



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIA**

**Proyecto de grado previo a la obtención del título de  
tecnólogo en administración de empresas**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA  
GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CARLOS  
Ltda. DEL CANTÓN MARCELINO MARIDUEÑA, PROVINCIA  
DEL GUAYAS PARA EL 2017.**

**Autor:** David Antonio Regalado Yalama

**Tutora:** Msc. Silvia Delgado Vera

Guayaquil – Ecuador

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme salud, vida, fortaleza e inteligencia en mente y corazón en momentos de formación educativa. A mi madre, Clara Yalama Garcés, que ha sido mi apoyo y ayuda incondicional en los momentos fáciles y difíciles de mi preparación. A mi padre, Carlos Regalado Álvarez, por darme la educación y enseñanza de valores necesario para ser una persona excepcional. A mis hermanos y familia en general por ser esa fuente de fortaleza.

David Antonio Regalado Yalama

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Carlos Ltda., por permitirme trabajar en conjunto con el grupo administrativo para la realización de este proyecto. A mis compañeros que recibimos ayuda y apoyo el uno del otro en la formación profesional. A mi tutora de tesis Msc. Silvia Delgado Vera, por guiarme de la mejor manera para culminar exitosamente el estudio vigente. A mis profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica y por su apoyo, motivación para la culminación de mis estudios.

David Antonio Regalado Yalama



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017.”**, y problema de investigación: **¿De qué manera influye la gestión de recuperación de cartera en el incremento de las utilidades para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., del cantón Marcelino Maridueña, Provincia del Guayas, periodo 2017?**

Presentado por **David Antonio Regalado Yalama** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico – académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**David Antonio Regalado Yalama**

Tutora:

**Msc. Silvia Delgado Vera**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN**



Yo, Regalado Yalamá David Antonio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Regalado Yalamá David Antonio  
**Nombre y Apellidos del Autor**

  
**Firma**

No. de cedula: 0929606135

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** DAVID REGALADO TESIS PARA URKUNG.docx (D32600767)  
**Submitted:** 11/19/2017 4:47:00 AM  
**Submitted By:** dary\_1992@hotmail.es  
**Significance:** 15 %

### Sources included in the report:

PROYECTO INTEGRADOR DECIMO SEMESTRE (Autoguardado).docx (D13313674)  
Alexandra Meza 1.docx (D13849045)  
BCO BOLIVARIANO.pdf (D14923503)  
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI.docx (D14925179)  
PRODUBANCO CRIS.docx (D14923942)  
Tesis-Final-Isabel-Riera-26-04-2017.docx (D27545473)  
BANCO coopnacional 2.docx (D14919598)  
TESIS LISTA SOLIS - SUCONOTA.docx (D14335327)  
[http://alfonsozambrano.com/doctrina\\_penal/08102013/dp-juicios\\_jurados\\_ecuador.pdf](http://alfonsozambrano.com/doctrina_penal/08102013/dp-juicios_jurados_ecuador.pdf)  
<http://objetivo9buenvivir.blogspot.com/2013/09/objetivo-9-garantizar-la-vigencia-de.html>  
<https://www.coursehero.com/file/p6pjsj/Solamente-las-personas-jur%C3%ADdicas-autorizadas-por-los-respectivos-organismos-de/>  
<https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>  
<https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>  
<https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5696/1/TUSDSIS006-2017.pdf>

### Instances where selected sources appear:

33



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIA**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en  
Administración de Empresas.**

**Tema**

“Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017.”

**Autor:** David Antonio Regalado Yalamá

**Tutora:** Silvia Delgado Vera

**RESUMEN**

La presente investigación está enfocada en la propuesta de estrategia de gestión de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas, 2017, que muestra en la actualidad carencias en el área de gestión de crédito, por causa de un método poco eficaz de los responsables de la otorgación de crédito y el seguimiento del mismo. La problemática que se evidencia es la falta de estrategia de gestión de crédito por parte del grupo administrativo, la carencia de asesoría legal por parte de la directiva de la entidad financiera, la falta de personal especializado en cobranza para estabilizar la cartera vencida vigente y recuperar al menos el 50% de la misma. En su metodología utilizada se acopla a la investigación las cuales se ejecutó los tipos de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, se manejó la técnica del análisis documental basada en el análisis de datos con base a la información de cartera a los datos de la entidad mencionada, los beneficiarios de este proyecto serán los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., por el incremento de las utilidades de los mismos. Se concluye que la aplicación de la propuesta expuesta mejorará la rentabilidad de la entidad con visión a expandirse para brindar servicio a la comunidad general.

Cartera Vencida

Crédito

Estrategia





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIA**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en  
Administración de Empresas.**

**Tema**

“Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017.”

**Autor:** David Antonio Regalado Yalamá

**Tutora:** Silvia Delgado Vera

**Abstract**

The present investigation is focused in the proposal of strategy of management of recovery of overdue portfolio in the Cooperative of Saving and Credit San Carlos Ltda., Of the corner Marcelino Maridueña, province of the Guayas, 2017, that shows now deficiencies in credit management, due to an ineffective method of those responsible for granting credit and monitoring it. The problem that is evident is the lack of credit management strategy by the administrative group, the lack of legal advice from the board of the financial institution, the lack of specialized collection staff to stabilize the current past due portfolio and recover at least 50% of it. In its methodology used is coupled to the research which was executed the types of exploratory, descriptive and correlational research, the technique of document analysis based on the analysis of data based on the portfolio information was handled to the data of the entity, the beneficiaries of this project will be the employees of the Savings and Credit Cooperative San Carlos Ltda., for the increase of their profits. It is concluded that the application of the exposed proposal will improve the profitability of the entity with vision to expand to provide service to the general community.

Past Due Portfolio

Credit

Strategy

# ÍNDICE GENERAL

## **Contenido:**

Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificación de la aceptación del tutora .....	iv
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
Índice general .....	x
Índice de gráficos.....	xii
índice de cuadros.....	xiii

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en el contexto.....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Variables de la investigación .....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales .....	11
<b>FUNDAMENTACIÒN LEGAL .....</b>	<b>23</b>
<b>VARIABLES DE INVESTIGACIÒN .....</b>	<b>26</b>
<b>DEFICIONES CONCEPTUALES .....</b>	<b>27</b>

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

DATOS DE LA EMPRESA .....	29
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	33
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	33
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	34

### **CAPÍTULO IV**

#### **LA PROPUESTA**

PLAN DE MEJORAS.....	64
CONCLUSIONES .....	65
RECOMENDACIONES.....	66
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N. °1:	
Plantilla de trabajadores .....	31
Gráfico N.º 2:	
Cantidad de trabajadores.....	31
Gráfico N.º 3:	
Cartera de Crédito 2015 .....	44
Gráfico N.º 4:	
Cartera de Crédito 2016 .....	44
Gráfico N.º 5:	
Comparativo de la cartera de crédito año 2015-2016 .....	47
Gráfico N.º 6.	
Índice de Morosidad.....	48

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.º 1:	
Cartera del año 2015 .....	45
Cuadro N.º 2:	
Cartera del año 2016 .....	46
Cuadro N.º 3:	
Comparativo de la cartera de crédito de los años 2015 y 2016 .....	47
Cuadro N.º 4:	
Morosidad .....	48

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Ubicación del problema en el contexto**

En la actualidad, las Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen un papel muy significativo para la comunidad ecuatoriana. La cooperativa de ahorro y crédito San Carlos Ltda., de una u otra forma incentivan al ahorro, por medio de capacitaciones que ayudan a mantener una educación financiera a sus asociados. Entre sus funciones también otorgan crédito a los socios que por diferentes motivos no pueden acceder a préstamos dentro del sistema bancario, de esta manera satisfacen necesidades cuando otorgan crédito, y estas a su vez se exponen a un desbalance financiero, que, al no recuperar la cartera en los días asignados, afectan su liquidez.

Los movimientos dentro de la entidad privada benefician a los socios y empleados ya que esto genera ganancias para la cooperativa. Por ende, los créditos son necesarios en las actividades para obtener mayor ganancia -por los intereses establecidos. Para esto es imprescindible mantener un proceso de cobranza adecuado para ascender como organización y no poner en riesgo la recuperación de cartera y así garantizar los mismos deberes y derechos a los socios posteriores a un crédito.

Hoy en día, el Ecuador cuenta con diversas Cooperativas de Ahorro y Crédito para llevar a la comunidad en un mejor estilo de vida, ya que las posibilidades de obtener algún bien material sin adeudar es escaso en las personas de clase media. Por aquello fueron estructuradas las políticas de una cooperativa. Respecto a esto, se considera que existen posibilidades que algún socio que adeude pueda sufrir alguna situación personal y no cumpla con lo establecido. Es muy importante tener un proceso de recuperación de cartera adecuado como herramienta indispensable en una corporación privada financiera.

### **Situación conflicto**

El cantón Marcelino Maridueña cuenta con la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., donde las actividades de crédito a los socios son constantes, esta entidad maneja un proceso de recuperación de cartera con cierta deficiencia ya que existe un índice de morosidad que pone en riesgo la estabilidad de la cooperativa y sus asociados, donde urge la implementación de un proceso de recuperación de cartera con estrategias actualizadas para mejorar las relaciones financieras de los asociados y empleados con beneficio mutuo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. es una institución única en la localidad del cantón Marcelino Maridueña y su finalidad fue la asociación de varios socios para ahorrar y obtener crédito de ella. La gran parte de los socios son trabajadores de las empresas existentes en el cantón, siendo este un lugar industrial.

Esta cooperativa brinda facilidades de crédito a sus clientes y estas ayudan a suplir sus necesidades, pero existe una problemática, la empresa con más trabajadores es el Ingenio San Carlos y su producción es de seis meses cada año, tiempo en el cual los salarios aumentan y los trabajadores pueden cumplir con los pagos de sus créditos. Después del lapso de producción los trabajadores tienden a incumplir sus pagos y es en estas circunstancias en que la cartera empieza a vencerse.

## **Delimitación del Problema**

**Campo:** Financiera

**Área:** Cartera de Crédito

**Aspecto:** Recuperación de Cartera

**Periodo:** 2017

## **Formulación del problema**

¿De qué manera Influye la gestión de recuperación de cartera en el incremento de las utilidades para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas, en el Periodo 2017?

## **Variables de la Investigación**

### **Independiente**

Gestión de recuperación de cartera

### **Dependiente**

Utilidades de la Empresa.

## **Evaluación del problema.**

**Delimitado.** - Los que conforman el universo de la investigación son los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., ubicada en la Cdla. La Unión, Cantón Marcelino Maridueña, perteneciente a la provincia del Guayas, el tiempo que efectúa la investigación es el periodo 2017.

**Claro.** - La problemática vigente planteada que presenta la corporación es pertinente a la propuesta de solución y es representado de manera breve y comprensible.



**Evidente.** - El problema tangible que presenta este proyecto es la diligencia de determinar un análisis del índice de carteras vencidas y los perjuicios que esto conlleva a la cooperativa y sus asociados.

**Concreto.** – el trabajo de investigación es concreto porque busca una estrategia para la recuperación de cartera vencida de cooperativa de ahorro y crédito San Carlos.

**Relevante.** - este estudio propone un plan de solución que beneficia a la comunidad de la entidad privada, por ende, es de gran importancia para dar estabilidad a la Cooperativa de Ahorros San Carlos del Cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas.

**Original.** - Este estudio es sin precedentes en la administración establecida en la cooperativa, donde se trata de analizar y solucionar las falencias existentes en las carteras vencidas de créditos para mejorar su rentabilidad.

**Contextualmente.** – este estudio se ejecuta en las actividades habituales de los empleados para brindar la propuesta que beneficie a la comunidad financiera de la entidad.

**Factible.** - Se considera factible este proyecto de investigación por la cooperación de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., y por el beneficio que produce la aplicación de la propuesta presentada en el estudio.

**Variables.** - es palpable las variables que presenta este estudio, donde la propuesta que es la implementación de un proceso de recuperación de cartera vencida incrementará las utilidades y excedentes a los empleados y socios de la cooperativa.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer una estrategia para mejorar la gestión de recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas, para el 2017.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre gestión de cobranzas.
- Diagnosticar la situación actual relacionada con gestión de recuperación de cartera vencida y su incidencia en las utilidades de la cooperativa.
- Proponer estrategias para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas, para el 2017.

### **Justificación de la Investigación**

Es conveniente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito y sus asociados la realización de este estudio ya que mejorará la gestión de recuperación de cartera vencida de una manera técnica al establecer la propuesta planteada. Asimismo, sirve de ejemplo para otras entidades públicas o privadas que quieran aplicar esta herramienta que permite la rentabilidad de los que la conforman.

La propuesta que promueve esta investigación tiene relevancia social, ya que beneficia al personal de la entidad financiera seleccionada fortaleciendo su rentabilidad y sirve de ayuda para las instituciones que mantengan el mismo incidente, mejorando sus ganancias para brindar mejores servicios a los clientes asociados. Por lo tanto, se considera la propuesta como una herramienta fundamental y estratégica en la administración financiera de esta entidad y las venideras.

Tiene implicación práctica como herramienta fundamental en la administración de la entidad financiera. Con el diseño estratégico en el sistema de recuperación de cartera vencida que es un dinero estancado perteneciente a los fondos de la misma. Al solucionar el problema se podrá asegurar la recuperación de la cartera e incrementar las utilidades generada por las ganancias ingresadas en el capital hacia los empleados administrativos y generar más créditos con niveles superiores al monto estándar.

