,88	-114.906,88

16	CUENTAS POR COBRAR	2.197,15	2.197,15
1603	INT. X COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	0,00	0,00
160320	Cartera de microcredito	0,00	0,00
1614	PAGOS POR CUENTAS DE SOCIOS	2.197,15	2.197,15
161430	Gastos Judiciales	2.197,15	2.197,15
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	0,00	0,00
169015	Cheques Protestados y Rechazados	0,00	0,00
169090	Otras	0,00	0,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	9.601,59	9.601,59
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	18.589,53	18.589,53
180505	Muebles y Enseres	12.032,85	12.032,85
180510	Otros muebles y accesorios	444,88	444,88
180515	Equipos de oficina	6.111,80	6.111,80
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	9.150,00	9.150,00
180605	Equipos de Computacion	9.150,00	9.150,00
1890	OTROS	1.146,43	1.146,43
189005	Equipos Especializados	75,00	75,00
189015	Equipo de maquinara y herramientas	1.071,43	1.071,43
1899	(DEPRECIACION ACUMULADAS)	-19.284,37	-19.284,37
189915	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficinas)	-9.422,24	-9.422,24
189920	(Equipos de Computacion)	-9.862,13	-9.862,13

19	OTROS ACTIVOS	5.884,57	5.884,57
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONE	530,00	530,00
190125	En Otros Organismo de Integracion Cooper	530,00	530,00
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	739,00	739,00
190410	Anticipos a Terceros	739,00	739,00
1990	OTROS	4.615,57	4.615,57
199005	IMPUESTO A LA RENTA	4.479,65	4.479,65
199010	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	135,92	135,92
2.	PASIVOS	872.506,84	872.506,84
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	637.134,44	637.134,44
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	410.736,37	410.736,37
210135	Depositos de Ahorro	410.486,37	410.486,37
210140	Otros Depositos	0,00	0,00
210150	Depositos Por Confirmar	250,00	250,00
2103	DEPOSITOS A PLAZO	117.900,00	117.900,00
210310	De 31 A 90 Dias-	13.300,00	13.300,00
210315	De 91 A 180 Dias-	48.000,00	48.000,00
210320	De 181 A 360 Dias-	19.100,00	19.100,00
210325	De Mas de 361 Dias-	37.500,00	37.500,00
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	108.498,07	108.498,07
210505	Encaje Restringido	108.498,07	108.498,07

25	CUENTAS POR PAGAR	6.328,85	6.328,85
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	4.193,98	4.193,98
250310	Beneficios Sociales	1.791,40	1.791,40
250315	Aportes Total al IESS	2.308,08	2.308,08
250320	Fondo de Reserva IESS	94,50	94,50
250325	Participacion a Empleados	0,00	0,00
2504	RETENCIONES	1.785,39	1.785,39
250405	Retenciones Fiscales	1.762,35	1.762,35
250490	Otras Retenciones	23,04	23,04
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUES- TOS, MULTAS	0,00	0,00
250505	Impuetos a La Renta	0,00	0,00
250590	Otras Contribuciones e Impuestos	0,00	0,00
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	349,48	349,48
259005	CXP Nominas empleados	0,00	0,00
259020	CXP CAJA CHICA	0,00	0,00
259025	CXP DIETAS DIRECTIVOS	0,00	0,00
259030	CxP Honorarios	0,00	0,00
259090	Otras cuentas Por pagar	349,48	349,48
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	222.512,67	222.512,67
2606	OBLIGACIONES C/ENT, FINANC DEL SECT PUB	222.512,67	222.512,67
260605	De 1 a 30 Dias	0,00	0,00
260610	De 31 A 90 Dias	0,00	0,00

260615	De 91 A 180 Dias	0,00	0,00
260620	De 181 A 360 Dias	16.199,62	16.199,62
260625	De Mas de 360 Dias	206.313,05	206.313,05
29	OTROS PASIVOS	6.530,88	6.530,88
2903	FONDOS DE ADMINISTRACIÒN	6.530,88	6.530,88
290305	De Fallecimiento	3.566,03	3.566,03
290310	De Desgravamen	2.964,85	2.964,85
3	PATRIMONIO	266.894,89	266.894,89
31	CAPITAL SOCIAL	86.957,40	86.957,40
3103	Aportes de Socios	86.957,40	86.957,40
33	RESERVAS	158.088,95	158.088,95
3301	Fondo Irrepartible Reserva Legal	157.427,43	157.427,43
330105	Reserva Legal Irrepartible	157.427,43	157.427,43
3303	Especiales	661,52	661,52
330305	A Disposicion de la Asamblea Gen. de Rep	431,69	431,69
330390	Otras	229,83	229,83
36	RESULTADOS	21.848,54	21.848,54
3601	Utilidades y/o excedentes acumuladas	11.787,96	11.787,96
3603	Utilidad o Excedente del Ejercicio	10.060,58	10.060,58
4.	PASIVO + PATRIMONIO	1.139.401,73	1.139.401,73

