



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 3%**

Date: miércoles, abril 20, 2022

Statistics: 367 words Plagiarized / 12854 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

Página 1 de 69 PROYECTO PROFESIONAL DE GRADO QUITO – ECUADOR 2021  
Página 2 de 69 PROYECTO PROFESIONAL DE GRADO CARRERA: CONTABILIDAD DE COSTOS  
TEMA: Análisis del proceso de crédito, cobranzas, cartera vencida y la influencia en la concesión de nuevos créditos, **de la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito, sector El Condado.  
Elaborado por: MARÍA BELÉN ILLICACHI ILLICACHI Tutor: ING.

JORGE EFRAIN GUZMÁN AMORES Fecha: 18/08/2021 Página 3 de 69  
AGRADECIMIENTO A Dios por darme la vida y la sabiduría para la realización del presente trabajo de investigación. Al Sr. José Telenchano y a todo el personal **de la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda., por abrirme las puertas facilitándome con toda la información para este trabajo de investigación. Al Ing.

Jorge Guzmán, por su asesoría, paciencia y apoyo en la realización de mi tesis. Al Instituto Superior Tecnológico Luis Napoleón Dillon, así mismo a los profesores ya que con su sabiduría y paciencia supieron guiarme en mi carrera depositando en mí su valioso conocimiento. A mis padres, hermanos, mi esposo y a mi hijo que me apoyaron a culminar mi meta de estudios y obtener una profesión.

Página 4 de 69 DEDICATORIA Dedico la presente Tesis: A mis padres José Manuel Illicachi y María Elena Illicachi, quienes me enseñaron desde muy pequeña a ser responsable, emprendedora y sobre todo a ser una mujer sacrificadora y así esforzarme para lograr mis metas sin dejarme vencer fácilmente. A mi esposo Edison Pilco, y a mi hijo Zabdiel Pilco Illicachi, quienes fueron mi inspiración para

seguir adelante y esforzarme cada día más, por brindarme su apoyo incondicional y llenarme de paciencia en las largas jornadas de ausencia mientras culminaba mi carrera.

A mis hermanos por ser un ejemplo a seguir y dándome ánimos y apoyo para terminar mis estudios. Yyc. Página 5 de 69 VALIDACIÓN FECHA: Firma del Coordinador de Carrera (Nombre del coordinador) (Firma del Tutor) (Nombre del Tutor) (Firma de la Secretaria del Instituto) (Nombre de la secretaria) Página 6 de 69 APROBACIÓN DEL JURADO \_\_\_\_\_ Presidente (Nombres y apellidos) \_\_\_\_\_ Vocal 1 Vocal 2 (Nombres y apellidos) (Nombres y apellidos) Página 7 de 69 ÍNDICE CAPITULO I .....

.....

..... 13 1.1 Formulación y Planteamiento del Problema .....

..... 13 1.2 Objetivos .....

..... 14 1.2.1 Objetivo General .....

..... 14 1.2.2 Objetivos específicos .....

..... 14 1.3

Justificación ..... 14 1.4

Alcance ..... 15 1.5 Estado del Arte ..... 16 CAPITULO II

.....

19 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA ..... 19 2.1

Marco Teórico ..... 19 2.1.1

Fundamento legal ..... 19 2.1.2

Cooperativa de ahorro y crédito ..... 19 2.1.3

Definiciones generales ..... 20 2.1.4 Proceso de concesión de un crédito ..... 21 2.1.5 Gestión de cobranza ..... 22 2.1.6 Tipos de cobranzas ..... 22 2.1.7

Principios Básicos de la Política Crediticia ..... 23 Página 8 de 69 2.1.8 Servicios que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito ..... 24 2.1.9 Análisis de crédito ..... 26 2.1.10 Manual de Políticas y procedimientos ..... 26 CAPITULO III

.....

.....	28 ANÁLISIS SITUACIONAL	
.....	28 3.1 Metodología	
.....	28 3.1.1 Estructura de metodología	
Investigación .....	33 3.1.2 Tipos de	
.....	34 3.1.3 Pasos de la investigación	
.....	34 3.2 Análisis e interpretación de los resultados	
.....	35 3.2.1 Procesamiento y análisis	
.....	35 CAPITULO IV	
.....		
.....	49 PROPUESTA	
.....	49 4.1 Propuesta de mejora para la gestión de crédito y cobranza	
.....	49 4.2 Propuesta 1: Políticas de cobranza	
.....	49 4.3 propuesta 2: Procedimiento del seguimiento y cobranza del crédito	
.....	54 CONCLUSIONES	
.....		
.....	63 RECOMENDACIONES	
.....	63 BIBLIOGRAFÍA	
.....	65 Página 9 de 69 ANEXOS	
.....		
69	ÍNDICE DE FIGURAS	
.....	Figura 1: Organigrama estructural	
.....	31 Figura 2: Proceso de cobranza crédito de consumo	
.....	37 Figura 3: Proceso de cobranza en microcrédito	
.....	39 Figura 4: Índice comparativo de cartera vencida	
.....		
46	Figura 5: Diagrama de causa y efecto	48
.....	Figura 6: Corresponsal bancario	52
.....	Página 10 de 69	
.....	ÍNDICE DE TABLAS	
.....	Tabla 1 : Segmento de las cooperativas del Ecuador	19
.....	Tabla 2: Entidades Financieras	
.....		
29	Tabla 3: Personal de la Coac. Nueva Visión	29
.....	Tabla 4: Tasas de interés, límites y plazos que oferta un crédito de consumo.	38
.....	Tabla 5: Tasa de interés, límites y plazos de microcrédito	42
.....	Tabla 6: Niveles de aprobación de crédito	43
.....	Tabla 7: Cartera vencida	

..... 45 Tabla 8: Valores de recargo en cuotas vencidas  
..... 51 Tabla 9: Responsabilidades .....  
..... 55 Tabla 10: Flujograma del proceso de seguimiento  
y cobranza .....

62 Página 11 de 69 RESUMEN La Cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Visión Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito es una entidad financiera constituida hace 20 años por un grupo de comerciantes indígenas de la Provincia de Chimborazo, con el propósito de prestar servicios financieros a sus socios esto con la finalidad de fortalecer el desarrollo social y económico de los comerciantes, por lo cual la investigación realizada permitió conocer mediante la observación y el diagrama Ishikawa, la necesidad que existe en el proceso para la concesión de un crédito, seguimiento de créditos colocados y gestión de cobranzas, tomando en cuenta que el índice de cartera vencida es alta debido a la falta de políticas y procedimientos para la ejecución de seguimiento y cobranzas.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el proceso de crédito, cobranza y la concesión de nuevos créditos mediante el estudio de la información financiera disponible para proponer un manual de políticas y procedimientos, el mismo que aporta lineamientos claros y concisos para la recuperación del crédito y a su vez busca disminuir el índice de cartera vencida mediante políticas y procesos que sean eficientes y eficaces.

Por consiguiente, la elaboración del manual de políticas y procedimientos para la gestión de seguimiento y cobranza es fundamental e indispensable para lograr la disminución de cartera vencida que presenta la cooperativa, también ayuda a que es estudio del perfil del socio se realice de manera correcta para la concesión de un nuevo crédito, esto mediante la delegación de responsabilidades al personal correspondiente y por otro lado permite la optimización de recursos monetarios, siendo esto un beneficio para la cooperativa.

PALABRAS CLAVES: PROCEDIMIENTOS / CONCESIÓN DE CRÉDITO / COBRANZA / POLÍTICAS / CRÉDITO/ SEGUIMIENTO / CARTERA VENCIDA / DISEÑO / CRÉDITO DE CONSUMO / MICROCRÉDITO / MANUAL / DIAGRAMA ISHIKAWA. Página 12 de 69 ABSTRACT The Savings and Credit Cooperative Nueva Visión Cía. Ltda., located in the city of Quito is a financial institution established 20 years ago by a group of indigenous merchants from the Province of Chimborazo, for the purpose of providing financial services therefore, the research carried out allowed to know through observación and the ishikawa diagram, the need that exists in the process

for the granting of a credit, monitoring of credits placed and management of collections, taking into account that the overdue portfolio ratio is high due to the lack of policies and procedures for the execution of monitoring and collections.

The main objective of this research work is to analyze the process of credit, collection and the granting of new credits by studying the available financial information to propose a manual of policies and procedures, which provides clear guidelines and concise for the recovery of credit and in turn seek to reduce the overdue portfolio index through policies and processes that are efficient and effective.

Therefore, the development of the manual of policies and procedures for the management of monitoring and collection is fundamental and indispensable, essential to achieve the reduction of overdue portfolio presented by the cooperative, also helps to study the profile of the member is carried out correctly for the granting of a new credit, this by delegating responsibilities to the staff corresponding and on the other hand allows the optimization of monetary resources, this being a benefit for the cooperative.