### **Viabilidad**

La viabilidad de esta investigación se llevará a cabo por la elaboración y aplicación de la propuesta, mediante el cual se demuestra la efectividad estratégica de la mejora de la gestión de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Carlos Ltda., y lograr optimizar el proceso de administración financiera.

### **Viabilidad Técnica**

El desarrollo de la mejora de gestión de recuperación de cartera propuesta beneficiará a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., en el incremento de las utilidades a causa de la factibilidad de la propuesta técnica.

### **Viabilidad Sociocultural**

La cultura principal de la cooperativa de ahorros desde su origen es beneficiar a su asociación social. Se acostumbra a formar líderes de manera democrática por un tiempo estimado para adquirir ideas y estrategias para mantener activa las actividades de la entidad. Las acciones son a favor de los socios, tales como hacer bingos de electrodomésticos, en los finales de cada año, la premiación de los socios con la canasta navideña, etc., por esta razón con la aplicación de la propuesta se precisa cuidar y producir fondos para buscar mejores beneficios de la comunidad y sus administradores.

### **Viabilidad Económica**

La elaboración y aplicación de la propuesta no afectará en los gastos adicionales o requeridos para la mejora de gestión de recuperación de cartera de la entidad financiera. Suple con las necesidades sociales de la comunidad financiera administrativa y los asociados.

### **Viabilidad Ambiental**

Es factible la propuesta expuesta en la investigación ya que aporta a las necesidades presentadas en la institución sin perjudicar al medio ambiente. Ejecutando el cuidado al ecosistema que se rigen a las normas de la institución en el ordenamiento del desarrollo sostenible actual.

### **Viabilidad Institucional y de Gestión**

El personal administrativo de la institución cumple con la capacidad y experiencia para adaptarse a la propuesta presente. La optimización de la gestión de recuperación de cartera es estructurada de manera técnica y explícita adaptable para ser utilizada como herramienta institucional.

### **Viabilidad Financiera**

Es factible la ejecución de este proyecto ya que los gastos financieros que se precisó en la estructuración y aplicación del mismo están en los límites considerados para el investigador y el beneficiado de este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

##### **Antecedentes históricos**

Según Ramón Ramírez (1972), citado por (Gutiérrez, 2016) consideran que: en la antigüedad también se practicaba la prestación o comúnmente conocido como el crédito a un individuo o una comunidad. Esto existía antes de la era cristiana, donde los datos encontrados en la antigua Roma reflejan el desarrollo crediticio, no prácticamente se puede considerar que lo hacían con dinero efectivo, antes se negociaba con el famoso trueque, este consiste en el intercambio de un bien propio por uno de la necesidad del intercambio. La evolución del sistema de crédito se fue aumentando en aquella época, donde aparecieron los banqueros con una nueva modalidad en comparación de los prestamistas, los banqueros hacían cambios de materiales de gran valor como metales preciosos y les cobraban la ganancia a los clientes que requerían de sus servicios, asimismo pagaban deudas a personas extranjeras cobrando la totalidad de sus bienes y la ganancia de sus servicios. En el siglo XII ya salieron a la luz los bancos y se han ido desarrollando hasta la actualidad. Los babilonios establecieron leyes de cobranza en láminas de arcillas parecidas a lo que se conoce hoy en día como la letra de cambio. Esta metodología fue utilizada también por los romanos y griegos para evitar la movilización de sus bienes por los

riesgos que tenían en los asaltos a las caravanas mercantiles, por aquello, los mercaderes antes de viajar depositaban fondos en un banco para poder cobrar en el sitio de su destino sin poner en peligro sus bienes. Así se fue evolucionando con mayor fuerza la gestión de crédito a nivel mundial ya que ha permitido el desarrollo económico de una nación en progreso. (Castro & Castro J, 2014)

Según Montaña, (2010), citado por (Mejía & Lenin, 2017) Consideran: El crédito se puede definir como la confianza dada o recibida a cambio de un valor. La palabra proviene del latín CREDITUM, asentimiento, es decir, aprobación de lo que un tercero ha sugerido o propuesto, se otorga crédito cuando existe confianza en que el sujeto del mismo cumplirá la obligación que ha contraído.

El dinero es un recurso necesario en el mundo donde se vive, eso ha generado diversidad de funciones del mismo. El crecimiento económico está involucrado directamente con el dinero o bienes. En las personas de recursos limitados, es decir, con necesidades económicas personales o grupales no son abastecidas por los salarios de los empleos, donde se requiere de un crédito o préstamo para satisfacerlo. En la actualidad el sistema de crédito es muy utilizado en las instituciones bancarias que dan paso a la adquisición de un crédito para mejorar las necesidades de cada individuo. Con la globalización se ha requerido la apertura de nuevas opciones de servicios financieros como las cooperativas de ahorro y crédito que brindan servicio a la comunidad con fines de lucro racional. (Altamirano Ortega, Cruz, Junieth, & Valdivia Huete, 2016)

Ecuador después de su independencia en 1830, mantenía una economía sin tener una moneda propia, los cambios eran de monedas de plata u oro para negociar entre sí. Siendo el país ecuatoriano un lugar de mucho comercio por la diversidad de agricultura en 1932 se precisó acceder a la ley de monedas en la República del Ecuador con el fin de equilibrar la acuñación de dinero y plata. En 1869 se anunció la ley de bancos

hipotecarios que tuvo una estabilidad de 50 años aproximadamente. Ya en 1899 fue generada la ley general de los bancos que brinden con normalidad los servicios pertinentes, con ella se generó la elaboración de la moneda y los manejos de los negocios en el país, las entidades bancarias que daban sus funcionamientos fueron seis en esa época de iniciación. Desde el año 1927 ya, se estructuró cargos legales a los funcionarios bancarios inspirados en la Misión Kemmerer, donde esta generó en el país grandes cambios en las áreas financieras. De esta manera se reguló el manejo de hacienda pública. (Martinez Freire & Palacios Vargas, 2015)

El crecimiento económico del país ecuatoriano fue por el financiamiento de las entidades bancarias que lo representaban para ayudar a las empresas y comerciantes en la productividad de sus mercados para la comercialización dentro y fuera del país. Por esto, es importante los créditos financieros en los países que buscan un mejor nivel de desarrollo. Los créditos fueron establecidos desde el siglo XIX de manera natural para mejorar la calidad de vida. También se crearon más entidades bancarias y cooperativas de ahorro y crédito para facilitar a los socios el derecho de un crédito con mayor beneficio con la menor tasa de interés. (Martinez Freire & Palacios Vargas, 2015)

Según el Art. 261, concreta al Banco Central del Ecuador como una persona jurídica de derecho público con autonomía técnica y administrativa, sus funciones fueron establecer, controlar y aplicar las políticas monetarias, financieras, crediticias y velar por la rentabilidad del estado. Siendo esta entidad una de las instituciones financieras en la iniciación de créditos a los clientes para ayudar en el suplemento de las necesidades que presentaban y motivando a la creación de más entidades que brinden el mismo servicio. (Banco Central del Ecuador, 2012)

## **Antecedentes referenciales**

### **Crédito**

“Se define como crédito a la entrega de un valor vigente, puede este ser dinero, mercancías o servicios, cubierta de la base de la confianza a cambio de un valor semejante que se espera en un lapso estimado”. (Montaño, 2013)

La palabra procede del latín Creditum, el significado real es aprobación de los que un tercero ha propuesto. Para la otorgación del crédito se requiere como primer paso la confianza en la persona o empresa que se otorgue la prestación, cumpla con la obligación de atribuir con los adquiridos. (Montaño, 2013)

Se considera al crédito una ventaja de quien lo requiera para diversas necesidades y pagar en partes diferidas convenientes a su estabilidad económica a través de la confianza del acreedor que espera el pago en las fechas establecidas para no perder las posibilidades de volver adquirirlo. (Montaño, 2013)

### **Importancia de crédito**

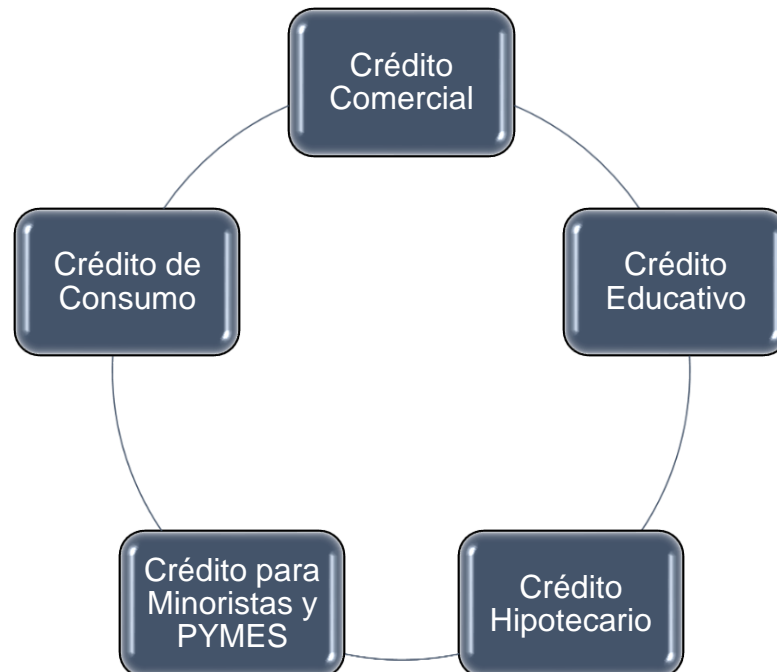
Los créditos otorgados a personas o empresas son de gran importancia para el crecimiento económico de toda nación. El uso correcto de créditos logra varios beneficios: (Urive & Santiago, 2017)

- ✓ Incremento de las cantidades de venta
- ✓ Aumento de la producción de bienes y servicios
- ✓ Ampliación del consumo
- ✓ Elaboración de nuevas fuentes de trabajos
- ✓ Desarrollo tecnológico
- ✓ Crecimiento e inauguración de nuevas plazas comerciales



## **Tipos de crédito**

Según López (2005) citado por (Lucero Revelo, 2013). Consideran que existen diversos tipos de créditos, donde se exponen los más utilizados por la comunidad.



### **Crédito de consumo**

Este tipo de crédito se inclina a cubrir distintas insuficiencias personales de quien lo solicita para su uso, tales como la adquisición de un bien inmueble mediante una compra, de la misma forma se puede referir al costear un viaje, asimismo se considera cuando se cubre algún gasto que se haya producido. (Velásquez Cuervo, 2017)

### **Crédito comercial**

El crédito comercial está encaminado para costear las actividades de las empresas en la prolongación de sus operaciones de actividad productiva

tales como la adquisición de materiales, muebles, maquinarias, cubrir cuentas por pagar, renovar inventarios, asimismo extender los días de recuperación de cartera, etc. (Romero & el Carmen, 2016)

### **Crédito para Minoristas y PYMES**

En este tipo de crédito se considera los pequeños financiamientos para la actividad económica y comercial de medianos y pequeños, se utiliza mayormente para la compra de materia prima, inventarios, maquinarias, entre otros. (Romero & el Carmen, 2016)

### **Crédito Hipotecario**

Este tipo de crédito va encaminado a la compra, construcción o remodelación de una vivienda. La misma que queda respaldado el crédito hasta un 70% o con cualquier otro bien que estima la garantía requerida del crédito. Es significativo resaltar que la tasa de interés de este crédito es mínima. (Romero & el Carmen, 2016)

### **Crédito Educativo**

Este está encaminado específicamente al financiamiento para la educación de quien lo solicite, la tasa de interés es otorgada de manera mínima, por las razones estables que mantienen las instituciones financieras en aportar con el desarrollo del país. Por aquello, el respaldo a esta área es muy esencial. (Romero & el Carmen, 2016)

Según El (Banco Central del Ecuador, 2015) considera en su régimen financiero los tipos de créditos que otorga la entidad son:

- ❖ **Reestructuración de pasivos y pago de obligaciones:** se trata cuando se realiza una otorgación de crédito para cancelar otro vigente o alguna cuenta de pago pendiente. (Banco Central del Ecuador, 2015)
- ❖ **Microcrédito de consumo:** se llama a todos los microcréditos que permite costear algún bien o servicio de consumo, no

necesariamente es para la productividad de un microempresario. (Banco Central del Ecuador, 2015)

- ❖ Microcrédito de vivienda: se considera a todos los créditos otorgados a microempresarios para comprar, construir o remodelar una vivienda de su interés. (Banco Central del Ecuador, 2015)

### **Sistema de crédito**

Un sistema de crédito con inclinación de beneficios a los clientes es la elección de los mismo. La ganancia para la entidad es notoria al establecer facilidades de pago y por ende, aumenta la cantidad de interesados, de la misma manera se beneficia los clientes al adquirir una necesidad personal que se le imposibilitaba adquirirla de contado. (Gabriel & Lenin, 2016)

Se describe los siguientes sistemas de créditos vigentes:

- ❖ Sistema de pago mensual
- ❖ Sistema de crédito renovable
- ❖ Sistema de carta crédito
- ❖ Sistema de cupones
- ❖ Sistema de crédito por cooperativa
- ❖ Sistema de pago a plazos

### **Proceso de otorgación de crédito**

Este proceso se debe evaluar de manera profunda sin perder ningún detalle que afecte a la entidad financiera, los aspectos que se consideran son las siguientes: (Flores & Andrea, 2016)

- ❖ Meditar el comportamiento anterior de los clientes de la entidad actual o si viene de otra. (Flores & Andrea, 2016)
- ❖ La disposición crediticia fundada en los antecedentes históricos o vigentes. (Flores & Andrea, 2016)
- ❖ Es propicio creer en la observación de crédito varias consideraciones que se puedan lograr con el propósito de anticipar alguna dificultad. (Flores & Andrea, 2016)

- ❖ Para la toma de decisión de aprobación de crédito se recomienda seleccionar 4 o 5 variables de todas las que se presentaron durante la evaluación. (Flores & Andrea, 2016)
- ❖ La selección de garantía debe beneficiar a la entidad financiera, el punto efectivo es la relación más cercana al acreedor, esto debe ser parte del cumplimiento para la otorgación de crédito. (Flores & Andrea, 2016)

## **Cartera**

La cartera surge como una necesidad de responder a los requerimientos de la gerencia de otorgar crédito a sus clientes más importantes, de esta manera lo sostienen: Godoy y Greco, (2006), citado por (Lucero Revelo, 2013).

Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras.

La cartera forma parte de un activo muy determinante dentro de las empresas tanto públicas (bancos, cooperativas, financieras, entre otras) como privadas (empresas comerciales, empresas de servicios) la misma que está conformada por las cuentas por cobrar de sus ventas de mercadería a crédito, constituyéndose para el cliente un mejor servicio, y para la organización una forma de expandir sus utilidades (Lucero Revelo, 2013).

## **Sistema de cartera**

El sistema de cartera se basa al proceso a través el cual se logra estructurar políticas de crédito y cobranza. Este sistema se inició por la diligencia de una empresa para complacer a los clientes fijos y de excelente movimiento financiero para la otorgación de crédito basado a las políticas establecidas en la organización. Donde los clientes fijos e importantes deben ser

evaluados en su capacidad económica y moral, siendo esto un requisito para garantizar la recuperación de cartera. La aprobación de los créditos depende de la autorización de crédito que estudia las posibilidades del cliente para poder evitar las autorizaciones de créditos incobrables. Por ende, esto permite a la eliminación de riesgos de crediticio, y la vigilancia asume el gerente del área. De esta manera se otorga el crédito del monto considerado y en el tiempo estimado que propone la organización del proceso de gestión de crédito (Pilamunga, 2016).

### **Cartera Vencida**

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

La cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que un empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, pues las ventas a crédito implica que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos ya que ésta financiando con sus recursos a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad.

### **Gestión de cobranza**

La gestión de cobranza se refiere a la asociación de acciones organizadas y aplicables de forma correcta a los clientes para la recuperación de crédito, de esta forma se transforme los activos exigibles en líquidos de una organización de forma rápida y oportuna viable. Los puntos relevantes para una gestión de cobranza sean eficaces se debe tener presente los puntos tales como: el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos

puntos logran obtener la información necesaria para crear la efectividad en la gestión (Ortiz, Carolina, & Davila Lopez, 2016).

Los puntos principales de cobranza son:

- Cliente – producto – Cobrador
- Cliente: Capacidad de pago, Autoridad, Necesidad
- Cobrador: Actitud, Capacidad, Aptitud

### **Morosidad**

La morosidad es una creación financiera, también se considera una manera de medir el riesgo crediticio y se sobreentiende como el equilibrio de crédito de una organización bancaria que está en incumplimiento. Esto considera a la parte de los recursos financieros de una entidad improductiva de la cartera total (Rodriguez & Mejia, 2017).

### **Utilidades de la empresa**

Se considera a las utilidades de una empresa a las ganancias de la persona o institución, esto se refiere, al dinero que queda como ganancia luego de cubrir los gastos de una producción en su totalidad y es denominado ganancia del dueño de la empresa. Donde se proporcionará una parte para los trabajadores de la empresa dependiendo la ganancia que se obtuvo en la producción anual. Existe leyes que exigen a las empresas retribuir a los trabajadores las ganancias que se otorgan de una producción. La cantidad es variable con la cantidad de producción que mantenga la empresa durante el ciclo establecido (Carvajal, 2016).

### **Días de cobranzas permitidos**

Con respecto al crecimiento económico en el país ecuatoriano se ha posibilitado la facilidad de adquirir un crédito ya sea bancario o en un almacén. Estas instituciones al acceder a un crédito son beneficiadas por las ganancias que esto implica. Asimismo, se corre riesgos en el

incumplimiento de los pagos de los clientes. Hoy en día, la gestión de cobranza para la recuperación de carteras directa de la institución tiene un lapso de 90 días para pedir a los clientes morosos la realización del o los pagos pendientes. Después de esto, la institución da paso a las empresas dedicadas a cobranzas para gestionar la recuperación de cartera. (Lozano & Luna, 2016)

### **Días de cartera pendiente de cobro**

Es el periodo o tiempo de cobranza de una venta o crédito que se ha otorgado. También se puede decir que es el tiempo fraccionado en que se debe cobrar para recuperar la inversión en efectivo. (Vasquez & Vega, 2017)

### **Clientes difíciles**

Son exigentes en todo tiempo, no se sienten satisfechos con nada, ven defectuoso cada aspecto, generalmente no están de acuerdo con el representante de la entidad bajo ningún modo. Habitualmente las empresas se encuentran con clientes difíciles, dentro de las estrategias del trato al cliente no es conveniente evitarlo, defenderse o someterse. El objetivo de una empresa es atraer a los clientes sin menospreciar ninguno, el trato correcto ayuda a lidiar con los tipos de clientes difíciles. Es necesario que el grupo de atención al cliente posea las pautas para mejorar la relación con el cliente, ya que esto afecta en la rentabilidad de la misma. (Coello & DT Córdoba, 2014)

### **Tipos de clientes difíciles**

#### **Cliente silencioso**

Se refiere a los clientes de pocas palabras, de tal manera que se hace necesario realizarle diversas preguntas para comprender lo que desea. Este tipo de clientes no se enoja con facilidad, simplemente escucha lo que se le indica. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente lento**

Habitualmente son indecisos y con base a ello postergan las cosas que desean lograr o hacer. Son precavidos en todo tiempo y para tomar una decisión deben analizar las opciones expuestas. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente manipulador**

Este cree que todo lo sabe, no acepta opiniones, siempre insiste en cambiar las funciones a su conveniencia. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente metódico**

Se refiere a que este tipo de cliente conoce lo que está requiriendo. Hace preguntas de lo que observó, escucha y tiene conocimiento del tema que solicita. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente desconfiado**

Es cuando el cliente desconfía de sus propias decisiones y es dependiente de otra opinión para tomar la decisión y cuando la tiene aun así duda. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente obstinado**

Se considera a los clientes que son complejos de tratar, no quieren escuchar consejos y llegan hasta el final de las causas para lograr lo que se ha propuesto. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente escéptico**

Se relaciona a la personalidad de cliente obstinado, todo punto de vista es observado y analizado con negatividad y se propone ser ofensivo en todo tiempo. (Castro T. L., 2013)



### **Cliente pesimista**

Se refiere a los clientes que nada los convence porque creen que nada es bueno. Es negativo a cualquier alternativa que se le brinda. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente impulsivo**

Se considera a los clientes que imponen sus opiniones o decisiones y no aceptan sugerencias, ni consejos de otros porque creen que se equivocan. (Castro T. L., 2013)

### **Cliente discutidor**

Se considera a los que provocan una pelea o discusión con los empleados de una empresa y se basa a sus derechos como cliente para hacerse la víctima de la situación provocada. Es muy inseguro a pesar de su personalidad altiva. (Castro T. L., 2013).

### **Estrategia para la recuperación de cartera**

Según (González, 2014), considera en su artículo sobre la recuperación de cartera expresa que: “Es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para convertirnos en Negociadores”

La recuperación de cartera es parte de la gestión de cobranza de una institución. Las estrategias son las herramientas para la efectividad de la gestión. (Mendoza & Jonathan, 2014)

La estructuración de la estrategia debe ser planificada por expertos en la práctica y teoría, las expectativas principales es la aplicación de esta herramienta antes que los clientes lleguen al nivel de morosidad. Dentro de esta se consideran los roles significativos del personal interno y externo que gestiona la cobranza eficaz. (Mendoza & Jonathan, 2014)

Las técnicas esenciales son la colección y mantenimiento exacto de información de cada cliente. La división de los clientes y la aplicación de las

alternativas de pagos, es decir, ajustar los pagos con respecto a las necesidades y posibilidades del cliente. (Mendoza & Jonathan, 2014)

Todo esto se fundamenta en bases a políticas de cobranza y recuperación de cartera de créditos morosos que estable el procedimiento de la estrategia para su efectividad exitosa. (Coral, 2017).

### **Clientes morosos**

Son aquellas personas que han incumplido en el tiempo estimado el pago parcial o total del crédito otorgado para suplir sus necesidades. Los acreedores financieros mantienen grandes problemas en su organización con los clientes morosos, por el atraso de sus pagos del crédito. Para controlar la situación es importante que las entidades cuenten con un correcto control de crédito o sistema de apartado con políticas vigentes. (Acurio, 2015)

### **Tipos de clientes morosos**

Para definir los tipos de clientes morosos, se debe considerar la colección de averiguación de cada deudor en componente de liquidez, historia de pagos, endeudamiento, etc., con respecto a esto se podrá determinar la tipología siguiente: (Cortéz, 2016)

### **Morosos fortuitos**

Se refiere a los que desean pagar y muestran la intención de hacerlo, pero al final no lo hacen, debido a que se les presenta una situación inesperada. (Sosa, 2016)

### **Morosos intencionales**

Son todos aquellos que tienen la capacidad de pagar, pero no pagan intencionalmente. (Sosa, 2016)

### **Morosos negligentes**

Son los que restan importancia a los valores deben pagar, finalmente terminan pagando más de lo estipulado por el interés de mora generado. (Sosa, 2016)

### **Morosos circunstanciales**

Son los deudores que poseen la capacidad de cancelar la deuda, pero no a tiempo por un pequeño problema que se haya presentado durante el proceso. (Sosa, 2016)

### **Morosos despreocupados**

Son los deudores que pueden pagar y cuenta con los medios, pero no hacen conciencia a las deudas que mantienen en la actualidad. (Sosa, 2016)

### **Clientes difíciles de recuperar**

La pérdida de clientes es un tema preocupante para las entidades, ya que disminuyen la cantidad de clientes por diversos motivos, las cuales puede ser: la negligencia del personal de la entidad, la competitividad de otras entidades, la morosidad del cliente, etc., para la institución es más conveniente gestionar la recuperación del cliente antiguo que adquirir uno nuevo. (Entrepreneur, 2011)

## FUNDAMENTACIÓN LEGAL

### Superintendencia de Bancos y Seguros

#### Del Ámbito de Ley

**Art. 1.-** Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente “La Superintendencia”.

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control de vigilancia que realizará la Superintendencia.

#### Ley de Economía Popular y Solidaria

**Art. 2.-** Ámbito. - Se rige por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás organizaciones que, de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, conforman la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento

**Art. 21.-** Sector Cooperativo. - Es el conjunto cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

**Art. 22.-** Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola

actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto.

**Art. 81.-** Cooperativas de Ahorro y Crédito. - Son organizaciones formadas por 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. 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 cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

## **Código Orgánico Monetario y Financiero**

### **Sección 2**

#### **RESPONSABILIDAD DEL ESTADO**

**Art. 149.- Sistema de garantía crediticia.** - Crease el sistema de garantía crediticia como un mecanismo que tiene por objeto afianzar obligaciones crediticias de las personas que no están en capacidad de concretar proyectos con el sistema financiero nacional por falta de garantías, tales como primeros emprendedores, madres solteras, personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes y otras personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

## **Sección 4**

### **DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

**Art. 214.- Garantías de Operaciones de Crédito.** - Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en forma motivada, establecerá los casos en los cuales las operaciones de crédito deban contar con garantía mínima, en cuanto a su calidad y mínima cobertura.

## **Sección 17**

### **DEL REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS**

**Art. 357.- Registro de datos crediticios.** - El registro de datos crediticios está a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos tiene la obligación de administrar la base de datos crediticios y podrá generar reportes de referencias crediticias en forma exacta y actualizada, de acuerdo con la ley.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **Independiente**

Gestión de recuperación de cartera: es el mecanismo continuo de recuperación de cartera y considera un indicador financiero, el cual establece el tiempo estimado para recuperar el dinero en efectivo de la empresa que se otorgó a los clientes a través de créditos en productos o efectivos. (Andrade & Rodrigo, 2017).

### **Dependiente**

Incremento de las utilidades para los empleados: es la ganancia que se logra de algo. Es decir, es el provecho variable que se deriva de una inversión y va ascendiendo al incrementar la cantidad de ganancia de una entidad. (Hernández L & Ballesteros L, 2016)

## DEFICIONES CONCEPTUALES

**Cartera vencida:** es el atraso e impedimento del reembolso del capital de una institución financiera, debido a la prestación a los clientes requeridos. (Carrasco & Tumbaco, 2013)

**Clientes:** es un individuo o entidad que consiente a recursos, servicios o productos que brinda una organización. (Philip Kotler, 2016)

**Utilidades:** es la ganancia obtenida de alguna inversión y sirve para satisfacer las necesidades del mismo. (Carvajal, 2016)

**Gestión de cobranza:** es el proceso por el cual se precisa la reacción de las relaciones productivos con el cliente y se enfoca al cuidado de las actividades del cliente en los créditos correspondientes para luego beneficiarse de las ganancias que otorga la entidad por su responsabilidad y seriedad. (Credivalores, 2013)

**Crédito:** es una acción en la que el sujeto o entidad, es decir, acreedor, hace una prestación estimada de dinero o producto a otro sujeto o entidad, es decir, deudor. (Gedesco, 2013)

**Liquidez:** es la habilidad que posee una entidad para transformar un activo en dinero en efectivo. (Tributos.net, 2016)

**Finanzas:** es la totalidad de bienes que posee una persona o entidad, normalmente se refiere a dinero. (Gerencie.com, 2012)

**Deudor:** es una persona o entidad que debe algo a su acreedor. (Tributo.net, 2016)

**Moroso:** se considera a las personas que incumplen un acuerdo de pago o devolución en el tiempo establecido inicial. (definiciona.com , 2017)

**Acreedor:** es una persona o entidad que está en su derecho de exigir el pago de la deuda acordada. (Pereda, 2015)



**Estrategia:** es la planificación minuciosa para ser aplicada en un propósito propuesto que mejora la situación actual. (Selmini, 2014)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la Empresa**

##### **Nombre:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda.

##### **Fecha de Constitución:**

3 de julio de 1966

##### **Objetivo Social:**

Incrementar el bienestar de la sociedad aplicando los valores institucionales que nos permiten día a día avanzar como cooperativa.