Anexo 2

	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera vigente total Anterior	936.523,64	936.523,64	942.478,68	947.978,48	953.050,55	957.720,90	962.014,08	965.953,29	969.560,44	972.856,20	975.860,11	978.590,60	981.065,07
Cartera nueva (créditos concedidos)	50.000,00	50.000,00	50.001,00	50.002,00	50.003,00	50.004,00	50.005,00	50.006,00	50.007,00	50.008,00	50.009,00	50.010,00	50.011,00
Recuperación de cartera vigente (3%)	-49.326,18	-49.623,98	-49.899,02	-50.152,68	-50.386,25	-50.600,95	-50.797,96	-50.978,37	-51.143,21	-51.293,46	-51.430,03	-51.553,80	-51.665,07
Recuperación de cartera vencida (3%)	2.458,14	2.384,40	2.312,87	2.243,48	2.176,18	2.110,89	2.047,56	1.986,14	1.926,55	1.868,76	1.812,69	1.758,31	1.705,31
Recuperación de cartera QNT (3%)	2.823,08	2.738,38	2.656,23	2.576,55	2.499,25	2.424,27	2.351,54	2.281,00	2.212,57	2.146,19	2.081,81	2.019,35	1.959,35
Total Cartera vigente actual	936.523,64	942.478,68	947.978,48	953.050,55	957.720,90	962.014,08	965.953,29	969.560,44	972.856,20	975.860,11	978.590,60	981.065,07	983.299,93

Figura 13. Reducción de la morosidad

	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera vigente	936.523,64	942.478,68	947.978,48	953.050,55	957.720,90	962.014,08	965.953,29	969.560,44	972.856,20	975.860,11	978.590,60	981.065,07	983.299,93
Cartera que no devenga intereses	94.102,57	91.279,49	88.541,11	85.884,87	83.308,33	80.809,08	78.384,81	76.033,26	73.752,26	71.539,70	69.393,51	67.311,70	65.292,35
Cartera vencida	81.938,09	79.479,95	77.095,55	74.782,68	72.539,20	70.363,03	68.252,14	66.204,57	64.218,43	62.291,88	60.423,12	58.610,43	56.852,12
Cartera total	1.112.564,30	1.113.238,12	1.113.615,13	1.113.718,11	1.113.568,43	1.113.186,19	1.112.590,23	1.111.798,27	1.110.826,90	1.109.691,69	1.108.407,23	1.106.987,20	1.105.444,40

Figura 14. Reducción de cartera vencida en dólares

	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cartera vigente	84,18%	84,66%	85,13%	85,57%	86,00%	86,42%	86,82%	87,21%	87,58%	87,94%	88,29%	88,62%	88,95%
Cartera que no devenga intereses	8,46%	8,20%	7,95%	7,71%	7,48%	7,26%	7,05%	6,84%	6,64%	6,45%	6,26%	6,08%	5,91%
Cartera vencida	7,36%	7,14%	6,92%	6,71%	6,51%	6,32%	6,13%	5,95%	5,78%	5,61%	5,45%	5,29%	5,14%
Cartera total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Figura 15. Reducción de la cartera vencida en porcentaje

ACERCA DE LOS AUTORES

ARTURO PATRICIO MOSQUERA AREVALO



Licenciado en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Técnica de Ambato. Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Docente Investigador de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Participa en el proyecto de investigación relacionado al área tributaria de las PyMES agrícolas de la Economía Popular y Solidaria. Más de 20 años de experiencia en funciones de consultoría en contabilidad, auditoría interna y externa, áreas tributarias y laborales. Auditor calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Miembro del Instituto de Auditores Internos del Ecuador, Gerente de Auditores y Contadores AUDYCONT Cía. Ltda. Asesor de organizaciones financieras del sector popular y solidario.

WENDY DIANA CARRANZA QUIMÍ



Ingeniera en Gestión Empresarial. Magíster en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Máster en Alta Dirección Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos de España. Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Autora de publicaciones en revistas científicas indexadas de impacto mundial y regional, en temáticas relacionadas con: Auditoría de Gestión como Instrumento de Evaluación en la Universidad del siglo XXI, Caracterización de los microemprendimientos de los sectores urbanos marginales de Quevedo, La creación de la marca y su incidencia en el posicionamiento de un producto, Evaluación socioeconómica del cultivo de cacao (*Theobroma cacao* L.) en la zona norte de la Provincia de Los Ríos.

MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI



Contador Público Autorizado. Magíster en Contabilidad y Auditoría. Labora 9 años en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Docente titular de la Facultad de Ciencias Empresariales. Ha desempeñado varias funciones en el Área docente y como directora de tesis de grado, Coordinadora del área del conocimiento y actualmente como coordinadora de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

CARLA MONTSERRATH MOSQUERA ESPINOZA



Contador Público Autorizado por la Universidad Estatal de Guayaquil. Magíster en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Asistente de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorros y Crédito Lucha Campesina (segmento 2). Responsable de la aplicación de procesos de verificación y revisión de aplicación y cumplimiento de procedimientos de auditoría interna, cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Experiencia en Auditoría y Contabilidad en firmas de Auditoría Externa y en cooperativas de ahorro y crédito en la elaboración de informes y papeles de trabajo. Presidente de la compañía Auditores y Contadores Cía. Ltda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adolf, R. (2014). Gestión económica y financiera de la empresa. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Arias, F. (2016). Metodología de la investigación. Caracas: Ediciones El Pasillo.
- Batlle, E. (2008). ¿Cómo prevenir la morosidad? España: Gestión 2000.
- Bernal, C.A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson.
- Campoverde, F. (12 de Noviembre de 2018). Zona económica. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio>
- Chiriboga, L. (2010). Sistema Financiero, Segunda Edición. Quito - Ecuador: Poligráficas.
- Conceptos. (2 de Julio de 2016). Conceptos de. Obtenido de Conceptos de: <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/credito-bancario>
- Cuida tu futuro. (2 de Agosto de 2016). Cuida tu futuro. Obtenido de Cuida tu futuro: <https://cuidatufuturo.com/sistema-financiero-del-ecuador/>
- Fernández, L., & Matínez y Saurina. (01 de Marzo de 2001). Bank fo International Settlements. Obtenido de Credit growth, problem loans and credit risk provisioning in Sapin: <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap01.htm>
- Flores Ibujés, A. M., & Narváez Yépez, M. E. (22 de Mayo de 2014). Repositorio Digital Universidad del Norte. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE: “Modelo

de auditoría de gestión para el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. Sucursal Ibarra: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3044>

- García, I. (10 de Julio de 2017). Economía simple.net. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/solvencia>
- García, J. (2002). Administración contemporánea. México: McGraw-Hill.
- Gómez, J. (24 de Marzo de 2014). Blog.udlap. Obtenido de <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- González, F. (2012). Coopemep. Obtenido de <https://www.coopemep.com/cooperativismo>
- Guarderas, G. (2010). Gestión Financera I. Quito - Ecuador: CODEU.
- Jácome, H. (2017). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Jaramillo. (2005). COOPRUDEA. Obtenido de <https://www.cooprudea.com/nuestra-organizacion/principios-y-valores/>
- Luna, N. (18 de Enero de 2018). Entrepreneur. Obtenido de Liquidez financiera: <https://www.entrepreneur.com/article/307396>
- Mangones, G. (2006). Diccionario de la economía. Colombia: U. Cooperativa de Colombia.
- Miño Grijalva, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Quito, Ecuador: Ministerio Coordinador de Política

Económica.

- Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Patria.
- Olsina, X. (2009). Gestión de tesorería. Barcelona, España: Profit.
- Pedrosa, J. (16 de Enero de 2016). Economipedia, diccionario económico. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). Definicion.de, Definición de cooperativa. Obtenido de <https://definicion.de/cooperativa/>
- Pérez, J., & Merino, M. (20 de Julio de 2018). Definición. de. Obtenido de Definición de cobranza: <https://definicion.de/cobranza/>
- Rosas, E. (2007). La negociación en los procesos de cobranza. México: CEC S.A.
- Sánchez Santander, L. A. (Mayo de 2015). La gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito mushuc yuyai ltda. De la ciudad de puyo. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18323>
- Santandreu, E. &. (2000). Manual de finanzas. Barcelona, España: Ediciones Gestion.
- SEPS.(2011). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Sotomayor, M. (2012). Análisis de la cartera en mora. Tegucigalpa, Honduras: Edimesa.
- Superintendencia de bancos. (2017). Obtenido de <https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/>

efinanciera/?page_id=38

- Superintendencia de Bancos. (2018). Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo. Superintendencia de Bancos, 74.
- Urbina Poveda, M. (Febrero de 2013). Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/8503>
- Vallejo Martínez, M. (2017). Plan de acción de recuperación de cartera vencida para disminuir el índice de morosidad. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7738/1/22T0405.pdf>
- Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (Noviembre de 2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

ISBN: 978-9942-607-21-8



9

7 8 9 9 4 2 6 0 7 2 1 8