KEY WORDS: PROCEDURES / GRANTING OF CREDIT / COLLECTION / POLICIES / CREDIT / MONITORING / EXPIRED PORTFOLIO / DESIGN / CONSUMER CREDIT / MICROCREDIT / MANUAL / ISHIKAWA DIAGRAM. Página 13 de 69 CAPITULO I 1.1 Formulación y Planteamiento del Problema Las entidades financieras se caracterizan por ofrecer un servicio de créditos eficiente y eficaz, por lo que la adquisición de este servicio es uno de los más requeridos por los ciudadanos, tomando en cuenta que para la correcta emisión de un crédito se debe realizar un análisis cauteloso al socio esto con la finalidad de evitar gastos por la gestión de cobranza por cartera vencida ya que si se otorga un crédito sin la valoración correspondiente se afectará directamente a la liquidez de la cooperativa. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Visión Cía. Ltda.

presenta una debilidad en el proceso de crédito, cobranza y cartera vencida, ya que posee un manual de políticas y procedimientos no óptimos para el correcto manejo de los créditos emitidos y a su vez esto ocasiona que la cooperativa tenga dificultades en la gestión de cobranza y por ende presente un índice alto en cartera vencida. La falta de actualización del manual de políticas y procedimientos en la cooperativa implica una gran deficiencia en el área crediticio y a su vez incide en el rendimiento financiero, por lo cual se debe contar con una herramienta que contribuya al desarrollo en el área de crédito y cobranza ya que mediante la aplicación de un manual de políticas eficiente influye en la concesión de nuevos

créditos es decir se mejora el estudio socioeconómico de cada socio y su capacidad de endeudamiento validando la información brindada por el socio y corroborando si la misma es verídica y así de esta manera se logrará disminuir la cartera vencida a su vez cumplir con las metas y objetivos de la entidad. Página 14 de 69 1.2

#### Objetivos 1.2.1

Objetivo General Analizar el proceso de crédito, cobranza y la concesión de nuevos créditos en **la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. mediante el estudio de la información financiera disponible para proponer un manual de políticas y procedimientos de cobranzas el mismo que va ayudar a gestionar de mejor manera las **cobranzas y la cartera** vencida. 1.2.2

Objetivos específicos ? Indagar los procesos que conlleva la obtención de un crédito, **la gestión de cobranza** y el índice de cartera vencida de los socios en la en **la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. ? Elaborar políticas y procedimientos tomando en cuenta el reglamento de la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), para la concesión de nuevos créditos.

? Diseñar un manual de políticas y procedimientos que contribuya con el estudio adecuado de los socios para la concesión de nuevos créditos, aplicando la normativa dispuesta por el ente regulador Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), para disminuir la cartera vencida en **la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda.

? Validar el manual de políticas y procedimientos a través de criterios profesionales **de la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. 1.3 Justificación En la actualidad las cooperativas **de ahorro y crédito** deben contar con un manual de políticas y procedimientos basado en normas y leyes vigentes, para la concesión de nuevos créditos ya que esto permite brindar un servicio eficiente aportando así al desarrollo económico de los clientes y a su vez disminuye el índice de cartera vencida de la entidad gracias al estudio persuasivo que se realizará antes de otorgar un crédito.

La competitividad de las entidades financieras exige aplicar herramientas eficientes que estén dentro de un marco reglamentario y que dichas herramientas sean utilizadas para mejorar la gestión de procesos, específicamente en el área de crédito y cobranza. El siguiente trabajo de investigación es de gran utilidad ya que se basa en la necesidad primordial **de la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda.

de contar con un manual de políticas y procedimientos eficientes para la concesión de nuevos créditos con la finalidad de proteger los intereses de la cooperativa, el cual permita reducir el gasto que incurre en la gestión de cobro de cartera vencida, logrando que tenga liquidez inmediata y su vez pueda tomar decisiones buenas y oportunas ante cualquier adversidad.

De esta manera la cooperativa conseguirá ser competitiva en el ámbito financiero demostrando ser solvente y confiable, segura de que los resultados de la investigación serán muy beneficiosos para la institución debido a que esta acoge información y propuestas que sean útiles para la mejora continua de procesos internos y a su vez aporten al desarrollo financiero. 1.4

Alcance El proyecto de investigación con el objetivo diseñar un manual de políticas y procedimientos para la concesión de nuevos créditos brindará un apoyo a la reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con la finalidad de disminuir el alto índice de cartera vencida que presenta hasta la fecha, este diseño favorecerá el desarrollo financiero y económico de la cooperativa.

Se realizará una descripción de los procesos y políticas que se toman en cuenta en la actualidad para la emisión de crédito y a su vez se establecerá las posibles Página 16 de 69 causas que conllevan a que la cooperativa presente un alto índice de cartera vencida. La investigación abarca al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa, el mismo que es primordial para el estudio de los procesos que aplica la empresa en la emisión de créditos y cartera vencida. 1.5

Estado del Arte En el presente proyecto de tesis se hace una revisión exhaustiva de investigaciones donde se habla sobre la importancia del análisis de la emisión de créditos, gestión de cobranzas y cartera vencida con la finalidad de poner en evidencia que un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos basado en leyes y reglamentos conlleva al análisis oportuno de cada socio y por ende reduce el índice de cartera vencida.

A nivel internacional, (Rodriguez, 2018) realizo la uestigi" La Gestión De Créditos Y Cobranzas En La Liquidez De La Empresa Makro Perú S.A.C. En Año 2018 – Ate – Lima. A través de su estudio describe en qué medida la aplicación de Políticas de crédito y cobranza, incide en la liquidez de la empresa, la metodología utilizada en esta investigación es de campo, concluyendo que la empresa aplica políticas de crédito deficientes, ya que sus principales clientes no son obligados con el cobro de las facturas, esto hace que la empresa no cuente con liquidez inmediata.

La liquidez inmediata dentro de una entidad financiera es muy importante ya que permite el desarrollo financiero, para ello la entidad debe llevar un proceso adecuado en la concesión de créditos mediante la aplicación de políticas adecuadas que permitan disminuir la cartera vencida y tener mayor liquidez. A nivel nacional, según el estudio realizado por (Zúñiga, 2015) con el tema de investigación "El Impacto de las Políticas Internas de Crédito y Cobranza en la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda." con el objetivo de analizar como un Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida en Página 17 de 69 la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda.

La metodología utilizada en esta investigación es analítica ya que mediante el análisis interno de la cooperativa concluye que la implementación de políticas internas y la automatización de procedimientos permite mantener niveles óptimos para la concesión de créditos y recuperación de cartera. En la investigación local se puede evidenciar que la implementación de políticas internas y automatización de procedimientos han favorecido de manera óptima en la concesión de créditos ya que mediante la aplicación de políticas se ha logrado brindar el asesoramiento oportuno a los clientes antes de adquirir un crédito, por lo cual el índice de cartera vencida ha disminuido gracias al seguimiento adecuado a los créditos otorgados, esto ha permitido que la entidad sea más competitiva en el ámbito financiero.

A nivel local, (Campaña, 2010) en su investigación titulada La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda. a través de su investigación cualitativa ha concluido que para poder obtener mejores resultados de la gestión empresarial, se hace necesario la implementación de herramientas técnicas, que permitirán lograr la efectividad empresarial; es decir evitar el desperdicio de los recursos que tiene una empresa.

De acuerdo al estudio local el autor define que la aplicación de herramientas técnicas como un manual de políticas es necesario para evitar gastos adicionales en la gestión de cobranza por cartera vencida, lo cual permite cumplir con las metas y objetivos de la empresa. De acuerdo al material recopilado, se puede analizar que las investigaciones realizadas sobre la implementación de un manual de políticas y procedimientos en la gestión de crédito y cobranza son de vital importancia ya que se demuestra que la aplicación del mismo contribuye al estudio persuasivo de cada cliente y por ende Página 18 de 69 a la disminución de cartera vencida, esto permite que la entidad cumpla con los objetivos y contribuya al desarrollo financiero y económico.

Página 19 de 69 CAPITULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 2.1 Marco Teórico El desarrollo del siguiente proyecto considera fuentes bibliográficas las mismas que permiten sustentar la validez del manual de políticas y procedimientos que se propone para la Cooperativa De Ahorro y Crédito Nueva Visión Cía. Ltda. 2.1.1

Fundamento legal Según el artículo 309 de la Constitución De La Republica Del Ecuador el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

(Espinoza, 2008) Es decir que el sector económico popular y solidario está en la plena capacidad de captar recursos financieros y hacer parte de desarrollo económico. 2.1.2 Cooperativa de ahorro y crédito Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que realizan actividades bancarias financieras cooperativistas siendo promotoras del capital social ya que su objetivo es ayudar a distintas localidades mediante servicios financieros que buscan el bienestar y satisfacción de las necesidades.

(García, K., Prado, E., Salazar, R., y Mendoza, J., 2018). Este sector en Ecuador se encuentra dividido en los siguientes segmentos: Tabla 1 : Segmento de las cooperativas del Ecuador Página 20 de 69 Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2.1.3

Definiciones generales Crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con la finalidad de que sea usado de manera correcta para aportar al crecimiento económico de la sociedad con el compromiso de devolverlo de forma gradual es decir por cuotas con un interés adicional recompensando a quien lo presta. Cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo. (Benjamín, s,f).

Cartera Vencida se puede definir como un portfolio donde se registran las cuentas por cobrar que tiene una institución financiera o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado. 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 50'000.000,00 hasta

20'000.000,00 4 Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 5 Hasta 1'000.000,00  
Cajas de ahorro, Bancos comunales y cajas comunales. Página 21 de 69 2.1.4

Proceso de concesión de un crédito Los procesos de concesión de crédito al día de hoy no incorpora una serie de condiciones que estudien la viabilidad ética, social y medioambiental del proyecto que busca financiación, el proceso de concesión del crédito únicamente contempla la aptitud económica, e incorpora el riesgo de quiebra de la contrapartida, en un análisis económico de futuros flujos de caja que concluye con la obtención de un tipo de interés asociado al préstamo en cuestión que será tanto mayor cuanto más acentuado sea el perfil de morosidad del prestamista.

Toda entidad debe definir sus políticas para conceder y administrar los créditos, por lo que tiene que realizar la investigación necesaria al cliente, para definir y fijar los límites de crédito. El proceso para la emisión de un crédito consta de varias fases detalladas en la siguiente lista: 1. Apertura de la cuenta a nombre del socio para lo cual se debe cumplir con los siguientes documentos.

Copia de cédula y papeleta de votación Carta de servicios básicos Depósito inicial de 10 dólares Cuentas Infantiles, 5 dólares 2. Emitir la información necesaria y verídica al socio acerca de los créditos que dispone una entidad financiera. 3. El socio interesado debe presentar su portafolio con todos los documentos requeridos por la entidad financiera para otorgar un crédito. 4.