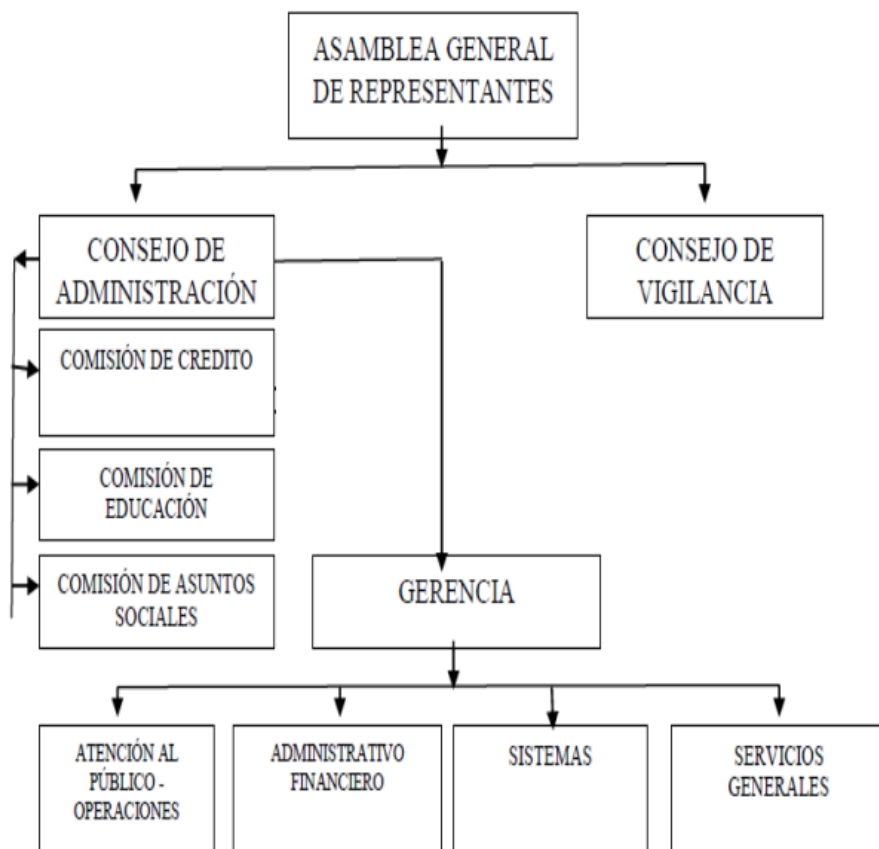
##### **Misión**

Contribuir al desarrollo integral de los asociados, de la microempresa urbana y rural, familias de escasos recursos, pequeños agricultores y productores, a través de programas de desarrollo económico y social, trazados bajo criterios de oportunidad, procesos simples, excelencia en la calidad de servicios, costos justos y un compromiso permanente que persigue el crecimiento de la comunidad.

## Visión

Ser al 2018, una institución sólida, líder y competitiva a nivel provincial, ofreciendo diversos productos y servicios financieros de calidad y que satisfagan las expectativas del cliente y del mercado en forma ágil, oportuna y con tecnología de punta, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestros socios.

## Principales áreas de la empresa



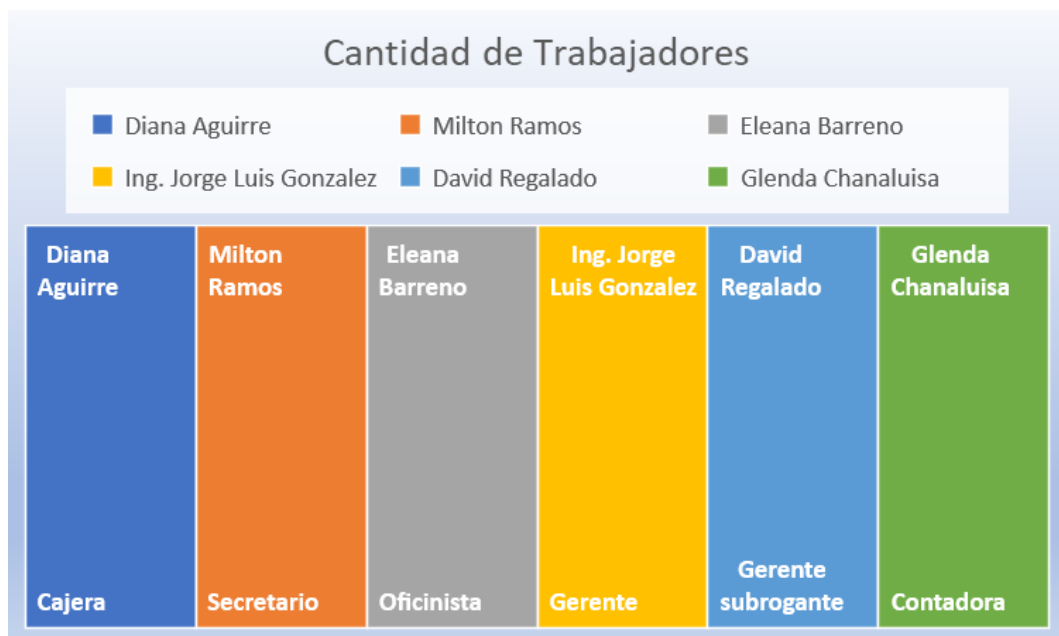
## Plantilla total de trabajadores

Gráfico N.º 1 Plantilla de trabajadores



## Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Gráfico N.º 2. Cantidad de trabajadores



## **Clientes importantes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., consta de socios pertenecientes a la entidad en general, en la actualidad la Cooperativa cuenta con un total de 841 socios.

## **Principales productos y servicios**

### Productos Financieros de Captación

- ❖ Ahorro a la vista

### Productos Financieros de Colocación

- ❖ Créditos de Consumo
- ❖ Inversiones en Entidades Bancarias

### Servicios Financieros

- ❖ Servicio de Desgravamen sobre préstamos

### Servicios Cooperativos

- ❖ Fondo Mortuario

## **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., es una entidad financiera sin fines de lucro, la misma que a través de la otorgación de créditos busca mejorar la economía de los socios.

Sus principales funciones son el ahorro y el crédito, a los que pueden acceder los socios y los trabajadores de la organización. Su actividad más importante actividad es brindar crédito para cubrir las necesidades económicas de los asociados.

Existe una dificultad que ha venido causando inseguridad financiera en la entidad, y esta se encuentra relacionada con el aspecto de la recuperación de cartera, que es un proceso complejo en la actualidad para los encargados de la gestión de cobranza.

La Cooperativa mantiene cuentas pendientes de recuperación desde el año 2005, debido a que antes no existía una política que guíe el proceso de otorgación de crédito, esto conlleva a las dificultades de cobro con clientes a los que se les otorgó crédito sin la documentación necesaria para asegurar la cobranza, es decir es difícil localizarlos.

Por esto es necesario desarrollar una estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san Carlos Ltda.

## **Diseño de investigación**

### **Tipos de investigación**

Ayudan a comprender la realidad del fenómeno producido, encontrar las diferentes soluciones que se pueden aplicar con respecto a la problemática actual.

Para aquello es necesario aplicar los tipos de investigación tales como: descriptiva, explicativa y correlacional que requiere el estudio.

### **Investigación Descriptiva**

Sirve para seleccionar una serie de conceptos o variables con el fin de describirlos. Su función es especificar las propiedades importantes de cualquier fenómeno investigado, el énfasis está en el estudio independiente de cada característica, con el propósito de delimitar los hechos que conforman el problema de investigación (Esteban & Fernández, 2017).

Su objetivo es describir de manera metódica las cualidades de una población, situación o área de interés. Donde la persona que investiga debe recolectar la información adquirida de forma específica lo más relevante para encontrar el origen de una problemática presentada. (VariEduca, 2012)

## **Investigación Explicativa**

Por medio de este método se logra alcanzar a la resolución de los problemas, donde se obtiene comprobar la hipótesis planteada en este trabajo de investigación. Este tipo de estudio se demanda de esfuerzo de quien lo investiga y una gran capacidad de análisis, donde se señala las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo (Gómez & Roquet, 2012).

Es decir, la investigación explicativa se encarga en primer orden, establecer el por qué y el para qué de un fenómeno. Donde se considera el Qué de descripción de la investigación para el Cómo de la investigación explicativa. En últimos casos, se especializa en la explicación detallada y concreta de un fenómeno en estudio. (El pensamiento, 2013)

## **Investigación Correlacional**

Por medio de este se logra estudiar las relaciones entre las variables dependientes e independiente, esto quiere decir, que estudia la correlación entre dos variables. Los estudios cuantitativos correlacionales calculan el grado de relación entre los dos conceptos o variables, estas correlaciones se enuncian en hipótesis sometidas a experimentos (Cauas, 2015).

## **Técnicas e Instrumentos de la investigación**

### **Análisis Documental**

Su enfoque es la obtención de la información central de un documento con el propósito de colocarlo en forma representativa en una investigación que la requiera. El análisis documental es una acción a través el cual por un proceso cognitivo se podrá extraer varios elementos del documento para proyectarlo y proporcionar el acceso a los originales. Analizar, considera, la derivación de un documento el vinculado de palabras y distintivos que interesen de representación. (Corral, 2015)

También se considera a esta teoría, el análisis que describe desde la caracterización externa del documento mediante los elementos formales hasta la conceptualización de su contenido, ejecutada mediante los lenguajes de indización. El mismo que se idéntica con el análisis del contenido en la medida que dichos lenguajes se manejan para la ejecutar los índices temáticos por los que se recupera la información. (Corral, 2015)

Para esta investigación se precisó la utilización del análisis de datos con base a la información de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., del cual se logró obtener la información efectiva como la metodología necesaria para aplicar en la presente investigación.

En este trabajo de investigación se analiza el total de cartera de crédito del año 2015 y 2016, para de esta manera determinar cómo ha evolucionado la recuperación de cartera y establecer una estrategia adecuada para la recuperación de cartera de crédito.

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica de la investigación muy fundamental, ya que por medio del mismo se podrá recopilar información requerida y específica de una o varias personas entrevistadas. Estas se conforman con el entrevistador, es decir, el investigador, y el entrevistado. (Restrepo, Alejandra, Rendón, & Mallely, 2016)



**BALANCE DE SITUACION GENERAL ( DEFINITIVO )  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CARLOS  
EJERCICIO 2016**

<b>ACTIVO</b>						
						%
1	ACTIVO				<b>2.032.554,15</b>	<b>100,00</b>
11	FONDOS DISPONIBLES			71.332,08		0,04
1101	Caja		830,00			0,00
110110	Caja Chica	30,00				0,00
110115	Fondo de Cambio	500,00				0,00
110120	Fondo de Reposición	300,00				0,00
1103	Bancos y otras Instituciones Financieras		70.502,08			0,03
110310	Bancos e Instituciones Financieras Locales	70.502,08				0,03
13	INVERSIONES			800.006,00		0,39
1307	De Disponibilidad Restringida		800.006,00			0,39
130760	Póliza Cooperativa Jep	200.000,00				0,10
130765	Poliza Cooperativa Oscus	300.006,00				0,15
130770	Poliza Cooperativa Cooprogreso	150.000,00				0,07
130775	Póliza Banco Pacifico	150.000,00				0,07
14	CARTERA DE CRÉDITOS			1.090.491,41		0,54
1401	Cartera de Créditos Comercial Prioritario por Vencer		628,49			0,00
140105	De 1 a 30 días	205,81				0,00
140110	De 31 a 90 días	209,26				0,00
140115	De 91 a 180 días	213,42				0,00
1402	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por Vencer		972.543,72			0,48
140205	De 1 a 30 días	4.012,27				0,00
140210	De 31 a 90 días	64.272,90				0,03
140215	De 91 a 180 días	74.939,82				0,04
140220	De 181 a 360 días	137.891,50				0,07