El asesor de crédito realiza las verificaciones necesarias y envía toda la información del socio a quien sea necesario. 5. Aprobación del crédito requerido por el socio. 6. Desembolso del dinero en la cuenta del socio. Página 22 de 69 2.1.5 Gestión de cobranza La gestión de cobranza según Parrales (2013) es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos. (Mera, M., y Ordoñez, R.,

2017) Todo proceso de gestión de cobranzas debe ser medido y controlado de una manera encargada de proponer estrategias de cobro y así lograr un buen resultado, generalmente esta gestión se la realiza en equipos de trabajo basados en indicadores que les permite analizar toda la información. La gestión de cobranza que aplica la Coac.

Nueva Visión está definida por cada línea de crédito siendo estas de consumo y microcrédito, su primer recurso son las llamadas telefónicas con los números que se registraron al momento de la apertura de cuenta. 2.1.6 Tipos de cobranzas Los

principales tipos de cobranza que efectúa la Coac. Nueva Visión son los siguientes: Cobranza administrativa es la etapa de atraso inicial, que va entre 1 y 90 días de atraso o mora.

Este tipo de cobranza es gestionado internamente por la empresa por el área de finanzas y específicamente por el departamento de cobranzas. En esta etapa es fundamental utilizar avisos y reclamos a los clientes morosos, para ellos utilizaremos distintos canales. (Debitia, 2021) Cobranza extrajudicial La empresa puede o no intervenir en este tipo de cobranza, generalmente este tipo de cobranza se delega en Empresas de Cobranzas externas. Es recomendable pasar por esta etapa antes de iniciar acciones legales que demanda más plazo y son costosas.

(Debitia, 2021) Página 23 de 69 Cobranza Judicial se denomina como una acción judicial que se materializa a través de una demanda que el acreedor interpone contra el cliente moroso, quien es el deudor. (Jesus, 2020). La Cobranza Judicial se ejerce mediante abogados que realizan una demanda al responsable de las deudas y a sus garantes ante los juzgados competentes, aplicando medidas cautelares y/o preventivas como son: prohibición de enajenar, retención y bloqueo de fondos, embargo para asegurar el pago efectivo de la deuda.

(Debitia, 2021). 2.1.7 Principios Básicos de la Política Crediticia Mercado Objetivo ? El tipo de cliente debe corresponder a un mercado objetivo definido por la entidad financiera ya que en base a ello se requiere distinto tipo de análisis y evaluación.

? El mercado objetivo debe precisar al menos un tipo de cliente a manejar tomando en cuenta el riesgo que está dispuesto aceptar y la rentabilidad que tendrá, y a su vez trabajar en el control y seguimiento del mismo. Riesgo Crediticio Dentro de las políticas generales se debe tener en cuenta el riesgo crediticio, según (Campoverde, 2021) el riesgo crediticio 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.

El riesgo se identifica como una amenaza al logro de los objetivos del negocio, la identificación del mismo es visualizar situaciones que puedan afectarlo potencialmente, así como a sus objetivos y por ello, es una tarea de expertos y administrativos. Página 24 de 69 Por lo cual es importante que las entidades financieras califiquen adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y a su vez administrar eficientemente el riesgo que se puede incurrir

algunos tipos de riesgos, entre estos tenemos los siguientes riesgos: Riesgo de Solvencia del Cliente: este tipo de riesgo se puede producir por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito es decir que no tenga activos o colaterales para el cumplimiento de sus obligaciones.

Riesgo Jurídicos: es un riesgo que se da por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o algún instrumento de tipo legal que obligue al deudor a cumplir con el pago. Riesgo de Liquidez: este hace referencia a la falta de liquidez del deudor el cual le impide cumplir con la obligación de pago dentro del periodo predeterminado en el contrato. 2.1.8 Servicios que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Visión Cía. Ltda.

Ofrece los siguientes productos financieros: Ahorros ? Ahorros a la vista ? Ahorro infantil ? Ahorro programado ? Ahorro sociedades El ahorro permite generar un recurso para recurrir a él ante cualquier eventualidad, y sobre todo formar su propio capital de trabajo, y mantener un buen hábito de ahorro. Página 25 de 69 otro de los servicios financieros que ofrece la entidad son los préstamos a corto, mediano y largo plazo donde el socio adquiere la obligación de pagar el dinero prestado en cantidades iguales por el lapso de tiempo requerido, por ello es importante conocer los tipos de créditos y su vez las condiciones para su concesión. Tipos de créditos Microcréditos, este servicio financiero está dirigido a las personas con algún tipo de negocio o emprendimiento propio.

? Crédi oportuno: está encaminado al inicio de un negocio o emprendimiento es decir se otorga para la inversión inicial del mismo, previsto a mediano plazo (de 2 a 5 años) ? Crédi progresivo: este tipo de crédito se ofrece para el incremento de materia prima, mercadería o maquinaria que necesite un negocio o emprendimiento, este puede financiarse a corto (menor a 1 año) y largo plazo (de 5 años en adelante).

Crédi visión: este tipo de servicio se enfoca en el progreso o cumplimiento de metas de un negocio o emprendimiento por lo general este crédito se financia a largo plazo. Crédi transvisión: el crédito transvisión se otorga para llegar a cumplir la visión de una empresa mediante el análisis del giro del negocio se financia a mediano y largo plazo.

Créditos de consumo: (Rus, 2020) considera que este tipo de crédito es personal, con un interés mínimo el cual está destinado para la adquisición de un bien o servicio, todo ello bajo una protección especial al consumidor. El crédito de

consumo está destinado a las operaciones de crédito otorgadas a personas que trabajan en relación de dependencia o de manera independiente además de incluir a los profesionales en libre ejercicio, **para adquirir bienes de consumo** o pago de servicios; pagos de deudas; entre otras cosas que no tengan finalidad productiva.

Página 26 de 69 2.1.9 Análisis de crédito De acuerdo a (Westreicher, 2018) el análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.

El análisis de crédito es un factor muy importante en la gestión de créditos ya que mediante este análisis podemos identificar la evaluación de riesgo y su vez clasificar a los clientes. 2.1.10 Manual de Políticas y procedimientos Los llamados Manuales de Políticas y Procedimientos son instrumentos de suma importancia para las empresas de la actualidad, ya que en ellos se encuentran una serie de instrucciones, normas y principios que guían el desarrollo y desenvolvimiento de las diversas actividades que se ejecutan dentro de las mismas.

(Fuentes, 2013) La importancia de contar con un manual se considera como una función de mantener informado al personal y autoridades convirtiéndose una clave para el cumplimiento de objetivos. Un manual correctamente diseñado sirve como un instrumento que permite evaluar de manera eficiente al cliente al momento de otorgar un crédito y a su vez agiliza el proceso de control y seguimiento.

Políticas del área **de crédito y cobranza** Según (Amaru, 2009) las políticas son decisiones programadas que orientan otras decisiones en el día a día de la administración. Las políticas se enfocan **en el comportamiento de** las áreas funcionales relacionadas con el personal, los clientes y su competencia, esto quiere decir que Página 27 de 69 si tenemos una entidad que funciona de manera ordenada y templada es porque está administrada por políticas y procedimientos bien estructurados y definidos.

Procedimientos del área **de crédito y cobranza** Un procedimiento es una secuencia de pasos relacionados entre sí que el gerente usa para responder a un problema bien estructurado (Robbins, 2009) Los procedimientos son verdaderas guías de acción que detallan la forma en la que deben cumplirse las actividades en un departamento u organización el cual sirve como un camino al cumplimiento de objetivos además se puede decir que los procedimientos plasmados permiten que la empresa marche de manera segura y mejore continuamente. Página 28 de 69

### CAPITULO III ANÁLISIS SITUACIONAL 3.1

Metodología Reseña de la actividad de la empresa **La Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión fundada el 17 de octubre de 1996, en la ciudad de Quito, conformada inicialmente por **un grupo de comerciantes** migrantes visionarios de distintas comunidades de la provincia de Chimborazo con el objetivo fundamental de fomentar el ahorro y su ayuda mutua con la finalidad de mejorar la calidad de vida con la entrega ágil y oportuna de créditos, con un capital inicial de S/ 1.200.000 de sucres y con su slogan CONFIANZA Y SOLIDEZ SIEMPRE, adquiere personería jurídica el 27 de septiembre de 1999, de cooperativas N ° 6241, su actividad está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para la cooperativa los clientes son considerados socios, ya que al momento de crear la cuenta se emite un certificado de aportación como socio el mismo que genera ganancia ayudando así al ahorro, la gran mayoría de socios son productores, comerciantes, emprendedores y consumidores. La cooperativa se caracteriza por ofrecer servicios financieros con la finalidad de brindar un apoyo a los emprendimientos ya sea mediante financiamiento o préstamos para la compra de materia prima o materiales cuyo propósito sea la actividad productiva, por lo cual su servicio se expone en ferias de emprendimientos, redes sociales y otros medios.

Según la (SEPS, 2014), la cooperativa tiene como principal competencia las siguientes entidades financieras: Página 29 de 69 Tabla 2: Entidades Financieras N° Cooperativa Actividad Logotipo 1 **Cooperativa de Ahorro y Crédito** Collas Ltda. Servicios Financieros 2 **Cooperativa de Ahorro y Crédito** 27 de noviembre Servicios Financieros 3 **Cooperativa de Ahorro y Crédito** Credisur Servicios Financieros Fuente: Entidades Financieras legales del Segmento 5, lista aprobada por la SEPS. En la actualidad **la cooperativa de ahorro y crédito** Nueva Visión Cía. Ltda.

cuenta **con un total de** cuatro trabajadores todos con un jefe inmediato: Tabla 3: Personal de la Coac. Nueva Visión Nombre Cargo Función José Telenchano Gerente Planificar, organizar y dirigir al personal con acciones que Página 30 de 69 Fuente: Lista del personal de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.