140225	De más de 360 días	691.427,23				<b>0,34</b>
1403	Cartera de Créditos Inmobiliario por Vencer		42.987,07			<b>0,02</b>
140310	De 31 a 90 días	2.326,31				<b>0,00</b>
140315	De 91 a 180 días	2.971,30				<b>0,00</b>
140320	De 181 a 360 días	5.386,14				<b>0,00</b>
140325	De más de 360 días	32.303,32				<b>0,02</b>
1410	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Refinanciada por		114.696,25			<b>0,06</b>
141005	De 1 a 30 días	3.771,62				<b>0,00</b>
141010	De 31 a 90 días	10.680,57				<b>0,01</b>
141015	De 91 a 180 días	14.862,52				<b>0,01</b>
141020	De 181 a 360 días	15.308,79				<b>0,01</b>
141025	De más de 360 días	70.072,75				<b>0,03</b>
1425	Cartera de Créditos Comercial Prioritario que no Devenga		47,11			<b>0,00</b>
142505	De 1 a 30 días	47,11				<b>0,00</b>
1426	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario que no Devenga		7.127,22			<b>0,00</b>
142610	De 31 a 90 días	7.127,22				<b>0,00</b>
1427	Cartera de créditos inmobiliario que no devenga intereses		7.570,95			<b>0,00</b>
142705	De 1 a 30 días	90,33				<b>0,00</b>
142710	De 31 a 90 días	138,35				<b>0,00</b>
142715	De 91 a 180 días	150,96				<b>0,00</b>
142720	De 181 a 360 días	334,09				<b>0,00</b>
142725	De más de 360 días	6.857,22				<b>0,00</b>
1434	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses		1.842,28			<b>0,00</b>
143410	De 31 a 90 días	321,37				<b>0,00</b>
143415	De 91 a 180 días	491,48				<b>0,00</b>
143420	De 181 a 360 días	1.029,43				<b>0,00</b>

1449	Cartera de Créditos Comercial Prioritario Vencida		208,60			<b>0,00</b>
144915	De 91 a 180 días	41,20				<b>0,00</b>
144920	De 181 a 360 días	167,40				<b>0,00</b>
1450	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida		17.947,39			<b>0,01</b>
145010	De 31 a 90 días	5.456,28				<b>0,00</b>
145015	De 91 a 180 días	5.461,57				<b>0,00</b>
145020	De 181 a 270 días	1.120,17				<b>0,00</b>
145025	De más de 270 días	5.909,37				<b>0,00</b>
1451	Cartera de Créditos Inmobiliario Vencida		123,86			<b>0,00</b>
145110	De 31 a 90 días	42,38				<b>0,00</b>
145115	De 91 a 270 días	81,48				<b>0,00</b>
1499	(Provisiones para Créditos Incobrables)		-75.231,53			<b>-0,04</b>
149995	Provisión para Créditos Incobrables	-75.231,53				<b>-0,04</b>
16	CUENTAS POR COBRAR			22.237,99		<b>0,01</b>
1602	Intereses por Cobrar Inversiones		16.489,06			<b>0,01</b>
160245	Intereses de Poliza por Cobrar Cooperativa Cooprogreso	2.010,21				<b>0,00</b>
160250	Intereses de Poliza por Cobrar Cooperativa Jep	5.777,78				<b>0,00</b>
160255	Intereses de Poliza por Cobrar Cooperativa Oscus	4.403,85				<b>0,00</b>
160260	Intereses de Pólizas por Cobrar Pacifico	4.297,22				<b>0,00</b>
1603	Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos		622,59			<b>0,00</b>
160310	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario	622,59				<b>0,00</b>
1614	Pagos por Cuenta de Socios		5.126,34			<b>0,00</b>
161430	Gastos Judiciales	5.126,34				<b>0,00</b>
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUC			313,51		<b>0,00</b>
1701	Bienes Adjudicados por Pago y no Utiliza		313,51			<b>0,00</b>
170115	Mobiliario, Maquinaria y Equipo	313,51				<b>0,00</b>
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			31.224,64		<b>0,02</b>

1801	Terrenos		897,41			<b>0,00</b>
180105	Adquisición de Terreno	897,41				<b>0,00</b>
1802	Edificios		27.992,59			<b>0,01</b>
180205	Adquisición de Edificios	27.992,59				<b>0,01</b>
1803	Construcciones y Remodelaciones en Curso		17.546,21			<b>0,01</b>
180305	Construcciones y Remodelaciones	17.546,21				<b>0,01</b>
1805	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		14.726,74			<b>0,01</b>
180506	Adquisición de Muebles y Enseres.	11.493,68				<b>0,01</b>
180508	Adquisición de Bibliotecas	462,10				<b>0,00</b>
180509	Adquisición de Equipos Acondicionado	2.770,96				<b>0,00</b>
1806	Equipos de Computación		6.434,18			<b>0,00</b>
180606	Adquisición Equipo de Computo	6.434,18				<b>0,00</b>
1899	(Depreciación Acumulada)		-36.372,49			<b>-0,02</b>
189905	(Edificios)	-25.189,61				<b>-0,01</b>
18990501	Depreciación Edificio					<b>-0,01</b>
189915	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)	-7.305,26				<b>0,00</b>
18991501	Depreciación Muebles y Enseres					<b>0,00</b>
18991510	(Equipos de Oficina)					<b>0,00</b>
189920	(Equipos de Computación)	-3.877,62				<b>0,00</b>
18992002	Depreciación Equipo de Computo					<b>0,00</b>
19	OTROS ACTIVOS			16.948,52		<b>0,01</b>
1901	Inversiones en Acciones y Participaciones		100,00			<b>0,00</b>
190105	En Subsidiarias y Afiliadas	100,00				<b>0,00</b>
1905	Gastos Diferidos		10.680,35			<b>0,01</b>
190510	Gastos de Instalación	360,00				<b>0,00</b>
190520	Programas de Computación	11.504,13				<b>0,01</b>
190591	Línea Telefónica	134,40				<b>0,00</b>
190599	(Amortización Acumulada Gastos Diferidos)	-1.318,18				<b>0,00</b>
1990	Otros		6.168,17			<b>0,00</b>
199010	Otros Impuestos	6.168,17				<b>0,00</b>

19901005	Retención de Impuesto a la Renta					0,00
19901006	Anticipo Impuesto a la Renta					0,00
19901015	Contribución solidaria					0,00
	<b>TOTAL, DE ACTIVOS</b>				<b>2.032.554,15</b>	
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>				<b>1.563.825,27</b>	<b>-1,00</b>
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			748.070,34		-0,48
2101	Depósitos a la Vista		748.070,34			-0,48
210135	Depósitos de Ahorros	585.526,83				-0,37
210136	Ahorros para Certificados	161.623,51				-0,10
210137	Fondo Mortuario Anexo	441,00				0,00
210151	Valores por Acreditar Ingenio San Carlos	479,00				0,00
25	CUENTAS POR PAGAR			815.754,93		-0,52
2501	Intereses por Pagar		30.283,54			-0,02
250106	Provisión Intereses Libreta de Ahorro	23.438,90				-0,01
250108	Provisión Intereses de Ahorros para Certificados	6.844,64				0,00
2503	Obligaciones Patronales		19.647,24			-0,01
250305	Remuneraciones	54,59				0,00
25030501	Remuneraciones por Liquidar					0,00
250310	Beneficios Sociales	19.321,33				-0,01
25031030	Provisión Jubilación Patronal					-0,01
250315	Aportes al less	271,32				0,00
25031501	Aporte Patronal					0,00
25031502	Aporte Personal					0,00
25031503	Préstamos Quirografarios					0,00
25031505	Aporte less					0,00
2504	Retenciones		1.138,74			0,00
250405	Retenciones Fiscales	567,68				0,00
25040501	Retención Fuente 1%					0,00
25040502	Retención Fuente 2%					0,00
25040503	Retención Fuente 8%					0,00

25040504	Retención Fuente 10%					<b>0,00</b>
250406	Retenciones Iva	570,86				<b>0,00</b>
25040601	Retenciones Iva 30%					<b>0,00</b>
25040602	Retenciones Iva 70%					<b>0,00</b>
25040603	Retenciones Iva 100%					<b>0,00</b>
250490	Otras Retenciones	0,20				<b>0,00</b>
2505	Contribuciones, Impuestos y Multas		56,91			<b>0,00</b>
250505	Impuesto a la Renta	56,91				<b>0,00</b>
2506	Proveedores		807,35			<b>0,00</b>
250603	Proveedores Varios	807,35				<b>0,00</b>
2590	Cuentas por Pagar Varias		763.821,15			<b>-0,49</b>
259010	Excedentes por Pagar	15,61				<b>0,00</b>
259020	Protección Desgravamen Prestamos	535.917,59				<b>-0,34</b>
259090	Otras Cuentas por Pagar	227.887,95				<b>-0,15</b>
25909010	Provisión Honorarios Contadora					<b>0,00</b>
25909011	Provisión Otros Profesionales					<b>0,00</b>
25909015	Provisión Buro de Crédito					<b>0,00</b>
25909025	Ayuda para Funerales					<b>-0,05</b>
25909035	Protección Desgravamen Prestamos Provisional					<b>-0,01</b>
25909040	Provisión Servicio de Educación					<b>0,00</b>
25909045	Provisión Décimo Tercer Sueldo					<b>0,00</b>
25909050	Provisión Décimo Cuarto Sueldo					<b>0,00</b>
25909055	Provisión Vacaciones Empleados					<b>0,00</b>
25909060	Fondo Mortuorio					<b>-0,04</b>
25909065	Valores por Pagar Ex Socios					<b>-0,04</b>
25909080	Provisión Patente Municipal					<b>0,00</b>
25909081	Valores por Pagar a Directivos					<b>0,00</b>
25909082	Valores por Pagar a Representantes					<b>0,00</b>
25909095	Valores por Pagar Fecoac					<b>0,00</b>

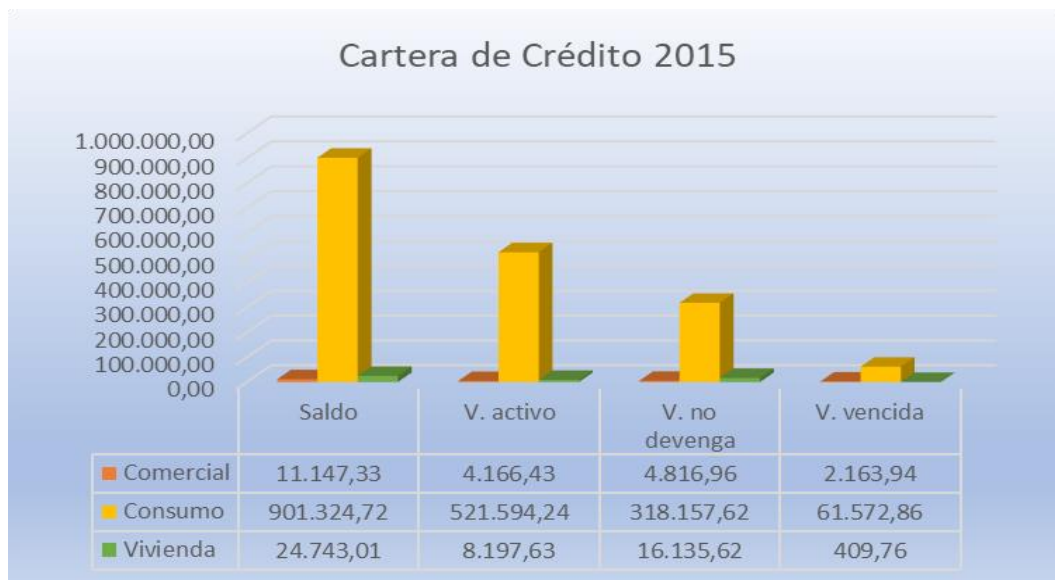
25909096	Provisión de aportes a la COSEDE por prima fija					<b>0,00</b>
25909097	Valores por Pagar Proveedores					<b>0,00</b>
	<b>TOTAL, PASIVOS</b>				<b>1.563.825,27</b>	
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>				<b>468.728,88</b>	<b>-1,00</b>
31	CAPITAL SOCIAL			331.730,39		<b>-0,71</b>
3103	Aportes de Socios		331.730,39			<b>-0,71</b>
310304	Certificados de Aportación	285.216,57				<b>-0,61</b>
310310	Certificados por Emitir	46.513,82				<b>-0,10</b>
33	RESERVAS			87.289,16		<b>-0,19</b>
3301	Legales		42.075,13			<b>-0,09</b>
330105	Fondo Irrepartible	42.075,13				<b>-0,09</b>
3303	Especiales		45.214,03			<b>-0,10</b>
330301	Reserva de Educación	918,93				<b>0,00</b>
330302	Reserva de Capital	27.231,55				<b>-0,06</b>
330391	Facultativas	12.386,45				<b>-0,03</b>
330392	Inversión de Aire Acondicionado	2.244,59				<b>0,00</b>
330393	Certificado Fecoac	100,00				<b>0,00</b>
330394	Responsabilidad, Prevención y Asistencia	2.332,51				<b>0,00</b>
36	RESULTADOS			49.709,33		<b>-0,11</b>
3603	Utilidad o Excedente del Ejercicio		49.709,33			<b>-0,11</b>
360305	Utilidades o Excedentes del Ejercicio	49.709,33				<b>-0,11</b>
	<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>				<b>468.728,88</b>	
	<b>EXCEDENTE</b>				<b>0,00</b>	
	<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>				<b>2.032.554,15</b>	
<b>71</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			10.252,89		<b>0,00</b>
7101	Valores y Bienes Propios en Poder de Terceros		300,00			<b>0,00</b>
710105	En Cobranza	300,00				<b>0,00</b>