Cooperativa **de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Misión Promover el desarrollo socio económico de los socios microempresarios e informales a través de acceso a productos y servicios financieros innovados y de calidad, **dando cumplimiento al marco** normativo que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, basados en el respeto, ética, tradición y fortaleciendo la identidad. benefician a la

cooperativa.

Roberto Guamán Asesor de marketing Automatizar procesos para los clientes, dar a conocer los servicios que ofrece la cooperativa. Martha Morocho Cajera y Asistente de crédito Registro de las operaciones al recibir y entregar dinero efectivo, depósitos y otros documentos de valor. Luis Shagñay Asesor de crédito Analizar y realizar seguimiento a los servicios prestados.

Página 31 de 69 Visión Al 2022 ser una institución financiera de prestigio en el noroccidente de Quito con servicios personalizados al mercado micro empresarial e informal desatendido, con eficiencia, eficacia y calidez, respaldando nuestra sostenibilidad y crecimiento operacional bajo la tutela de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y promoviendo la identidad y valores culturales.

Valores ? Imagen: Reconocidos por implementar una relación y trato con los empleados, consejos, socios y colaboradores de manera equitativa. ?  
Transparencia: Ejecutar actividades de manera congruente, verás y honesta, fortaleciendo la con- fianza de nuestros socios y clientes. ? Optimismo: Siempre dispuestos a brindar un servicio ágil, oportuno y competente optimizando el uso de los recursos. (Visión C. N.,

2021) Estructura Para su desempeño la cooperativa cuenta con un organigrama estructural con la inclusión de las unidades directivas establecidas por la ley: Figura 9: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 10: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 11: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 12: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 1: Organigrama estructural Figura 2: Organigrama estructural Figura 3: Organigrama estructural Figura 4: Organigrama estructural Figura 5: Organigrama estructural Página 32 de 69 Fuente: Manual de funciones de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda. Descripción del organigrama estructural de la Coac.

Nueva Visión Área Directiva Constituye el cuerpo de representación y de dirección de la cooperativa, está constituido por los siguientes órganos: Asamblea General: Constituye el Máximo nivel de representación de la cooperativa, está constituida por todos los socios o por sus representantes delegados. Es esta instancia la que delega a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.

? Consejo de Administración: Está conformado por los miembros elegidos por la asamblea, para representarlos por un período determinado. En su condición de representantes de los socios dirigen los asuntos políticos de la organización, a

través de funciones que aseguren el cumplimiento de los estatutos. Tienen responsabilidad en la rendición de cuentas de las actividades realizadas por dirección general ? Consejo de Vigilancia: Está conformado por los miembros elegidos por la asamblea, para ejercer funciones de control y vigilancia de los actos directivos y administrativos de la cooperativa.

Área Ejecutiva: Gerencia Constituye el cuerpo de la organización que tiene como principal función ejecutar las políticas descritas por la administración y garantizar la adecuada **toma de decisiones en cuanto al** funcionamiento operativo de la COAC.

Área de Apoyo: Son todas aquellas áreas que aportan soporte, para el cumplimiento de las actividades del giro de negocio de la cooperativa y se constituyen básicamente por lo siguiente: Página 33 de 69 ? Administración y Recursos Humanos ? Sistemas ? Finanzas ? Contabilidad ? Tesorería Área Operativa: Está conformada por todas las unidades que realizan directamente el negocio de la institución y que se componen por: Captaciones Caja Crédito y Cobranzas Agencias 3.1.1

Estructura de metodología La metodología de investigación que se desarrollara en este estudio está basada en el método analítico que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (Ruíz, 2006). El método analítico dentro de este proyecto permite analizar los procesos que se A . Página 34 de 69 3.1.2 Tipos de Investigación En **el trabajo de titulación** se utilizará dos tipos de investigación: analítica y explicativa, para interpretar y explicar por qué se emplean estas técnicas en el desarrollo del presente trabajo.

Investigación analítica: Consiste en el análisis de las definiciones relacionadas a un tema y analizar un evento identificando sus posibles causas. (Luis, S/F) Se aplicará el método analítico a la elaboración del manual de políticas y procedimientos para la concesión de nuevos créditos disminuyendo así el índice de cartera vencida y optimizando recursos en **la gestión de cobranzas** ya que se puede identificar las falencias dentro de cada proceso que aplica la cooperativa en la actualidad.

Investigación Explicativa: Tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada.

De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. En resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad. (Enrique, 2020) Mediante esta investigación se puede detallar las posibles causas y efectos de los procesos para la concesión de créditos, cobranza y el alto índice de cartera vencida, esto ayuda a presentar posibles soluciones para cada proceso ejecutivo financiero. 3.1.3

Pasos de la investigación La investigación se desarrollará mediante un análisis específico para cada proceso para lo cual se ejecuta los siguientes pasos: Estudio de la gestión actual que se realiza en el departamento de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Visión Cía. Ltda. para lo cual se aplicará diferentes análisis como: Página 35 de 69 ? Análisis de las políticas y requisitos para la concesión de crédito.

? Análisis de la gestión de cobranza y cartera vencida. ? Evaluación del proceso para la concesión de un crédito. ? Explicación de los procesos que se aplican para la ejecución de crédito, cobranza y cartera vencida. ? Interpretación de las causas y efectos que inciden en el departamento de crédito y cobranza.

Para el desarrollo de la investigación se utilizará técnicas y herramientas como: ? Observación ? Diagrama de Ishikawa (causa- efecto) 3.2 Análisis e interpretación de los resultados 3.2.1 Procesamiento y análisis Análisis actual de las políticas y requisitos que aplica la cooperativa para la concesión de créditos La cooperativa de ahorro y crédito Nueva Visión Cía. Ltda.,

quien presta servicios financieros en la ciudad de Quito tiene un enfoque principal que es apoyar al emprendimiento, trabajadores agrícolas entre otros mediante créditos para la financiación o incrementación del mismo, por que presenta los siguientes créditos: Créditos de consumo Crédito de consumo ordinario es otorgado a personas naturales y debe ser destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible.

Crédito de Consumo Prioritario es otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva Página 36 de 69 y comercial, cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios honorarios o rentas promedios. Políticas para créditos de consumo ? Todos los créditos cuentan con un seguro de desgravamen para deudor y codeudor.

? La verificación se hará en el domicilio del solicitante. ? Las condiciones del crédito

se definirán sobre la capacidad de pago del socio. ? Los préstamos podrán ser para: muebles y enseres, pago de servicios, gastos personales, etc. En ningún caso, por ningún concepto, se podrá otorgar al socio, una deuda que sobrepase los límites establecidos por la ley de Instituciones Financieras (200% de su patrimonio). Croquis de ubicación de vivienda y trabajo Deudor y/o Garante deben poseer Vivienda propia o domicilio estable certificado.

Para personas que tengan experiencia en el sistema financiero, el primer crédito en la Cooperativa dependerá del historial crediticio en el buró de crédito, capacidad de pago y temporada. Proceso de cobranza para créditos de consumo Esta línea de crédito representa menor riesgo para la entidad ya que por lo general se otorga a personas que mantienen estabilidad laboral y que sus ingresos dependen de un patrono, por ende, es mucho más fácil hacer llegar las notificaciones cuando se inicia un proceso de cobranza, dentro de los créditos de consumo se encuentran las siguiente sublíneas: ? Ordinario ? Prioritario Página 37 de 69 Fuente: Indagación del proceso que se lleva a cabo la Coac. Nueva Visión en la actualidad para la gestión de cobranza.

El diagrama, presenta como se realiza el proceso de cobranza en un crédito de consumo para lo cual una vez detectado el socio con días de vencimiento se realiza el proceso de llamada telefónica, si no se ha obtenido beneficio se realiza llamada al lugar de trabajo y la notificación por correo electrónico esto bajo la responsabilidad del asesor de crédito, si el cliente sigue en mora se realiza la notificación escrita en el lugar de trabajo ya que de esta manera se lo podrá localizar de manera personal, finalmente si no se ha logrado el objetivo se lleva el proceso de manera judicial tomando en cuenta la notificación perjudicial para llegar acuerdos de pago **antes de iniciar el proceso** con el abogado de la cooperativa.

Requisitos para créditos de consumo ? Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por **el deudor y garante** como respaldo de la veracidad de la información proporcionada. ? Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalizado o extranjero (con residencia legal mínimo de 4 años, que su familia resida en el país. ? Mayor de 18 años y menor de 75 años, cumplidos a la fecha de vencimiento Figura 28: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 29: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 30: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 31: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 32: Índice comparativo de cartera vencida Figura 33: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 34: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 35: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 36: Proceso de cobranza crédito de consumo Figura 37: Proceso

de cobranza en microcrédito Figura 38: Índice comparativo de cartera vencida Figura 39: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 40: Índice comparativo de cartera vencida Figura 41: Diagrama de Figura 42: Índice comparativo de cartera vencida Figura 43: Proceso de cobranza en microcrédito  
Página 38 de 69 del crédito.

? Copias de cédula de ciudadanía y papeleta de votación, legibles del deudor, garante y cónyuges. ? Referencias que pueden ser bancarias o comerciales. ? Planilla de Servicios Básicos de domicilio del último mes. ? Copia del Impuesto predial o certificado del barrio actualizado ? Copia de matrícula de vehículo en caso de poseerlo ? Tres Rol de pagos detallado donde conste: fecha de ingreso, cargo actual, remuneración y rubros variables o Certificado de trabajo con detalle de ingresos y egresos de los 3 últimos meses.

? Certificado Mecanizado de Instituto de Seguridad Social del Ecuador. Tabla 4: Tasas de interés, límites y plazos que oferta un crédito de consumo. Fuente: Manual de crédito de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda. Proceso de cobranzas para microcréditos Tipo de consumo Tasa interés anual Límites de monto Plazo Máximo Ordinario 16,00% 20% del patrimonio técnico de la cooperativa.

60 meses Prioritario 16,00% 20% del patrimonio técnico de la cooperativa. 60 meses  
Página 39 de 69 Microcrédito Este tipo de crédito está destinado al financiamiento de un emprendimiento cuya fuente de ingreso sea su negocio propio o que deseen impulsar o desarrollar su actividad económica, dentro de ello la cooperativa presenta diversos servicios financieros los cuales son: ? Credi-oportuno ? Credi-progresivo ? Credi-visión ? Credi-transvisión Para lo cual la cooperativa lleva a cabo un proceso de cobranza unificado para la línea de microcréditos detallado a continuación: Fuente: Coac.

Nueva Visión proceso de cobranza Figura 55: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 56: Índice comparativo de cartera vencida Figura 57: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 58: Índice comparativo de cartera vencida Figura 59: Diagrama de Figura 60: Índice comparativo de cartera vencida Figura 61: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 62: Índice comparativo de cartera vencida Figura 63: Proceso de cobranza en microcrédito Figura 64: Índice comparativo de cartera vencida Figura 65: Diagrama de Figura 66: Índice comparativo de cartera vencida  
Página 40 de 69 ? Como se puede evidenciar en el flujograma el proceso para **la recuperación de cartera** inicia con la gestión telefónica es decir con la llamada telefónica al socio en mora tomando en cuenta que la norma de la cooperativa establece que un cliente ha caído en mora a partir del 6 día de atraso.

? En segundo lugar, el asesor realiza lista con los números telefónicos y correos electrónicos seleccionados de la base de datos con el fin de entregar a la caja para que realice el segundo aviso de notificación de deudas atrasadas a cada uno de los socios. ? En tercer lugar: cuando el cliente tenga 2 cuotas vencidas se realiza el informe correspondiente dirigido al gerente para que autorice la salida del asesor para entregar notificaciones prejudiciales. ? Seguido de esto el asesor realiza la notificación al domicilio con una carta prejudicial para llegar a acuerdos de pago.

? Finalmente, **una vez verificado que el** socio mantenga 6 cuotas vencidas y no se ha logrado notificar al socio o no se cumple el acuerdo de pago se lleva el proceso judicial correspondiente. Requisitos para microcrédito para persona natural ? Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por **el deudor y garante** como respaldo de la veracidad de la información proporcionada.

? Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalizado o extranjero (con residencia legal mínimo de 4 años, que su familia resida en el país, además de poseer patrimonio en el Ecuador ? Mayor de 18 años y menor de 75 años, cumplidos a la fecha de vencimiento del crédito. ? Copias de cédula de ciudadanía legibles del deudor, garante y cónyuges. ? Copia de la papeleta de votación del deudor, garante y cónyuges.

? Copia de RUC o RICE **del deudor y garante** de ser necesario. ? Referencias que pueden ser bancarias y/o comerciales Página 41 de 69 ? Planilla de Servicios Básicos de domicilio y/o negocio del último mes. ? Copia del Impuesto predial o certificado del barrio actualizado, **en caso de ser** arrendada presentar contrato de arriendo.

? Copia de matrícula de vehículo en caso de poseerlo. ? Copia de declaración de impuestos a la renta del último ejercicio fiscal. ? Copia de declaración de IVA y/o facturas de los últimos 3 meses. Requisitos para personas Jurídicas ? Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el representante legal y presidente como respaldo de la veracidad de la información proporcionada. ? Copia de la **cédula de identidad y** del certificado de votación actualizado del representante legal, presidente y sus conyuges.

? Copia de **la escritura de constitución** y última reforma de estatutos de la empresa. ? Copia del nombramiento del representante legal de la empresa. ? Acta de la Junta de socios de la empresa en la que se aprueba solicitar el crédito, detallar garantías y autorizar al representante legal que lo tramite. ? Copia de la declaración del

impuesto a la renta del último ejercicio fiscal. ? Copia de la declaración del IVA y/o facturas de los últimos 3 meses.

? Copia del RUC ? Mecanizado de pago de aportes al IESS. Requisitos para garantía hipotecaria ? Avalúo realizado por el perito autorizado por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria para la construcción, compra, mejora o transferencia de hipoteca.

? Escritura de compraventa ? Pago predial del año en curso ? Certificado original del **Registro de la Propiedad** con los gravámenes actualizados (validez 90 días) Página 42 de 69 ? Escritura de propiedad de horizontal debidamente legalizada, si aplican. Tabla 5: Tasa de interés, límites y plazos de microcrédito Fuente: Manual de crédito de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.

Etapas en la concesión de créditos Recepción de Solicitud: Una vez receptada la solicitud de crédito en Atención al cliente está disponible para su próxima entrega al responsable de Crédito. Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros.

Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el responsable de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Tipo de microcrédito Tasa interés anual Límites de monto Plazo Máximo Credi Oportuno 26,00% \$ 1.000 12 meses Credi Progresivo 22,95% \$ 10.000 36 meses Credi Visión Credi Trans Visión 20,95% 20% del patrimonio técnico de la cooperativa 48 meses Página 43 de 69 responsable de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos.

Los niveles de aprobación previa a su aceptación realizarán en forma aleatoria la verificación telefónica e in situ de la información contenida en la solicitud de crédito de acuerdo al volumen transaccional, el criterio de la verificación se registrará en base a los parámetros de montos, plazos e índice de morosidad y antigüedad del oficial de micro crédito.

Los niveles de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes: Tabla 6: Niveles de aprobación de crédito Tipo de crédito: consumo y microcréditos Niveles de aprobación Monto de aprobación Desde Hasta Gerente

General 100,00 15.000,00 Presidente del Consejo de Administración y Gerente  
General 15.001,00 en adelante Consejo de Administración Excepciones Fuente:  
Manual de crédito de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.

Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente como se establece en el manual de cobranza, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos. Página 44 de 69 Análisis del proceso de cobranza **La gestión de cobranzas** es una unidad muy importante dentro de la cooperativa ya que se considera como un área especializada para la recuperación de la cartera de crédito y **por lo que se** consideran varias fases detalladas a continuación: ? Gestión preventiva: está orientada a efectuar acciones mediante gestiones telefónicas a los deudores que permiten anticipar la morosidad de las deudas, ya que esto permite agilizar el proceso sin llegar al nivel judicial, para lo cual la cooperativa considera 8 días de morosidad.

? Gestión prejudicial interna: está dirigida a recuperar deudas u obligaciones morosas, mediante gestiones telefónicas de cobranza, a partir de 2 cuotas vencidas, a cargo del asesor de crédito. Gestión extrajudicial externa: tiene como objetivo determinar exactamente a los deudores a quienes es necesario iniciar acciones judiciales, pero, en primera instancia, se debe establecer acuerdos de pago que eviten que el crédito pase a una acción judicial, esta se da a partir de las 6 cuotas de vencimiento.

Gestión judicial: Se realiza mediante el abogado de la cooperativa, quien es responsable de recuperar la obligación del crédito en mora a través de la ejecución del pagaré y/o la ejecución de las garantías reales o personales que respaldan la obligación, esta acción se da a partir de 6 cuotas vencidas. El responsable de **la recuperación de cartera** es el asesor de crédito mediante las siguientes opciones: Mediación Acuerdos de pago La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera ya que, si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

Página 45 de 69 Análisis de la gestión de cartera vencida En la actualidad la cooperativa aplica un sistema de cobro definido, aun así, se puede evidenciar que el índice de cartera vencida es alto lo que provoca falta de liquidez, aumento del gasto y a su vez que existan pérdidas económicas en la cooperativa. Para el análisis de cartera vencida de la cooperativa se toma en cuenta los registros de los valores

que presenta en al 30 de junio de 2021, lo cual se puede evidenciar en la siguiente tabla: Tabla 7: Cartera vencida Índice de cartera vencida Créditos de consumo Vencido USD Por Vencer USD Consumo ordinario 0 3.557,57 Consumo prioritario 0 2.967,71 Total crédito consumo 0 6.525,28 Microcréditos Micro oportuno 12.400,25 12.421,50 Credi progresivo 2.091,41 0 Credi visión 3.005,50 0 Credi transvisión 0 0 Total microcrédito 17.497,16 12.421,50 Total de cartera vencida y por vencer 17.497,16 18.946,78 Fuente: índice de cartera vencida que presenta la Coac. Nueva Visión.

Página 46 de 69 De acuerdo a la tabla planteada se puede verificar que índice de cartera vencida es alto ya que representa el 92 % de la cartera por vencer, esto se debe a que la falta gestión de cobranza y que ante cualquier eventualidad se debe priorizar la recuperación del crédito tomando en cuenta que para la concesión se deben realizar las respectivas valoraciones ya que puede influir para que el proceso recuperación sea de manera eficiente y eficaz.

A su vez, se puede identificar que **la cartera vencida de** consumo es de cero lo que quiere decir que se está realizando mayor seguimiento y se está evaluando al socio o cliente de manera cautelosa, lo mismo que no es evidente en microcréditos. De acuerdo a **la cartera vencida de** otras cooperativas **de ahorro y crédito** que pertenecen al segmento 5 se puede identificar que la Coac.

Nueva Visión tiene el índice más alto: Ilustración 3: Grafico estadístico de cartera vencida Elaborado por: Belén Illicachi Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Coac. del segmento 5 Como se puede evidenciar en el gráfico de 3 cooperativas que se ha tomado de muestra las mismas que pertenecen al segmento 5 según la (SEPS, 2014), se ha \$ 7.602,10 \$ 1.244,10 \$ 17.497,16 \$ ,00 \$ 4.000,00 \$ 8.000,00 \$ 12.000,00 \$ 16.000,00 \$ 20.000,00 **Cooperativa de Ahorro y crédito** 27 de Noviembre Ltda.