7102	Activos Propios en Poder de Terceros Entregados en Garantía		-41,30			<b>0,00</b>
710206	Inversiones para Negociar	-41,30				<b>0,00</b>
7109	Intereses, Comisiones e Ingresos en Suspenso		9.994,19			<b>0,00</b>
710905	Cartera de Créditos Comercial Prioritario	146,48				<b>0,00</b>
710910	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario	9.836,81				<b>0,00</b>
710915	Cartera de Créditos Inmobiliario	10,90				<b>0,00</b>
72	DEUDORAS POR CONTRA			-9.994,19		<b>0,00</b>
7209	Intereses en Suspenso		-9.994,19			<b>0,00</b>
720905	Cartera de Créditos Comercial	-146,48				<b>0,00</b>
720910	Cartera de Créditos de Consumo	-9.836,81				<b>0,00</b>
720915	Cartera de Créditos de Vivienda	-10,90				<b>0,00</b>
73	ACREEDORAS POR CONTRA			1.670.288,27		<b>0,00</b>
7301	Valores y Bienes Recibidos de Terceros		1.670.288,27			<b>0,00</b>
730105	En Cobranza	453.296,89				<b>0,00</b>
730111	Pagares Cartera Vigente	1.216.991,38				<b>0,00</b>
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-	1.670.546,97	<b>0,00</b>
7401	Valores y Bienes Recibidos de Terceros		-1.670.546,97			<b>0,00</b>
740105	En cobranza	-453.596,89				<b>0,00</b>
740111	Pagares Cartera Comercial	1.216.950,08				<b>0,00</b>



**Análisis económico financiero de períodos anteriores de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorros San Carlos Ltda.**

**Gráfico N.º 3 Cartera de Crédito 2015**



**Gráfico N.º 4. Cartera de Crédito 2016**



### Cuadro No. 1 Cartera del año 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CARLOS							
Clase		Calf	Num Cred	Saldo	V. Activo	V. No devenga	V. Vencido
COMERCIAL		A-2	3	4.166,43	4.166,43	0	0
COMERCIAL		B-1	1	467,27	0	375,37	91,9
COMERCIAL		B-2	2	4.790,25	0	4.441,59	348,66
COMERCIAL		D	1	564,87	0	0	564,87
COMERCIAL		E	1	1.158,51	0	0	1.158,51
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>1.1147,33</b>	<b>4.166,43</b>	<b>4.816,96</b>	<b>2.163,94</b>
CONSUMO		A-1	101	354.431,35	354.431,35	0	0
CONSUMO		A-2	24	102.289,56	102.289,56	0	0
CONSUMO		A-3	17	64.873,33	64.873,33	0	0
CONSUMO		B-1	39	127.749,18	0	123.963,97	3.785,21
CONSUMO		B-2	12	29.527,12	0	28.757,77	769,35
CONSUMO		C-1	25	71.282,87	0	67.655,72	3.627,15
CONSUMO		C-2	21	59.394,53	0	54.271,68	5.122,85
CONSUMO		D	9	21.047,89	0	18.569,37	2.478,52
CONSUMO		E	34	70.728,89	0	24.939,11	45.789,78
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>901.324,72</b>	<b>521.594,24</b>	<b>318.157,62</b>	<b>61.572,86</b>
VIVIENDA		A-1	1	1.564,66	1.564,66	0	0
VIVIENDA		A-2	3	6.632,97	6.632,97	0	0
VIVIENDA		B-1	1	16.255,72	0	16.135,62	120,1
VIVIENDA		B-2	1	289,66	0	0	289,66
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>24.743,01</b>	<b>8.197,63</b>	<b>16.135,62</b>	<b>409,76</b>
	<b>Total, General</b>			<b>937.215,06</b>	<b>533.958,3</b>	<b>339.110,2</b>	<b>64.146,56</b>

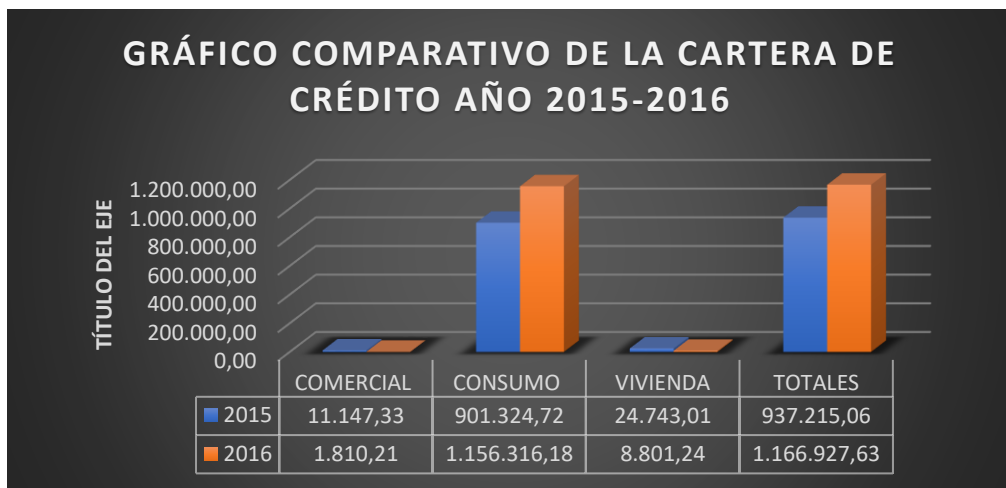
**Cuadro No. 2. Cartera del año 2016**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CARLOS							
Clase		Calf	Num Cred	Saldo	V. Activo	V. No devenga	V. Vencido
COMERCIAL		A-1	1	1.181,72	1.181,72	0	0
COMERCIAL		A-2	1	628,49	628,49	0	0
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>1.810,21</b>	<b>1.810,21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
CONSUMO		A-1	174	714.055,79	714.055,79	0	0
CONSUMO		A-2	33	146.745,71	146.745,71	0	0
CONSUMO		A-3	19	57.757,76	57.757,76	0	0
CONSUMO		B-1	8	27.420,6	0	26.731,81	688,79
CONSUMO		B-2	14	35.414,26	0	34.243,19	1.171,07
CONSUMO		C-1	5	9.897,12	0	9.028,61	868,51
CONSUMO		C-2	8	26.505,07	0	24.914,56	1.590,51
CONSUMO		D	7	43.515,3	0	41.841,97	1.673,33
CONSUMO		E	40	95.004,57	0	45.268,79	49.735,78
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>1'156.316,18</b>	<b>918.559,26</b>	<b>182.028,93</b>	<b>55.727,99</b>
VIVIENDA		A-2	1	1.106,43	1.106,43	0	0
VIVIENDA		B-2	1	7.694,81	0	7.570,95	123,86
	<b>Sub Total Clase</b>			<b>8.801,24</b>	<b>1.106,43</b>	<b>7.570,95</b>	<b>123,86</b>
	<b>Total, General</b>			<b>1'166.927,63</b>	<b>921.475,9</b>	<b>189.599,88</b>	<b>55.851,85</b>

**Cuadro No. 3. Comparativo de la cartera de crédito de los años 2015 y 2016**

TIPOS DE CREDITOS	AÑOS	
	2015	2016
COMERCIAL	11.147,33	1.810,21
CONSUMO	901.324,72	1.156.316,18
VIVIENDA	24.743,01	8.801,24
<b>TOTALES</b>	<b>937.215,06</b>	<b>1.166.927,63</b>

**Gráfico No. 5. Comparativo de la cartera de crédito año 2015-2016**



### Índice de morosidad

A través del índice de morosidad podemos observar los porcentajes de cartera vencida, esta medición se realiza periódicamente para poder ver si la cartera aumenta o disminuye en su índice de morosidad.

El cálculo se realiza utilizando el valor total de la cartera y el valor de cartera vencida, determinaremos el índice de morosidad de los años 2015 y 2016, con el consolidado total de la cartera de crédito, en donde consta el desglose de la cartera vencida, no devengada y por vencer, para de esta manera poder establecer una propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito San Carlos Ltda.

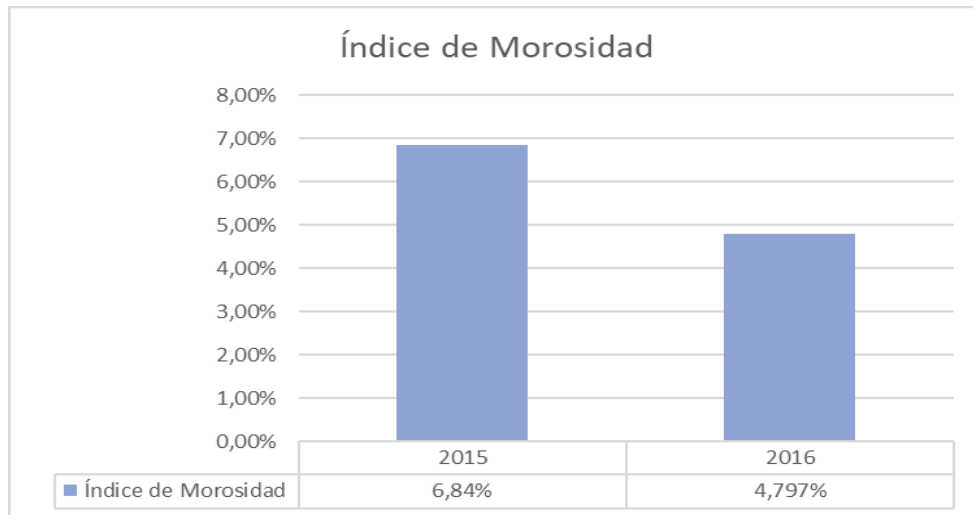
### Cuadro No. 4. Morosidad

#### FÓRMULA

$$\frac{\text{Cartera por cobrar}}{\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}}$$

RAZON DE MOROSIDAD				
FORMULA	Años			
	2015	RATIO	2016	RATIO
$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	\$ 64.146,56	6.84	\$ 55.851,85	4.79
	\$ 937.215,06		\$ 1.166.927,63	

### Gráfico No. 6. Índice de Morosidad



## **Entrevista**

La entrevista es una técnica de investigación utilizada en el presente estudio. Su objetivo es conocer el proceso de recuperación de cartera, donde se precisó realizar la entrevista a una parte de los empleados de la entidad tales como: cajera, oficinista y secretario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda.

### **Preguntas de la Entrevista**

1. ¿Determine las razones por las cuales los clientes no han cancelado?
2. ¿Qué acciones han tomado para lograr la recuperación de cartera?
3. ¿Explique cómo se aplica el proceso de cobranza?
4. ¿La Cooperativa mantiene un reglamento de cobranza?
5. ¿Principales problemas que tienen las funciones de cobranza?

Entrevista a Diana Aguirre Salazar que cumple su función como cajera de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Carlos Ltda.

**1. ¿Determine las razones por las cuales los clientes no han cancelado?**

Las razones comunes que se ha registrado la institución financiera han sido la falta de análisis en el proceso de la otorgación de un crédito, que han sido aprobados sin tener la documentación requerida y esto afecta en el proceso de cobranza, también existen otros casos como calamidad doméstica, falta de trabajo, falta de dinero,

**2. ¿Qué acciones han tomado para lograr la recuperación de cartera?**

Retomar la aplicación del manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro San Carlos Ltda.

**3. ¿Explique cómo se aplica el proceso de cobranza?**

Se realizan llamadas a los deudores y se envían cartas de petición de pago urgente.

**4. ¿La Cooperativa mantiene un reglamento de cobranza?**

No, en la actualidad solo cuenta con un manual de crédito, en el cual constan ciertas políticas para la aprobación de créditos.

**5. ¿Principales problemas que tienen las funciones de cobranza?**

La gestión de cobranza no es ejecutada por una persona específica, falta mayor presión a los deudores para exigir el cumplimiento de sus pagos.

Entrevista a Milton Ramos que cumple su función como secretario de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Carlos Ltda.

**1. ¿Determine las razones por las cuales los clientes no han cancelado?**

Por la falta de análisis porque existen créditos que han sido otorgados sin contar con todos los documentos requeridos y necesarios que permitan asegurar la recuperación del crédito, tampoco se realizó una inspección del lugar de domicilio para futuras cobranzas, tenemos otros casos originados por calamidad doméstica, razones por la cual no cancelan sus valores pendientes.

**2. ¿Qué acciones han tomado para lograr la recuperación de cartera?**

Actualmente se está analizando contratar un abogado para que se encargue de la gestión de cobranza por medio de la vía legal.

**3. ¿Explique cómo se aplica el proceso de cobranza?**

Mediante de llamadas y envío de cartas para exigir los pagos a los deudores.

**4. ¿La Cooperativa mantiene un reglamento de cobranza?**

No, en la actualidad solo cuenta con un manual de crédito, en el cual constan ciertas políticas para la otorgación de un crédito.

**5. ¿Principales problemas que tienen las funciones de cobranza?**

No cuentan con un proceso adecuado para cobrar a los socios que mantienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Carlos Ltda.



Entrevista a Eliana Barreno que cumple su función como oficinista de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Carlos Ltda.

**1. ¿Determine las razones por las cuales los clientes no han cancelado?**

La Cooperativa otorgaba créditos sin contar con los documentos necesarios y exigidos para asegurar la recuperación de los valores concedidos en calidad de crédito, también debido que ciertos socios mantienen un mejor sueldo y trabajo en el tiempo de zafra y cuando termina la zafra ellos se desentienden de su responsabilidad de pagar y como falta ejercer presión en el área de cobranzas esto hace difícil la recuperación del dinero que se categorizarse en cuentas de difícil cobro, llegando a convertirse en incobrables, otros factores son la calamidad doméstica por la que pasan algunos socios y por esto no cancelan.

**2. ¿Qué acciones han tomado para lograr la recuperación de cartera?**

Por el momento aplicar lo que es un proceso a través del envío de cartas y llamadas.

**3. ¿Explique cómo se aplica el proceso de cobranza?**

Mediante de llamadas y envío de cartas para exigir los pagos a los deudores.

**4. ¿La Cooperativa mantiene un reglamento de cobranza?**

No, en la actualidad solo cuenta con un manual de crédito, en el cual constan ciertas políticas para la otorgación de un crédito.