Cooperativa **de Ahorro y crédito** 20 de Febrero Ltda. **Cooperativa de Ahorro y crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. Índice de cartera vencida en USD Índice de cartera vencida en USD Figura 82: Índice comparativo de cartera vencida Figura 83: Diagrama de Figura 84: Índice comparativo de cartera vencida Figura 85: Diagrama de Ishikawa Figura 86: Corresponsal bancario Figura 87: Diagrama de Figura 88: Índice comparativo de cartera vencida Figura 89: Diagrama de Figura 90: Índice comparativo de cartera vencida Figura 91: Diagrama de Ishikawa Página 47 de 69 determinado que la Coac.

Nueva visión presenta un índice alto de cartera vencida esto debido al proceso

actual que se lleva para la concesión de crédito y a la falta de políticas y procedimientos en la gestión de cobranza. Definición de las causas que provocan deficiencia en el proceso de crédito, cobranza y cartera vencida El proceso que la Cooperativa aplica para la concesión de un crédito cumple los parámetros mínimos por lo cual se debe realizar una reestructura de manual de políticas y procedimientos en la gestión **de crédito y cobranza** lo que permitirá fortalecer los procesos, a continuación, se detalla las posibles causas para que el proceso para la concesión de créditos provoque deficiencia en **la gestión de cobranza** y por ende presente un alto índice de cartera vencida.

A continuación, se detalla las posibles causas en la deficiencia en la concesión de créditos, una vez aplicado el análisis y la observación correspondiente al proceso de crédito en la cooperativa. ? Falta de responsables de la verificación de requisitos. ? Políticas no acordes a cada tipo de crédito. ? Petición de requisitos que no avalan la estabilidad económica. ? Personal con poli funciones que no cumplen correctamente con sus funciones.

? Pocos niveles de aprobación para la concesión de un crédito. En **la gestión de cobranza** se ha tomado en cuenta las siguientes causas: ? Delegar las llamadas para **la gestión de cobranza** a personal que no corresponde. ? Falta de procesos eficientes en **la gestión de cobranza** ? No delimitar el monto mínimo para empezar un proceso judicial Página 48 de 69 Fuente: información de procesos de la Coac.

Nueva Visión Figura 107: Diagrama de Ishikawa Figura 108: Corresponsal bancario Figura 109: Diagrama de Ishikawa Figura 110: Corresponsal bancario Figura 111: Diagrama de Ishikawa Figura 112: Corresponsal bancario Figura 113: Diagrama de Ishikawa Figura 114: Corresponsal bancario Figura 115: Diagrama de Ishikawa  
Página 49 de 69 **CAPITULO IV PROPUESTA 4.1**

Propuesta de mejora para la gestión **de crédito y cobranza** Una vez determinado las causas de la deficiencia del proceso de cobranza las propuestas están enfocadas en la elaboración de: ? Las políticas de cobranzas para la recuperación de cartera. ? El procedimiento del seguimiento y cobranza del crédito. 4.2 Propuesta 1: Políticas de cobranza De los responsables Se designan los siguientes responsables: ? Asistente de crédito: es el responsable de notificar al cliente con anterioridad de 48 horas la fecha de pago a vencer, por lo cual debe revisar la cartera de crédito a diario.

? Asesor de crédito: además de ser el responsable de la gestión de créditos es el encargado de **la gestión de cobranza** a los clientes que estén en mora hasta los 30

días. ? Gestor de cobranza: este se responsabiliza por recuperar la cartera vencida de clientes que se encuentren en mora desde 31 a 90 días, llevando a cabo el proceso de la mejor manera evitando llegar a cobranza extrajudicial.

? Gerente de la cooperativa: tiene la responsabilidad de receiptar los informes de los anteriores responsables para evidenciar la gestión a su vez es el delegado para realizar la recuperación de crédito en clientes que se encuentren en mora entre 91 y 120 días. También es el responsable de contratar los servicios de un abogado para dar inicio al proceso de cobranza judicial en caso de no haber llegado a ningún acuerdo de pago o a clientes que no se han podido localizar.

Página 50 de 69 Todos son responsables de cumplir con las políticas y procesos para cumplir con el objetivo, se debe plasmar el control de cada actividad que se lleva a cabo en el procedimiento y a su vez se elaboran informes mensuales que evidencien la gestión de cobranza realizada. De las cuotas vencidas: L sad rés ooreca lcu blas od pl o pga paerimr d sigute vecida u cuo, senl siste.

La cooperativa podrá establecer un costo por servicios de cobranza en función de los días de mora de la/s cuota/s vencidas, el mismo que se cobrará el momento de efectuarse el pago por parte del deudor. Adicionalmente, de haberse emitido y entregado notificaciones de cobranzas, se establecerá un costo por su entrega, dependiendo del tiempo y el número de visitas, para lo cual se establecen los siguientes niveles de cuotas vencidas: Página 51 de 69 Tabla 8: Valores de recargo en cuotas vencidas Fuente: Entidades financieras Similares A los cargos descritos en esta resolución se les agregará el valor que corresponda por concepto de IVA y se cobrará un solo cargo, que se determinará en función de los días vencidos de la operación de crédito y del valor de la cuota, de acuerdo a la tabla anterior.

Del tipo de políticas a aplicar: Se aplicarán las políticas de cobranza racionales, las cuales se definen como procesos racionales que buscan un flujo normal de cobranza, por lo tanto, cuenta con plazos razonables y decisiones que involucran al cliente siendo este un punto medio que logra maximizar rendimientos y se aspira cumplir con el objetivo de recuperar la cartera vencida, pero sin olvidar la permanencia del cliente.

(Contatpaqui, 2021) Cargo USD Rango de días vencidos de 1 a 30 días de 31 a 60 días de 61 a 90 días más de 90 días Rango de cuota (Dólares) < 100 6,38 16,23 23,17 25,56 100 a 199 7,35 16,46 23,85 26,64 200 a 299 7,92 17,83 25,27 29,03 300 a 499 8,32 20,34 27,43 32,72 500 a 999 8,63 23,99 30,34 37,70 > 1.000 8,88 28,78

34,01 43,99 Página 52 de 69 ? El gestor de cobranza deberá llevar un registro con fechas y horas que evidencien **la gestión de cobranza** efectiva realizada.

Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien la gestión efectiva realizada. ? Previo al informe del gerente se tomarán acciones judiciales con los abogados externos en contra de los socios y garantes moroso a través de la ejecución del pagaré y/o ejecución de las garantías reales o personales que respaldan la obligación.

? No se enviará a proceso judicial los créditos si el valor a recuperar es inferior a los \$ 1.000,00 dólares. ? Se realizará el castigo de obligaciones de acuerdo al informe del gestor de cobranza cuando amerite. ? Los castigos de obligaciones deberán estar provisionadas al 100% de su valor en libros.

De las formas de pago: De acuerdo a los resultados obtenidos se plantearán a los socios y se llevarán a cabo las siguientes formas de pago: ? Depósitos: estos se pueden realizar directamente en la cooperativa o a su vez mediante las siguientes corresponsables bancarias: Figura 122: Corresponsal bancario Página 53 de 69 Fuente: Página Oficial de Facebook de la Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.

La siguiente imagen presenta las cunetas de Banco Pichincha y Guayaquil donde se pueden realizar los pagos de cuotas en caso de no asistir directamente a la entidad. ? Transferencia: se puede realizar transferencia bancaria con la finalidad de evitar que el cliente o socio caiga en mora, por lo cual se realiza la transferencia a las cuentas dadas por la cooperativa las mismas que deben ser notificadas al asesor de crédito.

? Cheque: se aceptarán cheques certificados directamente en la caja de la cooperativa, siempre y cuando el gerente lo autorice. ? Convenido de Pago: para efectuar convenios de pago se toman en cuenta las siguientes formas: El refinanciamiento Cuando el socio presente una solicitud y se prevea dificultades de liquidez en el deudor.

Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez; los intereses vencidos y de mora de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Reestructuraciones La cooperativa, establece la posibilidad de reestructurar créditos,

en aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor enfrenta dificultades financieras justificadas, que le impiden el cumplimiento de las condiciones pactadas en el crédito. Página 54 de 69 Para este tipo de operaciones se mantiene el cobro de todos los costos establecidos para los créditos normales.

Como paso previo a una reestructuración, se evalúan los casos en forma particular y se determinan las causas que obligan al deudor a solicitar dicha reestructuración, como pueden ser: Los cambios inesperados **en el comportamiento de la empresa o** alguna otra circunstancia no controlable por el deudor. 4.3 propuesta 2: Procedimiento del seguimiento y cobranza del crédito Proceso: ? Inducción y entrenamiento del personal nuevo que se integra al área de Cobranza como gestor de cobranza. ? Capacitar al gestor de cobranza en temas relacionados con técnicas de cobranza.

? El Asesor Crédito es la persona responsable de realizar la gestión preventiva mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto con 48 horas de anticipación al vencimiento de cada cuota. ? El Asesor de Crédito revisará diariamente la cartera de crédito para determinar de manera oportuna la cuota vencida o por vencerse de las líneas de crédito.

? El Asesor de crédito realizará la cobranza administrativa interna a través de notificaciones y visitas al socio ya sea en su lugar de trabajo, domicilio en créditos de consumo; como también visitas a su negocio en el caso de ser microcrédito que se encuentren en mora entre 6 y 30 días del plazo de vencimiento de su cuota de crédito. ? Se considerará cartera vencida más de 31 días de retraso en sus obligaciones y la gestión estará a cargo del gestor de cobranza.

? Se realizará la cobranza por mora administrativa interna por el gestor de cobranza de acuerdo al siguiente cuadro con sus acciones y responsables: Página 55 de 69 Tabla 9: Responsabilidades Procesos Actividad Acciones Responsable Cobranza por mora administrativa interna ? Día 31 al 60 de mora de la cuota de pago, realizar la tercera visita al día 31 y la cuarta visita al día 45. ? Visitar y entregar la notificación por escrito al socio deudor y deudores solidarios.

En **la visita de campo** se debe indagar para conocer los motivos de incumplimiento de pago por parte del socio. Gestor de cobranza Cobranza por mora administrativa interna Día 61 al 75 de mora de la cuota de pago, realizar la quinta visita al día 61. Visitar y entregar la notificación por escrito al socio deudor y a los deudores solidarios.

En **la visita de campo** se debe negociar con el deudor o deudores solidarios para proponer un efectivo pago y ambos sean los beneficiados. Gestor de cobranza Cobranza por mora administrativa interna Día 76 al 90 de mora de la cuota de pago, realizar la sexta visita al día 76. Visitar y entregar la notificación por escrito al socio deudor y a los deudores solidarios.

En **la visita de campo** se debe negociar con el deudor o deudores solidarios para proponer un efectivo pago y ambos sean los beneficiados. Gestor de cobranza Cobranza por mora administrativa interna Día 91 al 120 de mora de la cuota de pago. Elaborar el informe de la gestión realizada. Enviar listado de socios deudores con los que no se ha logrado llegar acuerdo o su vez los que no han cumplido acuerdos de pago.

Enviar la información respaldada de la gestión realizada al Gerente para proceder al siguiente proceso. Gestor de cobranza Cobranza por mora Día 91 al 120 de mora de la cuota de pago. En **la llamada telefónica y** visita de campo se debe llegar Página 56 de 69 administrativa interna Realizar la gestión telefónica a los socios deudores y a los deudores solidarios. Realizar la visita y entregar la séptima notificación al deudor y deudores solidarios.

Elaborar y enviar el informe con socios deudores que no se ha llegado a tener acuerdos de pago. acuerdos de pago para no proceder a la cobranza judicial. Enviar lista y documentos de respaldo al abogado externo. Gerente de la cooperativa Cobranza Judicial ? Inicio de proceso judicial contra el socio moroso para la recuperación de crédito.

El abogado externo procede a la recuperación de cartera. Abogado externo Fuente: Información recolectada en Entidades Financieras similares. Procedimiento: 1. El asistente de crédito realizará la revisión de las fechas de pago de los créditos de manera diaria para la gestión preventiva. 2. El asistente de crédito verificará los vencimientos de las fechas de pagos de créditos por vencer de hasta 48 horas antes de la fecha de su pago de crédito. 3.

El asistente de Crédito realizará llamadas telefónicas y enviará mensajes de texto recordando al socio su fecha de pago del crédito. Si contesta sigue al paso 4 y si no contesta intenta nuevamente realizando llamadas telefónicas. 4. El asesor de crédito revisará **las fechas de vencimiento de** los créditos que se encuentran vencidos de 1 a 5 días de manera diaria.

Si existen créditos vencidos sigue al paso 5, y si no regresa al paso 1. 5. El asesor de

crédito realizará llamadas telefónicas a socios y/o garantes que se encuentren con cuotas vencidas. Si contesta se establecerán acuerdos Página 57 de 69 de pago con el socio y/o garantes y si no seguirá realizando las llamadas telefónicas. 6.

El socio y/o garantes establecerá acuerdos de pago se sus cuotas vencidas de su obligación crediticia. Si se cumple el acuerdo de pago, socio se encuentra al día en sus obligaciones y si no sigue al paso 7. 7. El asesor de crédito revisará las fechas de vencimiento de los créditos a partir de los 6 días.

Si existen créditos en mora entre 6 y 30 días sigue al paso 8 y si no regresa al paso 4. 8. El asesor de crédito realizará la visita al socio y/o garante para la entrega de primera y segunda notificación del incumplimiento de su obligación por escrito. 9. El socio y/o garantes establecerán acuerdos de pago de sus cuotas vencidas de su obligación crediticia.

Se cumple el acuerdo de pago y el socio se encuentra al día en sus obligaciones, si no sigue al paso 10. 10. El gestor de cobranza revisará las fechas de vencimiento de manera diaria de los créditos vencidos entre los 31 y 60 días. Si existen créditos en mora entre 31 y 60 días sigue al paso 11 y si no el Gestor de cobranza revisará las fechas de vencimiento. 11.

El gestor de cobranza realizará la visita al socio y/o garante para la entrega de tercera y cuarta notificación del incumplimiento de su obligación por escrito. 12. El socio y/o garante establecerán acuerdos de pago de sus cuotas vencidas de su obligación crediticia. Se cumple el acuerdo de pago y el socio se encuentra al día en sus obligaciones, si no sigue al paso 13. 13.

El gestor de cobranza revisará las fechas las fechas de vencimiento de manera diaria de los créditos vencidos entre los 61 y 75 días. Si existen créditos en mora sigue al paso 14 y si no el gestor de cobranza revisará las fechas de vencimiento. 14. El gestor de cobranza realizará la visita al socio y/o garante para la entrega de quinta notificación del incumplimiento de su obligación por escrito.

Página 58 de 69 15. El Socio y/o garante establecerán acuerdos de pago de sus cuotas vencidas de su obligación crediticia. Se cumple el acuerdo de pago y el socio se encuentra al día en sus obligaciones, si no sigue al paso 16. 16. El gestor de cobranza revisará las fechas las fechas de vencimiento de manera diaria de los créditos vencidos entre los 76 y 90 días.

Si existen sigue al paso 17 y si no el gestor de cobranza revisará las fechas de

**vencimiento**. 17. El gestor de cobranza realizará la visita al socio y/o garante para la entrega de la sexta notificación del incumplimiento de su obligación por escrito.

18. El Socio y/o garante establecerán acuerdos de pago de sus cuotas vencidas de su obligación crediticia.

Si se cumple el acuerdo de pago, socio se encuentra al día en sus obligaciones y si no sigue al paso 19. 19. El gestor de cobranza revisará las fechas las **fechas de vencimiento de** manera diaria de los créditos vencidos entre los 91 y 120 días. Si existen créditos en mora sigue al paso 20 y si no el gestor de cobranza revisará las fechas de vencimiento. 20.

El gestor de cobranza preparará y entregará al gerente el informe de la gestión realizada de los socios y garantes morosos detallando las notificaciones realizadas con sus respectivos raspados de la gestión. 21. El Gerente de crédito receptorá el informe y revisará el listado de los socios morosos. 22. El Gerente de crédito realizará las llamadas telefónicas al Socio y/o garante que se encuentran en mora entre 91 y 120 días.

Si contesta la llamada telefónica sigue al paso 23 y si no sigue realizando las llamadas telefónicas. 23. El socio y/o garante establecerán acuerdos de pago de sus cuotas vencidas de su obligación crediticia. Si se cumple el acuerdo de pago, socio se encuentra al día en sus obligaciones y si no sigue al paso 24. 24.

El gerente elaborará el informe y preparará la documentación respectiva del socio que respalda la obligación crediticia para su procedimiento legal con el abogado externo. 25. El gerente enviará la notificación mediante el informe respectivo al abogado externo para que se dé inicio de cobro por vía judicial. Página 59 de 69 26. El Abogado externo recepta el informe y documentos de notificación para que se proceda al cobro por vía judicial. 27.

El Abogado externo revisa la documentación e inicia el cobro por vía judicial al socio. Página 60 de 69 **Cooperativa de ahorro y crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. Proceso: Seguimiento y gestión de cobranza Asistente de crédito Asesor de crédito Gestor de cobranza Gerente Abogado externo Página 61 de 69 Página 62 de 69 Tabla 10: **Flujograma del proceso de seguimiento y** cobranza Fuente: Información del procedimiento de seguimiento. Página 63 de 69 CONCLUSIONES La Coac. Nueva Visión Cía.

Ltda., presenta ineficiencia en la gestión de cobranza, ya que no existen políticas, procesos claros y definidos en el transcurso a seguir para la recuperación de

crédito y cartera vencida lo cual induce a ejecutar el tratamiento erróneo a este proceso, razón por la cual existe elevada cartera vencida lo que influye directamente a **la liquidez de la** cooperativa.

Falta de responsables en gestiones de cobranza, lo que ocasiona no llegar acuerdos de pago y por ende gastos en abogados con poca posibilidad de recuperar el crédito vencido. La elaboración de políticas y procedimientos se basa en el reglamento de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, además de información acogida en entidades financieras similares.

La aplicación de políticas y procedimientos como acción de mejora permite ejecutar un correcto seguimiento para la recuperación del crédito y cartera vencida reduciendo los gastos y mejorando en índice de liquidez de la cooperativa. RECOMENDACIONES La Coac. Nueva Visión Cía. Ltda. debe validar las políticas y procedimientos de cobranza establecidos en la acción de mejora el cual se debe aplicar en los procesos para la recuperación de crédito y cartera vencida La Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.,

debe poner en práctica las políticas y procesos de cobranza con la finalidad de reducir la cartera vencida y poder tener liquidez para otorgar nuevos créditos. Delegar responsables de la gestión **de crédito y cobranza** el cual deberá monitorear la cartera de crédito de manera frecuente y hacer recordatorios de pago a los socios o que estén en mora, guiándose en las políticas y Página 64 de 69 procedimientos de cobranza propuestos en el trabajo investigativo, para de esta forma beneficiar a la cooperativa. La Coac. Nueva Visión Cía. Ltda.

debe Integrar las políticas y procesos en un manual **de crédito y cobranza**, ya que esto ayudara a los responsables de la gestión tener un lineamiento claro a seguir el cual se encuentra debidamente respaldado. Página 65 de 69 BIBLIOGRAFÍA AI, A. (s.f.). Repositorio Universidad Técnica de Ambato . Amaru. (2009). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/282/1/T-ULVR-0243.pdf> Benjamín, C. (s.f). Centro de Estudios Fiscal. Obtenido de [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html) Calderón, B. (s.f). CEFA. Obtenido de [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html) Calderón, B. (s,f). Obtenido de La Cobranza CEFA: [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html) Campaña, J. (2010). Repositorio UTA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1470/1/227%20Ing.pdf> Campoverde, F. (13 de 09 de 2021). ZONA ECONOMICA. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-credificio> Carmen, Z. (2014). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2431/1/636%20ING.pdf>

Cobranzas. (2021). Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/v>  
Debitia. (2021). Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/v>  
Ecuador, C. d. (2008). Registro Oficial del Organo del Ecuador. Obtenido de [http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/site/image/common/libros/constituciones/Constitucion\\_2008\\_reformas.pdf](http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/site/image/common/libros/constituciones/Constitucion_2008_reformas.pdf) Página 66 de 69 Enrique, R. (2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html> Espinoza, D. (2008).