**5. ¿Principales problemas que tienen las funciones de cobranza?**

La falta de funcionarios dedicados específicamente a la cobranza, la falta de un abogado que indique las leyes de cobranza y la falta de un proceso adecuado de cobranza.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., está dedicada a brindar servicios financieros a los socios de la organización orientados a satisfacer sus necesidades.

El principal objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., es brindar servicios financieros a los socios de la misma, a través de la concesión de créditos para mejorar la calidad de vida. Pero ha existido un inconveniente durante muchos años, este es la dificultad para lograr la recuperación de cartera en el tiempo establecido. La falta de una estrategia de recuperación de cartera ha provocado el atraso en su recuperación.

Con base a los resultados de la entrevista a los colaboradores de la cooperativa, se establece que para la concesión del crédito, no se analiza bien la documentación requerida para asegurar la cobranza, por esto, no existe información clara acerca de la dirección, teléfono, lugar de trabajo, de los socios y garantes, otros problemas que se presentan son: calamidad doméstica que se les presenta a los socios y les impide cumplir con sus obligaciones de pago, también algunos socios tienen trabajos temporales como en el tiempo de la zafra, durante el cual ellos cumplen con sus obligaciones porque tienen los ingresos suficientes para hacerlo, pero cuando termina la zafra empiezan a incumplir con sus pagos.

Con el fin de mejorar el proceso de aprobación de crédito y asegurar la cobranza planteamos lo siguiente

### **Propuesta para la aprobación de crédito**

- Cambiar el formato de la solicitud de crédito, en la que debe constar la información del socio deudor y sus garantes: nombres completos, dirección domiciliaria, croquis del domicilio, dirección del trabajo, teléfono del domicilio y de su trabajo, ingresos mensuales, egresos mensuales, ingresos extras, diferencia de ingresos y egresos, declaración de bienes.
- Solicitar la documentación de respaldo de la información que declara en la solicitud esto es: cedula de identidad tanto de deudores y garantes, planillas de servicios básicos, copia del impuesto predial, copias del rol de pago con sello, certificado de trabajo que indique el tiempo de servicio y los ingresos mensuales, en caso de tener ingresos extras presentar la respectiva declaración de impuestos, matrículas de vehículos.

Revisar y verificar la información declarada por el socio y sus garantes como:

- Nombres exactos del socio y sus garantes.
- Dirección domiciliaria exacta del deudor y sus garantes
- Dirección exacta del lugar del trabajo tanto de los deudores y de los garantes.

- Justificación de ingresos sea por roles o certificados de sueldos debidamente sellados y firmados por el departamento de Talento Humano, también copias de RUC o RISE en el caso de ser comerciantes.
- Sitios de referencia del domicilio y trabajo tienen que ser exactos y claramente descritos en una hoja de trabajo, tanto de deudores como de sus garantes.
- Teléfonos del domicilio, del trabajo, teléfono celular del socio y garante.
- Tiempo de residencia en el domicilio socio y garante.
- Horario de localización en el domicilio para futuras visitas.
- Referencias laborales del deudor y garante.
- Referencias comerciales del deudor y garantes para medir su historial crediticio.
- Verificación de buró crediticio, a través de una autorización firmada por el socio para ver niveles de endeudamiento.
- Se analizará la capacidad de pago.
- Se analizará el historial del socio con base a créditos antes realizados dentro de la institución para verificar su comportamiento crediticio.
- Se procede con la aprobación del crédito.

- Se establece la forma de pago de acuerdo con el monto del crédito.
- Emisión del comprobante de crédito correspondiente.

### **Estrategias de Cobranza para evitar el crecimiento de la cartera vencida**

#### **✓ Convenios o acuerdos de pago**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., establecerá una herramienta que ayude a cada uno de sus socios (en caso de mora a partir del segundo mes), con base a una estrategia denominada convenio o acuerdo de pago.

En este acuerdo establece lo siguiente:

- Las fechas de pago
- Los plazos.
- Los intereses.

#### **Las fechas de pago**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., a partir del segundo mes de vencimiento, establecerá con el cliente un convenio de pago que será de una semana o quince días de acuerdo a la opción elegida por el cliente, en el cual el socio asume cancelar los valores vencidos, incluidos los intereses por mora, establecidos de acuerdo a la ley.

## **Los plazos**

Los plazos para la recuperación de las cuotas vencidas se indicarán en el convenio de pago, en el cual socio acepta y se compromete a cancelar los valores pendientes para evitar el cobro mediante la vía legal.

## **Los intereses**

El socio es consciente de que mantiene cuotas vencidas con la institución y asume los intereses por mora general de las cuotas impagas, el mismo que es calculado diariamente y el porcentaje es el 1.1 %.

$$I = \frac{C * R * T}{36000}$$

Donde:

I= Interés

C= Capital

R= Tasa de interés

T= Tiempo

## **Propuesta para el proceso de Cobranza**

El proceso de cobranza inicia desde el momento que se concede el crédito, hasta el momento de su recaudación y estos son registrados en la contabilidad de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Carlos Ltda., debe considerar este proceso como un derecho que tiene para generar ingresos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Carlos Ltda., para iniciar el proceso de cobranza debe hacer lo siguiente:

- Crear un departamento de cobranzas y designar a una o varias personas responsables del proceso, seguimiento y recuperación de los créditos.
- La gestión de cobranzas y maduración de la mora establecerá diferentes estrategias que permitan que la cartera se recupere, entre las cuales tenemos:

### **Convenios o acuerdos de pago**

- Se analizará minuciosamente los expedientes crediticios para el correcto seguimiento de la cartera.
- Mantener contacto permanente con los socios deudores y conocer cómo se encuentra su situación económica.
- Recordar al socio el monto o el abono pendiente de pago antes de su vencimiento, tomando en cuenta que no se debe realizar llamadas que abrumen al cliente.
- Suspender al socio el otorgamiento de otros créditos, hasta el cumplimiento de los pagos del crédito anterior.
- Asimismo, a todos los socios cuya forma de pago es con vencimiento mayor a 30 días del crédito otorgado, se fijará una tasa de interés. Después de 60 días de vencimiento, a los socios se le suspenderá todo tipo de crédito. Después de 120 días de vencimiento se entraría en una cobranza judicial.

Cumpliendo con todas las estrategias de cobranzas determinadas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Carlos Ltda.", evitaría entrar en litigios legales.



## **Formas de cobranza:**

### ➤ **Cobranza por medio de oficial de crédito:**

Esta forma de recaudación se la realizaría llamando al socio y estableciendo una cita previa, de acuerdo a las llamadas que realizadas.

Para el control de este medio de cobranza, se llevará una secuencia de recibos de cobros los mismos que tendrán un original y dos copias.

El original se entregará a los socios como constancia de pago.

La primera copia, será el respaldo para quien efectúe la cobranza en este caso el personal de caja.

La segunda copia, será entregada juntamente con el dinero efectivo a la persona encargada de contabilidad para que proceda con el registro contable.

### ➤ **Cobranza por medio de correspondencias:**

Esta forma de recaudación recepta los cheques o giros enviados por los socios desde cualquier lugar del país.

### ➤ **Cobranza directa en caja:**

Esta forma de recaudación se realizará cuando los socios se acerquen de manera directa a las oficinas.

### ➤ **Cobranza por medio de depósito o transferencia bancaria:**

Esta forma de recaudación se empleará cuando los socios notifiquen a la oficina de la entidad, la realización de un depósito o transferencia bancaria, la misma que se comprobará en los estados de cuenta, con el número de transacción y la ciudad de origen del pago.

## **Políticas propuestas para el Proceso de Cobranza**

Las políticas de cobro son aquellos procedimientos que seguirá la entidad con el fin de recaudar los créditos otorgados a los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Carlos Ltda., para iniciar el proceso de cobranza a sus socios, debe ejecutar las políticas que se establecen a continuación:

- Fortalecer los procedimientos de cobro con calidad y efectividad, al determinar una persona especializada que sea responsable del área o departamento de cobranzas.
  
- Impulsar una administración independiente, eficiente, eficaz, oportuna, imparcial, adecuada e integral., la misma que debe ser realizada por el Gerente General de la entidad, quien debe conocer la situación actual de la misma y tomar las decisiones adecuadas y necesarias para evitar pérdidas por falta de cobranza de los créditos otorgados.
  
- Propiciar condiciones de seguridad y confianza entre los socios en los diversos entornos.
  
- Facilitar y apoyar para el cumplimiento de los compromisos de pagos, esto se podría aplicar mediante:
  - Mejorar la efectividad de la recuperación de cartera, poniendo énfasis en la aplicación del sistema propuesto, desde el proceso para la concesión de un crédito, así como de sus estrategias.

- Optimizar y motivar la gestión del recurso humano, otorgándoles incentivos que ayuden a la superación personal.

### **Seguimientos del Crédito**

Realizar un seguimiento a los créditos otorgados para de esta manera poder evitar atrasos en pagos y disminuir el índice de morosidad.

### **Estrategias Judiciales**

- Garantizar la independencia del poder judicial tanto en lo financiero, administrativo y funcional, como la autonomía de la cartera judicial.
- Apoyo a la implementación del sistema de juicios orales al tratamiento jurisdiccional de todas las causas y simplificación del tratamiento de procesos judiciales.
- Impulso al conocimiento y alcance de los derechos y obligaciones y de los mecanismos que permiten efectivizarlos.
- Fortalecer el derecho, normas y procedimientos propios para la resolución de sus conflictos internos.
- Implementar la evaluación y el control de gestión judicial para un ejercicio de la justicia profesional

## **Estrategias del Personal**

- Fortalecer los procesos operativos en la entidad e implementar un sistema de control interno.
- Efectividad de los procesos de selección, inducción, evaluación del desempeño y promoción interna de los funcionarios.
- Efectividad de los procesos de selección, inducción, evaluación del desempeño y promoción interna de los empleados.
- Desarrollo y capacitación del capital humano del área operativa.
- Fortalecer la prevención y la investigación del fraude.

**Plan de Mejoras**

<b>Oportunidades de mejora:</b> Recuperación de Cartera Vencida
<b>Meta:</b> Recuperar como mínimo el 50% de la cartera vencida vigente.
<b>Responsable:</b> David Regalado

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Estrategias de gestión para recuperación de cartera vencida	Gerente y Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Creando el área de cobranzas</li> <li>✓ Contratación de Asesoría Legal.</li> <li>✓ Contratación de Gestores de Cobranzas.</li> <li>✓ Control y monitoreo de nuevos créditos</li> <li>✓ Disminuir la cartera vencida.</li> </ul>	<p>Disminuir el índice de morosidad existente.</p> <p>Aumentar las utilidades en la empresa.</p>	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda.	2017

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., dentro de su estructura organizacional no cuenta con un área de control interno, ni con un departamento de cobranzas.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., en su análisis situacional mantiene una cartera vencida de años anteriores con dificultad para recuperar.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., no cuenta con un departamento legal para que lleve el proceso del mismo.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Carlos Ltda., no cuenta con un sistema de cobranza adecuada y actualizada.

## RECOMENDACIONES

- Proponer a la directiva de la Cooperativa de Ahorros y créditos San Carlos Ltda., de forma inmediata incorporará en la entidad dentro de su estructura organizacional, un área de Control Interno, así como también un área cobranzas, y designar a una persona que sea la responsable del control y manejo de la misma.
  
- El Sr. Gerente General debe implementar estrategias para ser más competitivos, esto le permitirá adaptarse a los cambios constantes existentes en el país, es decir, hacer que sus amenazas se conviertan en oportunidades, y aprovechar la reducción de la tasa - de interés de los créditos para aumentar la cantidad de personas asociadas.
  
- Exponer a la directiva de la Cooperativa de Ahorros y créditos San Carlos Ltda., la implementación de un departamento legal para que se pueda indicar de forma correcta las formas de recuperación de cartera y la gestión de cobranza, de la misma forma el seguimiento del crédito para beneficiar a la entidad financiera mencionada.
  
- Proponer a la directiva de la Cooperativa de Ahorros y créditos San Carlos Ltda., la aplicación integral de la propuesta expuesta en este proyecto con visión de mejorarlo para fortalecer la rentabilidad de la entidad financiera.