Registro **Oficial Organo del Gobierno del** Ecuador. Obtenido de [http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/site/image/common/libros/constituciones/Constitucion\\_2008\\_reformas.pdf](http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/site/image/common/libros/constituciones/Constitucion_2008_reformas.pdf) EUMED. (s.f.). Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html> Fuentes, N. (2013). REPOSITORIO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/282/1/T-ULVR-0243.pdf> García, K., Prado, E., Salazar, R., y Mendoza, J. (2018).

Cooperativas **de Ahorro y Crédito** del Ecuador y su incidencia. Espacios, 1-2. GÓMEZ, J. (2020). LEMONTECH BLOG. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/> Jesus, G. (2020). Cobranza judicial y extrajudicial. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/> JESÚS, G. (2020). LEMONTECHBLOG. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/> Karina GARCÍA Reyes ; Erica PRADO Vite ; Rosa SALAZAR Cantuñí ; Jacinto MENDOZA Rodríguez. (2018).

Cooperativas de Ahorro y Credito del Ecuador **y su incidencia en la** conformacion del capital social. Revista Espacios , 32. Página 67 de 69 Luis, F. (S/F). SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/256085238/INVESTIGACION-ANALITICA> Mera, M., y Ordoñez, R. (2017). Cartera **de créditos y cobranzas** y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador,.

Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html> Oña, A. (2015). Repositorio UPS. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20->

%20ST001739.pdf Robbins. (2009). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/282/1/T-ULVR-0243.pdf> Rodriguez, A. (2018). Repositorio **Universidad Peruana de las Americas** . Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/574/LA%20GESTION%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZAS%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MAKRO%20PERU%20S.A.C.%20EN%20A%c3%91O%202018%20%e2%80%93%20ATE%20-%20LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Ruíz, R. (2006). Historia y evolucion del pensamiento científico. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm> Rus, E.

(04 de 05 de 2020). ECONOMIPEDIA. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito-al-consumo.html> SEPS. (2014). Superintendencia de Economía Polular y Solidaria . Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario> Página 68 de 69 Westreicher, G. (24 de 05 de 2018). ECONOMIPEDIA. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html> Zúñiga, C. (2015). Repositorio UTA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2431/1/636%20ING.pdf> Página 69 de 69 ANEXOS **Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda. Personal **de la Cooperativa de Ahorro y Crédito** Nueva Visión Cía. Ltda.

#### INTERNET SOURCES:

-----  
<1% - <https://www.coursehero.com/file/91215624/campo-14pdf/>  
<1% - [https://tenosique.gob.mx/archivos\\_transparencia/cuarto\\_trimestre2014/Art.%2010.l.c/decur/manual\\_de\\_procedimientos\\_decur.pdf](https://tenosique.gob.mx/archivos_transparencia/cuarto_trimestre2014/Art.%2010.l.c/decur/manual_de_procedimientos_decur.pdf)  
<1% - <https://www.youtube.com/watch?v=wCuysKsD6bI>  
<1% - [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11257/3/2020\\_Geronimo%20Espinoza\\_resumen.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11257/3/2020_Geronimo%20Espinoza_resumen.pdf)  
<1% - [https://www.supercontable.com/informacion/Cooperativas/Beneficios\\_fiscales\\_de\\_las\\_cooperativas\\_protegidas.html](https://www.supercontable.com/informacion/Cooperativas/Beneficios_fiscales_de_las_cooperativas_protegidas.html)  
<1% - <https://whc.unesco.org/en/list/2>  
<1% -

<https://au.indeed.com/career-advice/career-development/examples-of-policies-and-procedures-in-the-workplace>

<1% -

<https://www.coursehero.com/file/p3qm9kf/13-Research-objectives-The-main-objective-of-this-study-is-to-analyze-the/>

<1% - <https://cacmap.fda.gov/media/100396/download>

<1% -

<https://www.tripbuildermedia.com/2017/05/committees-top-five-principles-committee-effectiveness/>

<1% - <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/cdss-regulations-home-page>

<1% -

<https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:123456789-18565/Details>

<1% -

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13274/Final%20Articulo%20-%20Eliana%20Segura%20241114.pdf?sequence=1>

<1% -

<https://www.coursehero.com/file/42518459/CONTABILIDAD-DE-SOCIEDAD-DE-PERSONASdocx/>

<1% -

<https://www.studocu.com/co/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/asistencia-tecnica/evidencia-informe-categorizar-la-cartera-ga5-210301097-ata1-ev0/23947928>

<1% - <https://debitia.com.ar/tipos-de-cobranza/>

<1% -

<https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/>

<1% -

[https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gomez-4/publication/272885059\\_PRO\\_PUESTA\\_DE\\_CONTROL\\_Y\\_SEGUIMIENTO\\_DEL\\_PROCESO\\_DE\\_READAPTACION\\_FUNCIONAL\\_DE\\_UNA\\_LESION\\_DE\\_RODILLA/links/54f1e2dd0cf24eb879436012/PROPUESTA-DE-CONTROL-Y-SEGUIMIENTO-DEL-PROCESO-DE-READAPTACION-FUNCIONAL-DE-UNA-LESION-DE-RODILLA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gomez-4/publication/272885059_PRO_PUESTA_DE_CONTROL_Y_SEGUIMIENTO_DEL_PROCESO_DE_READAPTACION_FUNCIONAL_DE_UNA_LESION_DE_RODILLA/links/54f1e2dd0cf24eb879436012/PROPUESTA-DE-CONTROL-Y-SEGUIMIENTO-DEL-PROCESO-DE-READAPTACION-FUNCIONAL-DE-UNA-LESION-DE-RODILLA.pdf)

<1% - <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-credicio>

<1% -

<https://mail.labenefica.fin.ec/productos/cuentas-de-ahorro/cuenta-ahorros-a-la-vista>

<1% -

<https://www.mynewsdesk.com/es/intrum/pressreleases/el-43-percent-de-los-espanoles-dispuesto-a-solicitar-financiacion-para-adquirir-bienes-de-consumo-2816832>

<1% -

<https://www.coursehero.com/file/p409oma/dentro-de-las-mismas-categor%C3%A1Das-de-consumo-en-din%C3%A1micas-competitivas-distintas/>  
<1% -

<https://www.facebook.com/385Grados/videos/un-grupo-de-comerciantes-se-manifiestan-frente-a-la-direcci%C3%B3n-de-gobernaci%C3%B3n-en-/1384515225225672/>  
<1% -

<https://www.monografias.com/trabajos101/estudio-y-caracterizacion-profesionales-trabajadores-y-obreros-calificados/estudio-y-caracterizacion-profesionales-trabajadores-y-obreros-calificados>  
<1% -

<https://www.facebook.com/loteriaboliviana/posts/dando-cumplimiento-al-marco-de-transparencia-del-sorteo-nacional-santa-cecilia-p/6394120273995877/>  
<1% -

<https://gestiongrupopa.com.bo/index.php/component/k2/item/36-conferencia-eficiencia-eficacia-y-calidez-en-el-servicio-al-usuario?tmpl=component&print=1>  
<1% -

<https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-10469-14621/Description>  
<1% -

<http://disonde.com/files/path/files/20210804071032.pdf>  
<1% -

<https://slidetodoc.com/pasos-iniciales-antes-de-iniciar-el-proceso-de/>  
<1% -

<https://www.coursehero.com/file/p7h9oo1/En-tercer-lugar-cuando-la-sociedad-se-encuentra-sujeta-a-las-mismas-hip%C3%B3tesis/>  
<1% -

<https://www.coursehero.com/file/p4o02v3n/3-Una-vez-verificado-que-el-monitor-que-funciona-procedemos-a-apagarlo-y/>  
<1% -

<https://es.scribd.com/document/328917404/Mutualista-Terminado>  
<1% -

<http://loja.gob.ec/contenido/exoneracion-del-impuesto-predial-por-discapacidad>  
<1% -

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/480/4/T-UTC-1040%284%29.pdf>  
<1% -

<https://www.linguee.es/espanol-ingles/traduccion/no+se+han+podido+localizar.html>  
<1% -

<https://formacioncontable.wordpress.com/cuentas-por-cobrar-deudores/>  
<1% -

<https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/como-establecer-politicas-de-cobranza>  
<1% -

<https://1library.co/article/planteamiento-estrategias-recuperaci%C3%B3n-cartera-vencida.yj7jo42y>

<1% - [https://www.bancomachala.com/media/1085/cobranza\\_extrajudicial\\_v2.pdf](https://www.bancomachala.com/media/1085/cobranza_extrajudicial_v2.pdf)

<1% - <https://www.pichincha.com/portal/principal/personas/tarjetas>

<1% -

<https://www.coursehero.com/file/p6c3hiv/producir-en-el-comportamiento-de-esa-poblaci%C3%B3n-como-pueden-ser-los-cambios-en/>

<1% -

<https://www.demalvin.com/04-01-2021-fechas-de-vencimiento-de-cada-cuota-de-l-a-patente-de-rodados-para-este-ano/>

<1% - <https://www.esm4p.info/node/43570>

<1% - <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf>

<1% -

<https://doczz.es/doc/6388179/registro-oficial-organo-del-gobierno-del-ecuador>

<1% -

<https://fernandeztorreblanca.blogspot.com/2020/08/cobranza-judicial-y-extrajudicial-en.html>

<1% -

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/439/GESTI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA%20IMPORTADORA%20G%C3%89NESIS%20S.A.C..pdf?sequence=1>