## Bibliografía

- Acurio, B. A. (2015). *Modelo de gestión para la implementación de los procesos de administración de riesgo de crédito de consumo por parte de las entidades del Sistema Bancario Ecuatoriano (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador)*.
- Altamirano Ortega, J. J., Cruz, C., Junieth, F., & Valdivia Huete, H. A. (2016). *Crecimiento económico y su impacto ambiental en el Municipio de La Trinidad en la actualidad (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua)*.
- Andrade, Q., & Rodrigo, A. (2017). *Diseño de estrategias de cartera proactiva y reactiva para recuperación de cuentas por cobrar de la empresa cámara de comercio de Samborondón (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas)*.
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Reseña histórica del Banco Central del Ecuador*. Obtenido de HISTORIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR: <https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Homologación Tabla 36-6: Destino del crédito por destino financiero*. Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Presentacion\\_Homologacion.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Presentacion_Homologacion.pdf)
- Carrasco, J. M., & Tumbaco, L. I. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>



- Carvajal, P. P. (2016). Problemas en el desarrollo histórico de la contabilidad. *ontaduría Universidad de Antioquia*, (66), 191-203.
- Castro, A. M., & Castro J, A. M. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Castro, T. L. (9 de noviembre de 2013). *TIPOS DE CLIENTES*. Obtenido de Características: <http://quetiposdeclientesexisten.blogspot.com/2013/11/caracteristicas.html>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. . *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*.
- Coello, B. O., & DT Córdova, M. (2014). " *Calidad del Servicio Financiero y su incidencia en la Satisfacción de Clientes de la Cooperativa San Francisco Ltda. de Ambato*". Obtenido de (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas.).
- Coral, Q. A. (2017). *Modelo de gestión de cobranza para el Banco Desarrollo de los Pueblos SA banCODESAROLLO agencia San Gabriel, ubicada en el cantón Montúfar, provincia del Carchi (Bachelor's thesis)*.
- Cortéz, R. D. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*.
- Credivalores. (2013). *Políticas de Gestión de Cobranza*. Obtenido de <https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/Politica-Gestion-cobranzas.pdf>
- definiciona.com . (18 de agosto de 2017). *moroso*. Obtenido de <https://definiciona.com/moroso/>

- El pensamiento. (2013). *La investigación explicativa*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>
- Entrepreneur. (14 de febrero de 2011). *Cómo recuperar clientes perdidos*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/264007>
- Esteban, I. G., & Fernández, E. A. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Esic Editorial.
- Explorable.com. (16 de Octubre de 2016). *Muestreo no probabilístico*. Obtenido de <https://explorable.com/es/muestreo-no-probabilistico>
- Flores, G., & Andrea, D. (2016). *Proyecto de Mejora Para el Proceso de Otorgamiento de Crédito de una Institución de Sistema Financiero (Bachelor's thesis, Espol)*.
- Gabriel, R., & Lenin, C. (2016). *El Marketing Mix y su influencia en las colocaciones de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencia Huánuco–Periodo 2015*.
- García, J, A. C. (2014). Impactos financieros y sociales de la aplicación de las NII F sobre instrumentos financieros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. . Contaduría Universidad de Antioquia, 64.
- García, T. (2015). Control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, Agencia San Luis de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2015. Guaranda, Bolívar, Ecuador: s/e.
- Gedesco. (7 de febrero de 2013). *Definición de “crédito”*. Obtenido de Gedesco - Servicios financieros Tu respaldo financiero: <https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- Gerencie.com. (13 de junio de 2012). *Concepto de finanzas*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/concepto-de-finanzas.html>

- Giuseppina Da Ros . (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 57, 249-284.
- Gómez, D. R., & Roquet, J. V. (2012). *Metodología de la investigación*. . Obtenido de México: Red Tercer Milenio.: [http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf).
- González, E. M. (2014). *EXCELLENCE CAPACITACIÓN EJECUTIVA*, S.C.,. Obtenido de Recuperación de Cartera Vencida: <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Gutiérrez, H. W. (2016). *Modelo de factores determinantes de la administración de finanzas personales y calidad de vida de los miembros de la Iglesia Adventista de la Asociación Central Dominicana (Doctoral dissertation)*.
- Hernández L, C. P., & Ballesteros L, Y. R. (2016). *Efectos de la maximización de utilidades por la vía reducción de costos de mano de obra: una mirada a las condiciones laborales del sector manufacturero textil del Valle de Aburrá en los últimos 25 años. Trabajos de Grado Contaduría UdeA*, 8(1).
- Junco, O. D., Benítez, L, B. C., & Crespo, G. D. (2016). El cooperativismo en la economía social e instrumento de participación ciudadana: necesidad de inserción en la producción bananera ecuatoriana. . *COOPERATIVISMO Y DESARROLLO*, 4(2).
- Ley N° 29571 - Artículo 62º.- Métodos abusivos de cobranza. (2014). *LOS MÉTODOS ABUSIVOS EN LA COBRANZA DE LAS DEUDAS DE LOS CONSUMIDORES*. Obtenido de

<http://www.indecopi.gob.pe/documents/51779/178244/16.-metodosdecobranza.pdf/291c4656-6a4e-4b5a-9b8d-e9dd0b397f8d>

López, L. J. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal*, (Tercera Edición). México: Editorial Thomson.

Lozano, T. G., & Luna, M. I. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química SA 2017 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencia Administrativas)*.

Lucero Revelo, S. (2013). Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES":  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCY A018-21013.pdf>

Lucero Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES":  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCY A018-21013.pdf>

Malhotra, N. (2008). *Investigacion de Mercado Quinta Edicion*. Mexico: Pearson Educacion.

Martinez Freire, B. A., & Palacios Vargas, R. E. (2015). *Análisis de la Evolución de los bancos privados y el crecimiento económico del Ecuador periodo 2005-2013 (Bachelor's thesis)*.

Mejía, L., & Lenin, F. (2017). *Sistema informático con la herramienta data security oracle para control de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito KASAMA LTDA., de la ciudad de Santo Domingo (Bachelor's thesis)*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5696/1/TUSDS IS006-2017.pdf>

- Mendoza, S., & Jonathan, B. (2014). *Implementación de un modelo de credit scoring para la cobranza impositiva y análisis de clúster para el diseño de estrategias de control de cartera en Ecuador dentro del periodo 1997-2013 (Bachelor's thesis, Quito: 2014.)*.
- Montaño, A. (2013). *Administración de la cobranza*. México: Trillas.
- Ortiz, A., Carolina, M., & Davila Lopez, M. L. (2016). *Operaciones del Sistema Financiero Nacional: Evaluación de la Gestión de Riesgo de la Cartera de Crédito Agrícola del Banco de la Producción S, A (BANPRUDESA) Durante el Periodo 2012-2015 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua)*.
- Pereda, J. T. (2015). *Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones*. Contaduría Universidad de Antioquia,.
- Philip Kotler. (26 de Diciembre de 2016). *Definición de Cliente*. Obtenido de Promonegocios.net:  
<https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Pilamunga, P. J. (2016). *Reingeniería de procesos para la cooperativa de ahorro y crédito Acción Tungurahua Ltda de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis)*.
- Restrepo, G., Alejandra, L., Rendón, G., & Mallely, Á. (2016). *Competencias laborales de los profesionales en psicología egresados de la Universidad Católica de Pereira*.
- Rodriguez, P. G., & Mejia, C. D. (2017). *Operaciones Bancarias: Impacto económico de las líneas de crédito en el capital de trabajo de la microempresa (Casa Marina, SA) para el periodo 2009-2013 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua)*.
- Romero, P., & el Carmen, M. (2016). *La aplicación de la tasa de interés y su efecto en los rendimientos de las inversiones financieras*.

- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Episteme.
- Selmini, R. (2014). La prevención: estrategias, modelos y definiciones en el contexto europeo. *URVIO-Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (6), 41-57.
- Sosa, S. J. (2016). *CEVENTEL*. Obtenido de 5 Tipos de Clientes Morosos: <http://cerrandoventasportelefono.com/5-tipos-de-clientes-morosos/>
- Tavara, C., & Luis, J. (2016). *Formas de elaboración de los objetivos en la realización de un proyecto de investigación*.
- Tributo.net. (1 de julio de 2016). *DEFINICIÓN DE DEUDOR*. Obtenido de <https://www.tributos.net/definicion-de-deudor-848/>
- Tributos.net. (9 de agosto de 2016). *DEFINICIÓN DE LIQUIDEZ*. Obtenido de <https://www.tributos.net/definicion-de-liquidez-1130/>
- Urive, P., & Santiago, J. (2017). *Plan de marketing para la cooperativa de ahorro y crédito " 1 de Julio" parroquia Santa Rosa provincia de Tungurahua y la imagen corporativa (Bachelor's thesis)*.
- VariEduca. (2012). *LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA*. Obtenido de <https://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- Vasquez, M. L., & Vega, P. E. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa consermet SAC distrito de huanchaco. Año 2016*.
- Velásquez Cuervo, B. (2017). *Cláusulas abusivas del contrato para la apertura de crédito documentario en Colombia*.

## ANEXOS

### SOLICITUD DE PRÉSTAMOS

Tipo de Garantía: QUIROGRAFARIOS

Solicitud No. \_\_\_\_\_ Socio No. \_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Señores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Por la presente solicito un préstamo por la cantidad de U S \$ \_\_\_\_\_  
Dólares Americanos  
Para invertirlo en \_\_\_\_\_  
Comprometiéndome a su total cancelación en un plazo no mayor de \_\_\_\_\_  
Propongo que la cancelación sea en cuotas semanales \_\_ quincenales \_\_ mensuales \_\_ o en el \_\_ Plazo fijo de \_\_\_\_\_  
U S \$ \_\_\_\_\_ cada una, mas el \_\_\_\_\_ % de interés mensual sobre el saldo deudor.  
También me comprometo seguir aportando la cantidad de U S \$ \_\_\_\_\_ semanal \_\_ quincenal \_\_  
mensual \_\_ a que voluntariamente me comprometí al ingresar a la Cooperativa.  
Puntualmente, acepto y me comprometo a pagar el seguro de desgravamen sobre el presente préstamo, de  
acuerdo a resolución vigente del Concejo de Administración.  
Ofrezco las garantías siguientes:  
Mis Ahorros y Certificados de Aportación.  
Garantía personal del Socio \_\_\_\_\_  
Garantía Real de \_\_\_\_\_

Marcelino Maridueña, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE  
C. C.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CÓNYUGE  
C. C.

**INFORME DE GERENTE**  
(Llenado por el Gerente)

Nombre del Prestatario \_\_\_\_\_ Socio No. \_\_\_\_\_  
Cedula de identidad No. \_\_\_\_\_ Fecha de Ingreso \_\_\_\_\_  
Ahorros US \$ \_\_\_\_\_ Saldo de Préstamo \_\_\_\_\_  
Certificado de Aportación US \$ \_\_\_\_\_  
Aport. Socios Capitaliz US \$ \_\_\_\_\_

**GARANTIAS VIGENTE DEL SOLICITANTE**

Socio No. \_\_\_\_\_ Pagare No. \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_  
Socio No. \_\_\_\_\_ Pagare No. \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_  
Observaciones: \_\_\_\_\_

**DE LOS GARANTES**

GARANTE (1)	GARANTE (2)
Firma _____	Firma _____
Fecha / Ingreso _____	Fecha / Ingreso _____
Saldo Préstamo _____	Saldo Préstamo _____
AHORRO \$ _____	AHORRO \$ _____
Certificado \$ _____	Certificado \$ _____

**GARANTIAS EN VIGENCIA DE LOS GARANTES**

Socio No. \_\_\_\_\_ Pagare No. \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_  
Socio No. \_\_\_\_\_ Pagare No. \_\_\_\_\_ Saldo \$ \_\_\_\_\_  
Observaciones: \_\_\_\_\_

**RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CREDITO**

En la sesión celebrada el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_ según la resolución que consta en el Libro de Actas No. \_\_\_\_\_ Sesión No. \_\_\_\_\_  
Se aprobó la presente Solicitud de préstamo por \$: \_\_\_\_\_ en las siguientes condiciones

Se negó la presente Solicitud de Préstamo por las siguientes razones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
VOCAL

**GERENCIA**

Este préstamo fue entregado al Solicitante al día \_\_\_\_\_ Pagare No. \_\_\_\_\_  
Cheque No. \_\_\_\_\_ a cargo del Banco \_\_\_\_\_  
Comprobante de salida No. \_\_\_\_\_ Control de Préstamo No. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Gerente



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017.**”, y problema de investigación: **¿De qué manera influye la gestión de recuperación de cartera en el incremento de las utilidades para los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda., del cantón Marcelino Maridueña, Provincia del Guayas, periodo 2017?**

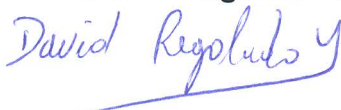
Presentado por **David Antonio Regalado Yalama** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico – académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**David Antonio Regalado Yalama**



Tutora:

**Msc. Silvia Delgado Vera**



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN**



Yo, Regalado Yalamá David Antonio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de estrategia para mejorar la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Carlos Ltda. del cantón Marcelino Maridueña, provincia del Guayas para el 2017, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Regalado Yalamá David Antonio

**Nombre y Apellidos del Autor**

A handwritten signature in black ink that reads "David Regalado Y". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal line.

**Firma**

No. de cedula: 0929606135



Factura: 001-002-000006315



20170923001D00972

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170923001D00972**

Ante mí, NOTARIO(A) CRISTINA MYRIAM ROMERO MYERS de la NOTARÍA PRIMERA, comparece(n) DAVID ANTONIO REGALADO YALAMA portador(a) de CÉDULA 0929606135 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en CRNEL.M. MARIDUEÑA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN., es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. CRNEL.M. MARIDUEÑA, a 23 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (11:09).

*David Regalado Y*

DAVID ANTONIO REGALADO YALAMA  
CÉDULA: 0929606135

NOTARIO(A) CRISTINA MYRIAM ROMERO MYERS

NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN CRNEL.M. MARIDUEÑA



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CENSALCACION

092960613-5

CÉDULA DE  
CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**REGALADO YALAMA  
DAVID ANTONIO**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**  
**PEDRO CARRO CONCEPCION**  
FECHA DE NACIMIENTO **1992-08-28**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **HOMBRE**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

INSTRUMENTACIÓN  
**SUPERIOR**

PROFESIONALIZACIÓN  
**ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**REGALADO ALVAREZ CARLOS ANTONIO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**YALAMA GARCÉS CLARA ISMAELINA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAS  
2017-08-08**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-08-08**

190470000

01000000

David Regalado y



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES GENERALES 2017  
1 DE ABRIL 2017

014  
JURTA No

014 - 023  
NÚMERO

0929606135  
CÉDULA



**REGALADO YALAMA DAVID ANTONIO**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 4  
CANTÓN MARCELINO MARIDUEÑAS ZONA:  
CANTÓN MARCELINO MARIDUEÑAS PARROQUIA



**ESPACIO  
EN BLANCO**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzate

Luis Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma

