



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA MODELO GESTIÓN DE COBRANZAS
EN RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE
COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO “SOL DE
LOS ANDES” LTDA.**

Autor:

Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Este trabajo, dedico con mucho cariño a mi familia, especialmente, a mi hija, padres por el apoyo permanente e incondicional y su paciencia durante mi vida estudiantil y que gracias a ellos estoy cumpliendo uno de mis objetivos.

Lema Yagloa Fredy Hermogenes



AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría para poder cumplir una de mis metas propuestas.

A cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda, a mis maestros quienes me han enseñado a ser mejor en la vida y a realizarme profesionalmente.

Agradezco especialmente a todas aquellas personas que en forma generosa aportaron en este estudio.

Lema Yagloa Fredy Hermogenes



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.”** y problema de investigación: **¿Cómo influye la gestión de cobranzas en la recuperación de cartera vencida, de la cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda, Ubicado en la ciudad de Riobamba en el ejercicio fiscal 2018?** presentado por **Lema Yagloa Fredy Hermogenes** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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:

Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **LEMA YAGLOA FREDY HERMOGENES** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.** de la modalidad de **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, 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 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*.

Fredy Hermogenes Lema Yagloa

No. de cedula: 0604826339

Firma



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
CEGESCYT

Firma

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de cuadros.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de la investigación	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Preguntas de investigación.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	24
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
VARIABLES CONCEPTUALES.....	30
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	41
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS E INTERPRETACIONES..	44
PLAN DE MEJORAS.....	59
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Situación conflicto riesgos de crédito.....	3
Cuadro 2:	
Tipos de investigación.....	37
Cuadro 3:	
Población personal involucrado en cobranzas.....	40
Cuadro 4:	
Procedimientos y técnicas de investigación aplicadas.....	42
Cuadro: 5	
Mantenimiento créditos.....	44
Cuadro: 6	
Fechas de pago.....	45
Cuadro: 7	
Recordatorio de cancelación de crédito.....	46
Cuadro: 8	
Retrasos en pagos.....	47
Cuadro: 9	
Notificaciones.....	48
Cuadro: 10	

Agravantes de crédito.....	49
Cuadro: 11	
Procedimientos de crédito.....	50
Cuadro: 12	
Condiciones de crédito.....	51
Cuadro: 13	
Mejora en entrega de crédito.....	52
Cuadro: 14	
Motivaciones.....	53
Cuadro: 15	
Porcentaje de morosidad.....	57
Cuadro: 16	
Financiero.....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Logo institucional.....	34
Figura 2: Organigrama Funcional.....	35
Figura 3: Caquis de la agencia Guayaquil.....	36

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.

Autor: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

Esta investigación se la realiza con un propósito de utilizar, practicar, con la finalidad de facilitar la información, evitar la cartera vencida y permitir a la Cooperativa, contar con recursos para un mejor control en la recuperación de la cartera, tanto para los clientes internos y externos de la Institución. En la actualidad la gestión de cobranzas es de gran importancia para las instituciones financieras, ya que tienen como fin mantener un nivel aceptable los índices de morosidad. El tema Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda. Tiene como objetivo Diseñar Modelo de Gestión de Cobranza que contribuya con procesos para disminuir la cartera vencida. Métodos que se aplicaron fueron el Inductivo-Deductivo y el histórico-lógico. Aplicando las técnicas de Observación, Entrevista y Encuesta. Los resultados de esta investigación de gestión de cobranzas se muestrearán con la disminución y prevención de la cartera vencida.

Gestión

Cobranzas

Cartera

Vencida

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito "Sol de los Andes" Ltda.

Autor: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

This research is carried out with the purpose of putting it into practice, in order to facilitate the information, avoid the overdue portfolio and allow the Cooperative, to have resources for a better control in the recovery of the portfolio, both for internal customers and external of the Institution. Currently, collection management is of great importance for financial institutions, since they aim to maintain an acceptable level of delinquency rates. Proposal of a collection management model for the savings and credit cooperative "SOL DE LOS ANDES" Ltda. Design a Collection Management Model that contributes with processes to reduce the past due portfolio. Methods that will be used is the Inductive-Deductive and the historical. Applying the techniques of Observation, Interview and Survey. The results of this collection management investigation will be shown with the reduction and prevention of the past due portfolio.

Management

Collection

Purse

Expired

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”, ha sido creado con la finalidad de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, con clientes o terceros bajo sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario (LOEPS) su Reglamento Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario (decreto 1061), y la normativa que expida la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entidad técnica de supervisión y control de la organizaciones de economía popular y solidaria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Es una cooperativa de segmento cuatro, que viene incrementado sus activos de cartera, lo cual es saludable desde la parte financiera sin embargo la administración anterior no tenía una buena gestión en la área de créditos ni de cobranzas por parte del personal involucrado por lo cual hoy en día la morosidad nos afecta de manera negativa en los resultado de la cooperativa.

La falta de aplicación de las políticas y procedimientos de cobranzas así como de los criterios de negociación adecuados, da como resultado que no se tiene identificadas las respectivas etapas de gestión cobranzas, lo cual origina una mala segmentación en el tipo de cartera en cuanto a la fecha de mora, monto de capital, producto, monto vencido.

La concesión de créditos es uno de los principales productos que brinda la cooperativa a sus socios.

Los mismos que son:

- ✓ Micro crédito
- ✓ Mi negocio (semanal)
- ✓ Consumo (empleados)

El seguimiento y recuperación de la cartera están bajo la responsabilidad de asesor del crédito, que procede bajo un manual y reglamento de concesión de crédito.

La cooperativa mantiene procedimientos de concesión de crédito en la cual falta una calificación crediticia que permita valorar la capacidad patrimonial y de pago del socio.

La falta de objetivos y procedimientos claros acarrea que el oficial de crédito de la cooperativa mantenga un nivel de gestión de cobranzas saludables pero que podría mejorar en términos de eficacia y eficiencia, lo cual es evidenciado en la morosidad de créditos de sumas significativas y que en consecuencia a falta de visualización a largo plazo podría producir un problema desde la perspectiva financiera y económica de la cooperativa.

Por lo cual es necesario contrarrestar la situación actual que mantiene la cooperativa mediante la elaboración y propuesta de gestión de cobranzas para disminuir y prevenir la cartera vencida de la institución.

La cooperativa Sol se los Andes es institución en constante crecimiento conjuntamente con sus socios a quienes le ha brindado apoyo con sus servicios financieros, ya que el crédito ha sido el pilar fundamental para en crecimiento económico, mediante este trabajo realizaremos estudios para disminuir la cartera vencida y prevenir la misma con investigaciones a fondo de los socios descubriendo las razones por la cual caen en morosidad y así encontrar solución para ambas partes.

Situación Conflicto.

Cuadro 1 Riesgos de créditos

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Análisis de levantamiento de crédito mal realizado por el asesor de crédito.• Falta de seguimiento del asesor de crédito.• No existe un ejecutivo de cobranza en cada agencia.	<ul style="list-style-type: none">• Información errónea del cliente en el sistema.• Genera desconfianza del cliente a la cooperativa.• No hay un seguimiento adecuado de los créditos vencidos y activos.

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

En la revisión de la información se pudo evidenciar que los procedimientos que se aplica en la concesión de crédito no refleja un análisis de la capacidad patrimonial del cooperado lo que afecta a la acción de cobro, denotando la falta de documentos, que soporten el préstamo otorgado al socio, información necesaria para un proceso lógico, razonable y aplicable por el funcionario que interviene en el mismo causando información errónea en el sistema y así dificultando el proceso de recuperación de cartera.

Actualmente en el departamento de crédito no cuenta con documentación soporte que le permita o le contribuya a la gestión de recaudación de los dividendos que forma parte de los flujos de efectivo parte del giro del negocio de la entidad y con eso la falta de seguimiento del crédito concedido generando desconfianza con los clientes.

La ausencia de un ejecutivo de cobranza en cada agencia genera que no exista presión sobre el asesor de crédito para llevar el control y seguimiento adecuado de los respectivos créditos concedidos así contrarrestar y disminuir la morosidad.

Delimitación de Problema.

Campo : Administración

Área : Gestión

Aspectos : Gestión, Cobranzas, Cartera, Vencida

Tema : Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.

Formulación de Problema.

¿Cómo influye la gestión de cobranzas en la recuperación de cartera vencida, de la cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda, Ubicado en la ciudad de Riobamba en el ejercicio fiscal 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Gestión, Cobranzas

Variable Dependiente : Cartera, Vencida

Evaluación del Problema

Relevante.- esta investigación es muy importante ya que ayudara a la cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda. Recuperar la cartera vencida.

Concreto.- la siguiente investigación es precisa ya que es únicamente para prevenir y contrarrestar la cartera vencida de las instituciones financieras.

Evidente.- es claro que esta investigación dará resultados evidentes en la disminución de la cartera vencida de la cooperativa “Sol de los Andes” Ltda.

Claro.- las causas de problemas encontrados en la investigación se aclaran para su debido seguimiento control.

Viable.- los resultados de la investigación son viables para la cooperativa “Sol de los Andes” Ltda. Ya que les permitirá recuperar el capital que está muerto financieramente.

Vigente.- el problema de la esta investigación es actual ya que la cooperativa tienes los índices de morosidad altos.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Diseñar Modelo de Gestión de Cobranza que contribuya con procesos para disminuir y prevenir la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.

Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente lo referente a los problemas de gestiones de cobranzas.
- ✓ Diagnosticar las principales causas que genera la morosidad de los socios.
- ✓ Elaborar un modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Preguntas de la Investigación

1. ¿Cómo aplicar el modelo de gestión de cobranza para disminuir y prevenir la cartera vencida de la cooperativa “Sol de los Andes” Ltda.?
2. ¿Qué procesos teóricos resolverán los problemas de gestión de cobranza encontrados?
3. ¿Qué elementos se utilizaran para la elaboración de un modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.?

Justificación e Importancia.

Los beneficiarios de este proyecto son: Gerente, Jefe de Cobranzas, y a todo el personal relacionado con el área de cobranzas.

Esta investigación se la realiza con el propósito de ponerlo en práctica, con la finalidad de facilitar la información, evitar la cartera vencida y permitir a la Cooperativa, contar con recursos para un mejor control en la recuperación de la cartera, tanto para los clientes internos y externos de la Institución.

En la actualidad la gestión de cobranzas es de gran importancia para las instituciones financieras, ya que tienen como fin mantener un nivel aceptable los índices de morosidad.

Se justifica la elaboración de un modelo de gestión de cobro de cartera vencida, porque su aplicación sería muy importante para el personal que labora en la empresa, tendrían una orientación ampliada de sus obligaciones, conocerían los pasos para ubicar a deudores, garantes y aplicarían las estrategias para presionar a los morosos.

Se ha evidenciado un desarrollo económico importante en el manejo financiero de los diversos tipos de servicios financieros y entre estos encontramos un departamento que es de gran importancia para una entidad financiera, es crédito y cobranza porque todas las instituciones tienen la necesidad de llevar un control de su cartera y la prevención de la cartera vencida. Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente que permita tomar decisiones hacia la productividad de la cooperativa.

Los servicios aportados por una buena gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante el organismo de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de la cooperativa.

La existencia de un modelo de gestión cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida en Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Sol De Los Andes” Ltda, motivo por el cual realizare el presente trabajo de investigación es con la finalidad de proponer normas específicas para la institución, basadas en las normas generalizadas de control emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), contempladas en la ley general de instituciones del sistema financiero, entre otras.

La implementación adecuada de un modelo de gestión cobranzas proporcionara información adecuada a: gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios. Y cumple la función de otorgar una herramienta vital para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

Relevancia social

Esta investigación beneficia mucho a la cooperativa Sol de los Andes y a sus asociados por que permite a la cooperativa recuperar un capital muerto para seguir distribuyendo en crédito para seguir creciendo financieramente, ayudando a crecer a la sociedad generando trabajos, capital de trabajo, compra de bienes, y motivando al ahorro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Mesopotamia

Los sacerdotes de Uruk fueron los primeros banqueros de la historia que se tiene noticia, ya que el templo recibía los dones habituales y las ofrendas ocasionales de los jefes de la tribu, así como de particulares deseosos de obtener favor divino. Disponía de considerables recursos que hacía fructificar al conseguir préstamos.

Como la economía babilónica no conocía la moneda numeraria, siguen siendo los cereales (la cebada) los que regularon la mayoría de los cambios.

En Mesopotamia, en los años 1792 al 1750 a. C., se promulgó el Código de Hamurabi, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas.

En Mesopotamia El préstamo es un acto muy corriente, que se establece en una de las dos mercancías utilizadas como moneda: la cebada o la plata. También se explica que todas las operaciones de crédito, gratuito o con interés, debían formalizarse con un contrato escrito.

Grecia Clásica

La moneda aparece en Grecia alrededor del año 687 a. C. La introducción de la moneda alteró en Grecia el régimen económico establecido desde siglos. En el año 594, Solón consagró en Atenas la supremacía del comerciante y autorizó el préstamo a interés, sin poner límites a la tasa, haciendo que se convirtiese esta ciudad en la capital de un imperio mediterráneo.

Los banqueros griegos fueron primeramente comerciantes en dinero: aceptaban depósitos por los cuales el cliente recibía, a veces, un interés; con estos fondos de empréstito y con sus recursos propios, concedían, a su vez préstamos. Éstos se hacían la cosa más diversa (piezas de cuero, navíos y mercancías); a veces era exigida una fianza.

Si el prestatario no devolvía el préstamo perdía sus tierras; incluso, él, su mujer y sus hijos quedaban bajo la autoridad del acreedor y podían ser vendidos como esclavos. Y cuando les permitía usar la tierra, el acreedor se apropiaba de los productos.

Condenas Filosóficas del Préstamo con Interés

Aristóteles condena la usura, pues la considera incompatible con la naturaleza de la moneda; afirmaba que existen motivos suficientes para odiar el préstamo con interés. Ésta es la causa de que el dinero se vuelva productivo y se aleje de su finalidad, que es facilitar los intercambios. Y lo que es más, el interés multiplica el dinero. De ahí precisamente el nombre de retoño que recibe en griego. Igual que los hijos son de la misma naturaleza que los padres, el interés es dinero hijo del dinero, idea completamente antinatural y que debe ser combatida a ultranza: de cuantos medios existen para enriquecerse, es el más contranatural. Platón se muestra poco favorable al desarrollo económico, al igual que Aristóteles no apoya la práctica de la usura.

Crédito y sociedad en la Roma republicana

Discípulos de los griegos, los banqueros privados romanos practicaban todas las operaciones de los trapezistas. (Recibían depósitos entre ellos, reembolsaban a la vista del depositante o a la presentación de cheques dirigidos por los depositantes en sus cajas, bien a su orden o a la de un tercero.) Mantenían el servicio de caja de sus clientes; prestaban a interés, con garantía o sin ella; se convertían en fiadores para sus clientes; intervenían en las ventas de las subastas (auctions) haciendo adelantos a los participantes y, especialmente, abonando en seguida a los

vendedores su importe por cuenta de los compradores, de los cuales se convertían en acreedores por la estipulación de emptio venditio.

Aseguraban las transferencias de dinero de un punto a otro del imperio, y para evitar los transportes materiales del dinero en metálico, escribían a sus corresponsales en las diversas plazas para que tuvieran a la disposición de sus clientes una cantidad de dinero a la presentación de una letra de crédito del mismo importe. Todo se regía por compensación: el corresponsal ingresando en caja los créditos del banquero en su plaza, y el banquero ingresando los de su corresponsal en Roma.

La Usura en el Imperio Romano

Los romanos invirtieron escasamente en la industria. La elite vivía de los productos de sus propiedades rurales y no compraban casi nada, excepto artículos de lujo. Las familias dominantes se concentraban en la recaudación de impuestos que debían pagar las provincias sometidas por Roma, en las inversiones sobre las tierras con finalidad en el prestigio social, y el préstamo con usura.

La usura fue la gran industria romana, el préstamo con un plazo inferior a una semana estaba mal visto por la sociedad; caballeros y senadores hacían préstamos a todos los personajes influyentes, incluyendo las corporaciones; el préstamo creaba múltiples obligaciones.

En el transcurso de los primeros siglos de nuestra era, las finanzas imperialistas se alimentaban del botín de las conquistas, pero cuando éstas finalizan, se extingue la principal fuente de riqueza, provocando una crisis en el siglo III. En Atenas el prestatario era con frecuencia un comerciante que se afanaba por obtener beneficios del dinero prestado. En Roma se trata más bien de un campesino al borde de la ruina causada por la guerra, amenazado por las intemperies y, a corto plazo, por los atrasos de empréstitos anteriores.

Edad Media

Los judíos se dedican al cambio de moneda, y a préstamos con intereses, a pesar de que la Iglesia cristiana prohibía el préstamo, porque daba lugar a la usura aunque los judíos no hacían caso a esta prohibición y se beneficiaban de la tácita complicidad de las autoridades que les permitían desarrollar estas actividades.

Referente a los préstamos con garantía, los judíos fijaron las condiciones de funcionamiento, inspirándose en los conceptos del Talmud y en las necesidades prácticas. Entre los aspectos que se consideraron se encuentran la naturaleza de los bienes susceptibles de fianza y los derechos de los prestamistas cuando el bien había sido robado.

Cuando los orfebres adquirieron la certidumbre de que cuando menos cierto volumen de los depósitos se mantenía inalterable, se apoderó de ellos la tentación de disponer de una porción de los mismos para realizar por su cuenta operaciones de préstamo, con lo cual el público comienza a usar los billetes de depósito como instrumentos de cambio, y por su parte los orfebres, como custodios de ellos, disponen de valores a su cuidado para transferirlos a terceros en operaciones de crédito. Esto es lo que algunos consideran como el inicio del crédito.

Prácticas Medievales

Durante esta época los comerciantes se conceden a menudo el crédito a corto plazo, a través de un contrato que se denominaba cambium; el crédito a largo plazo se practica a través de un esquema de rentas asimilables a un alquiler, de manera perpetua o vitalicia. El préstamo con intereses lo practican indiscriminadamente todas las capas de la sociedad, desde los más humildes hasta la clase noble, comerciantes y la Iglesia; es una sociedad que condena estas prácticas pero las utiliza. Los prestatarios, incluso, usan ventas simuladas, falsas letras de cambio para ferias, cifras ficticias en las actas notariales.

Las penas que existían para la usura consistían en incapacidades civiles y penas deshonrosas que excluían de la sociedad. Estas sanciones se ensañan con los prestamistas de casas de empeño, con frecuencia judíos y lombardos, que anticipan pequeñas cantidades a gentes modestas. Los tipos de intereses registrados en los procesos no podrían inducir a pensar que se obtenían beneficios fabulosos.

Esto se explica porque para el prestatario resulta a veces ventajoso denunciar la usura ante un juez en lugar de proceder al reembolso con su interés correspondiente. Al juez, naturalmente, no le queda alternativa que condenar al usurero, declarando la operación ilícita y absolviendo al prestatario de su deuda.

En realidad, el beneficio de estos prestamistas era muy reducido. El individuo miserable que empeña un abrigo raído para obtener algún dinero y que acepta un tipo de interés elevado sabe que no volverá a rescatar su prenda y que en realidad es como si hubiera vendido su abrigo al precio ofrecido por un trapero.

A partir del siglo XII se inventa en Siena la banca moderna, con lo cual se practica el préstamo con interés.

Los Primeros Montes De Piedad

El primer montepío nació en Perugia en 1462 y el segundo en Gubbio en 1463; se difunden después por Italia, apoyados por los franciscanos, las oficinas de empeños ofrecen un interés reducido para ayudar al pobre y proteger a los cristianos de la usura. Los primeros Montes de Piedad son muy frágiles, muchos de ellos desaparecen por diversas razones, entre las que se encuentran: falta de liquidez, funcionarios inútiles, apropiación de fondos por empleados, fraudes de los clientes, saqueos de las ciudades, rapacidad de los príncipes, préstamos a ciudades que se declaran en quiebra, etcétera.

El Renacimiento

El impulso capitalista no se manifiesta únicamente por la construcción de grandes compañías bancarias; se acusa también por el éxito de las rentas vitalicias. Las ciudades se engrandecen, construyen edificios cada vez más suntuosos e intervienen en las guerras para ampliar su espacio, generando la necesidad de recursos. Los impuestos municipales no son suficientes para ello, por lo que es menester recurrir al empréstito tanto voluntario como forzado.

Algunas ciudades ofrecían créditos a los prestamistas hasta su muerte o la de sus herederos. Las rentas estaban formadas por el interés de los capitales prestados. Ciertas ciudades asignaban a sus prestamistas, agrupados en una sociedad o *mons*, como fianza de los empréstitos recibidos, las rentas de los impuestos municipales. El *mons* cobraba estas rentas y repartía los beneficios entre sus miembros. Génova y luego Florencia organizaron los primeros montes.

La prohibición del préstamo no alcanzaba a los montes puesto que, contra la opinión de los monjes de San Agustín, los dominicos y los franciscanos habían hecho prevalecer la idea de que los intereses de los empréstitos públicos eran justos, ya que su objetivo era el de procurar, al bien común, los recursos necesarios. Así, los montes se multiplicaron pronto, convirtiéndose en verdaderos bancos públicos, de los cuales el más conocido fue la Casa di San Giorgio, en Génova, fundada en 1408.

El Calvinismo

Como Juan Calvino, otros reformadores defendían las leyes civiles que reconocían el préstamo con intereses y fijaban los límites a partir de los cuales era lícito; se establecía, en primer lugar, una prueba positiva de la productividad del dinero, se admitía que si el dinero estuviera encerrado en un cofre, sería estéril. Un préstamo de dinero podía ser lícito y un préstamo en especie usurario, si la cantidad exigida como reembolso era excesiva.

El Movimiento Abolicionista

Esta doctrina se desarrolló en Inglaterra bajo el reinado de Isabel, y se refiere al combate decisivo entre los nuevos principios económicos y la moral eclesiástica que se libró, precisamente, a propósito de la usura.

En esta época el comerciante, el artesano y el campesino representaban el trabajo por excelencia; los pequeños propietarios independientes y, por lo general, prósperos, los siervos y los asalariados constituían minoría. En materia de moral económica, la doctrina formulada por los Papas e interpretada por los escolásticos manifestaba/expresaba que el usurero se había convertido en un personaje tan desacreditado, que cualquier individuo impopular merecía ser tratado de usurero.

Durante el siglo isabelino, se presentó un fomento continuado del capitalismo en las industrias textil y minera; con el gran crecimiento del comercio exterior, aparecieron notarios y, tras el declive de Amberes y para paliar las necesidades financieras del gobierno, aparecieron los bancos de depósitos. Nació en Londres un mercado de cambio dotado de técnicas casi modernas: las compras a plazos.

En una época en que se desarrollaban nuevas técnicas financieras, se abrían los mercados a toda Europa y se llevaba a cabo la organización capitalista de la industria, los países católicos mantenían la inadaptación doctrinal frente a un mundo en plena evolución.

.

Siglos XVII Y XVIII. La Ideología De La Contrarreforma

Durante la Contrarreforma se desarrolla un formalismo estricto respecto al préstamo con interés, ya que intenta evitar cualquier concesión que se alinee con las tesis de Calvino; así, existen varias condenas teóricas contra el préstamo con interés, algunos obispos emprenden una lucha despiadada contra la práctica del interés. Con ellos y con sus incesantes homilías, las tesis anti usurarias se propagan en la masa de los fieles. El

catecismo también participa en ese combate, que pronto se revelará como reaccionario. Los manuales del siglo XVII, que se basan en la autoridad de las facultades de teología, son unánimemente hostiles al préstamo con interés, con harta frecuencia asimilado al robo.

Históricamente, las jerarquías católicas intentan restablecer el orden en una sociedad resquebrajada por las interrogantes de la moralidad en la práctica de los préstamos con intereses; intentan recuperar la iniciativa y replicar el desafío de la Reforma con una propia.

La Europa de la Contrarreforma fue una sociedad que se negó deliberadamente a incorporarse a los modelos económicos que se desarrollaban en el Norte y que fueron proclives a aceptar el crédito con interés; en tanto, el conjunto de los países católicos presentó una regresión parcial en sus fundamentos, es decir, su filosofía, sus enseñanzas y su vitalidad económica.

El Espíritu Del Antiguo Régimen

En los países emancipados del pensamiento reinante en la Edad Media, los aristócratas no dudaban en convertirse en empresarios o armadores y en invertir en los negocios, apoyando así el esfuerzo de la burguesía. Inglaterra se convirtió en el modelo de estas sociedades dinámicas en que desaparece el prejuicio ante los negocios y la industria.

El poderío de los mercaderes y los banqueros italianos, por su parte, había alcanzado su apogeo a mediados del siglo XVI y se fundamentaba sobre antiguas bases medievales, las cuales significaron una adaptación a los fundamentos filosóficos de la economía y de la política. A los banqueros, lo único que les interesaba era beneficiarse del sistema para desarrollar sus actividades, entre ellas las de préstamo con interés.

El comercio conserva la estructura de la pequeña empresa individual o familiar, que normalmente no tiene cabida en el préstamo con intereses. La prosperidad de la primera mitad del siglo XVI favoreció a los

mercaderes. El comercio, ocupación degradante, aparece, en el mejor de los casos, como una etapa hacia la nobleza, pues permite la compra de cargos y títulos. La aristocracia rechaza las actividades económicas por

La mediocridad de las perspectivas económicas en Francia está íntimamente ligada a la escasa formación de los comerciantes y fabricantes, a su retraso en la ciencia de los negocios, a su reticencia al empleo de los medios de pago y de crédito.

El Endeudamiento

En el siglo XVI Europa vive un momento de gran esplendor; a pesar de que los gastos de guerra incrementan, no afectan todas las riquezas. Por otra parte el fuerte crecimiento demográfico del siglo XVI conlleva una parcelación de la tierra, al aumento del precio de la renta de los bienes raíces y el alza sucesiva de los precios de productos; en general, elementos que determinan una débil rentabilidad de la agricultura, grandes dificultades para proveer alimentos a una población excesiva, lo cual se traduce en una larga crisis, donde el crédito ayuda a retrasar los plazos y prolongar la supervivencia de la agricultura.

En el caso de España, durante el proceso de reconquista, se hizo la distribución del botín de tierras, rebaños, oro y funciones, lo que hizo posible el rápido acceso a honores y riquezas. Entonces, los españoles se dedicaron a buscar fortunas y honores por vías diferentes de las que fomentan una producción abundante e intercambios activos.

A lo largo de la historia, existen críticas que dejan en entredicho la importancia del crédito, acusándolo de destruir el tejido social, cuando, en este caso, no es más que el epifenómeno de un fracaso social, provocado por el uso que las clases dominantes hacen de sus características (tasa de interés, plazos, garantías, etc.), para otorgar créditos.

Según Martínez C,(2011) señala que:

En el siglo XVI el crédito tuvo un papel muy destacado en la conformación de la economía en Nueva España. Las expediciones de conquista se financiaron, en parte, mediante este recurso; inmigrantes y funcionarios peninsulares que se trasladaban a ultramar solicitaban con frecuencia algún tipo de crédito para cubrir sus pasajes y para hacerse de un capital inicial con el que asentarse en las nuevas tierras; y en el virreinato no hubo actividad económica o profesional que no acudiese a alguna práctica crediticia o de financiamiento. La minería, el comercio, el transporte, el sector artesanal, la agricultura, la ganadería y el desarrollo inmobiliario requirieron, para su operación, de inversiones y capitales que, en muchos casos, se obtuvieron a crédito; la comercialización de la producción se solía realizar sobre esa base, y hasta en el reclutamiento de la mano de obra llegó a intervenir alguna práctica crediticia. El crédito, además, se utilizó ampliamente para afrontar necesidades relacionadas con el consumo, así como gastos extraordinarios derivados de una enfermedad, de un revés en los negocios, de una dote ante el matrimonio o en la entrada en la vida religiosa de un miembro de la familia; e, incluso, para satisfacer aspiraciones de tipo espiritual, como la dotación de una memoria de misas, de una capellanía o de una fundación piadosa. (p.11)

Desde la antigüedad vemos que el crédito ha sido fundamental para el crecimiento de la economía de ciertos países, además de eso ha servido como ayuda para personas para conseguir capital y poder ser adelante.

Antecedentes Del Crédito En México

La Iglesia, los Poderes Civiles y la Sociedad Frente al Crédito

Desde la Edad Media, la Iglesia había considerado la usura como un pecado que podía privar al usurero de la vida eterna. Pero, para el siglo XVI, aunque siguió reprobando la usura, adoptó una actitud más tolerante y, ante todo, buscó los medios para proporcionar la salvación a los que caían en la falta para lograrlo, eran necesarias la confesión y la devolución del dinero mal adquirido. Durante la Edad Media fue precisamente la restitución uno de los principales escollos y dificultades prácticas que se debían superar para obtener el perdón. Hasta que la restitución no se efectuaba y aunque hubiese intención de hacerlo—, el pecado no era perdonado y el infractor estaba sujeto a las penas establecidas por la Iglesia (privación de la eucaristía, de la absolución y de cristiana sepultura).

La restitución debía ser íntegra, es decir, devolver la totalidad de la suma mal adquirida, realizarse a la persona afectada y compensarle por los perjuicios que le hubiese ocasionado la privación del dinero, si bien las dificultades que se presentaban en la práctica para cumplir con estos requisitos, forzaron a la Iglesia a idear procedimientos que facilitasen la restitución en abstracto.

Los Préstamos

Debido a que la doctrina eclesiástica y la legislación civil consideraban como usura la percepción de intereses en los préstamos de dinero (mutuo), una posibilidad para obviar las condenas fue utilizar otras formas jurídicas. Lo anterior explica que muchos de los procedimientos que se utilizaron en el siglo XVI para obtener un crédito, no se considerasen formalmente como préstamos, aunque facilitaron el mismo fin. Por ello, se considerarán todas aquellas operaciones en las que, independientemente

de su consideración jurídica, el acreedor entregó una suma de dinero (en moneda, plata o en oro) y el deudor se comprometió a reintegrarla en una fecha posterior, en dinero, en mercancías, o a desquitarla con su trabajo. Es de esta manera que las operaciones de préstamos se caracterizan por que un sujeto entrega dinero u equivalentes a otro, el cual se compromete a devolver, aunque a la operación jurídicamente no se le denomine préstamo.

Tipos De Operaciones Que Se Practicaban

En el siglo XVI, los pagos por adelantado aparecen en dos ámbitos: en las contrataciones laborales y en las mercantiles. En ambos casos, podemos considerar la operación como un préstamo. En los convenios mercantiles, el comprador adelantaba el pago de una parte o del total del importe de la mercancía, que recibía en una fecha posterior. En los términos de la época, prestaba un dinero o concedía un avío al vendedor hasta que éste le entregase los géneros o mercancías. Aunque el deudor recibía el avío en dinero, la liquidación se hacía en especie.

El censo consignativo

Jurídicamente, el censo consignativo era una venta, en la que el acreedor (censualista) compraba los derechos a percibir una renta anual (réditos), y a cambio entregaba al deudor (censuario), un capital (principal), que quedaba garantizado mediante el gravamen de un bien raíz. El censo se extinguía cuando el deudor devolvía el principal, pero no se fijaba ninguna fecha para su redención. Por sus características, el censo consignativo facilitaba la obtención de un préstamo a largo plazo y, gracias a su definición jurídica, percibía intereses por el capital que, por no proceder de un préstamo, no se consideraban usurarios.

“En resumen, según el uso que se hizo del censo, se pueden señalar las siguientes operaciones crediticias:

- Un préstamo de dinero, cuando el deudor recibía el principal expresado en la escritura de imposición de censo, en dinero.
- Una venta a crédito, cuando el deudor recibía el principal en un bien raíz, o cuando compraba un bien gravado y se le descontaba al formalizar la escritura de compra-venta el principal del censo, a cambio de reconocerlo. En estas dos situaciones, el deudor obtenía un bien a crédito, pero en el primer caso, el acreedor entregaba un capital aunque no fuera en dinero, y en el segundo, el acreedor no transfería un nuevo capital.
- Una sustitución de una deuda, cuando el deudor recibía la carta de pago o finiquito de un saldo anterior previamente contraído con el acreedor. La cesión de un título de crédito, cuando el acreedor traspasaba el censo a un tercero.

En todos los casos, se trataba de un crédito a largo plazo.

Las Ventas a Crédito

Ante la dificultad de conseguir un préstamo de dinero, gran parte del crédito se canalizó mediante las ventas al fiado y fue ésta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo, la venta a crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez como la insuficiencia de otras vías de financiamiento.

El precio de venta al fiado debía ser el mismo que al contado y, por lo mismo, no hay constancias explícitas al interés, aunque éste, según los testimonios de la época, existía y, en general, guardaba relación con el precio pactado. La legislación, para evitar que se pudiesen ocultar los intereses y otros fraudes en la operación, exigía, cuando se protocolarizaban, expresar el tipo de bienes y su precio.

Las Garantías Usadas en las Operaciones de Préstamos

Para asegurar el reintegro de las sumas acreditadas, los deudores podían ofrecer alguna garantía adicional a los acreedores. Ya el simple hecho de

registrar ante escribano la deuda facilitaba, como se verá, la posibilidad de reclamar por vía judicial su cobro.

Las garantías se dividían en generales y especiales. Por las primeras, los deudores se obligaban a responder la deuda con todos los bienes presentes y futuros, en la terminología de la época 'bienes habidos y por haber.' Por las segundas, señalaban expresa e individualmente las garantías a fin de satisfacer el pago, en caso de no cumplirse el plazo pactado.

Las Acciones Legales. El Proceso de Ejecución

La ejecución era el proceso legal por medio del cual los acreedores se podían satisfacer del pago de una deuda cuando el deudor no efectuaba el pago al plazo acordado. La ejecución implicaba el embargo de los bienes del deudor, muebles y, en su defecto, raíces, y a falta de ellos o a falta de fianzas de saneamiento, la prisión del deudor. Los bienes confiscados se vendían y remataban en almoneda y con el dinero resultante, se pagaba a los acreedores. El proceso de ejecución se diferenciaba básicamente de la vía judicial ordinaria en que era más rápido y sólo afectaba las deudas liquidadas, a las que tenían incorporadas cláusulas guarentigias y las formalizadas ante notario o con firma o reconocimiento de testigos mediante documentos privados.

Cuando el deudor no cumplía la obligación contraída, el acreedor ponía en marcha la vía ejecutiva. Las partes del proceso eran las siguientes: el acreedor presentaba una petición ante la justicia, quien notificaba la petición al deudor que era convencido a pagarla o a alegar las excepciones legítimas para no hacerlo (paga, quita, espera, o cualquier otro convenio con el acreedor) o, en caso contrario, señalar bienes (muebles, o en su defecto raíces, y a falta de éstos, títulos de créditos) para proceder al embargo. Si no señalaba bienes, se le encarcelaba. Confiscados los bienes, se pronunciaba el albalá de almoneda, y los

bienes se traían en pregón para ser rematados al mejor postor, quien podría ser el acreedor.

México Independiente

Ya iniciado el proceso de Independencia, surgieron diversos intentos para la organización de instituciones de crédito. De éstos, debe mencionarse, el Banco de Avío, que se debía dedicar al fomento de la industria nacional (16 de octubre de 1830) y que fue disuelto en 1842.

Dentro del marco del código de comercio de 1854 se fundó en 1864 el primer banco de características modernas, El Banco de Londres, México y Sudamérica. Asimismo, se fundaron otros bancos entre los cuales sobresalen: Banco Nacional Mexicano, en 1882, y Banco Mercantil, con la publicación de sus estatutos en 1881.

Siglos XIX y XX. Antecedentes de Crédito a los Consumidores

El hecho de que un comerciante vende sus mercancías y recibe pagos parciales en periodos fijos, hasta el pago total del importe de las ventas, encuentra alguno de sus antecedentes en Estados Unidos de América, por una mueblería de Nueva York a principios de 1800. Alrededor de 1850, la Compañía de Máquinas de Coser Singer, empezó vendiendo sus productos basándose en pagos mensuales y semanales. En 1900, pianos, estufas, artículos de joyería y otros inmuebles fueron vendidos en abonos en varias grandes ciudades.

A pesar del estigma social de deudas, acostumbrado en ese periodo, el plan de venta en abonos aumentó en popularidad, y como se extendió a ramos de bienes durables más baratos, muchos comerciantes al menudeo tuvieron que emplear el sistema para responder a la competencia. El crédito a plazos desde 1925 ha jugado un tremendo papel en el desarrollo del nivel de vida del pueblo estadounidense, proporcionando carros, radios, refrigeradores, máquinas lavadoras y muchos otros artículos de mayor producción al alcance.

La reglamentación del préstamo con interés es un elemento central en los primeros corpus jurídicos de la antigüedad, por esa razón algunos historiadores suponen que el crédito podría tener un origen más antiguo y remontarse a la sedentarización agrícola del Neolítico.

Según Brachfield, J. (2009) dijo: **“El crédito empresarial es un fenómeno que adquiere mayor importancia día a día y supone un imponente trasvase de recursos financieros entre empresas.”** (p.52).

Motivar al socio a cubrir su deuda con la institución haciéndole ver que le ayudo en el momento que tenía necesidad y que de no cumplir sus obligaciones puede entrar en problemas legales y cubrir una cantidad más alta de dinero por los gastos que está ocasionando con su impuntualidad y también mostrándole que deberíamos trabajar en equipo para crecer conjuntamente.

Entre los años 1831 y 1839, en el país se dio a la creación de un sistema financiero, bastante conveniente para la época aunque no muy desarrollado. En la actualidad, tras analizar una gama de posibilidades y sobrepasando incidencias, se ha logrado contribuir un sistema financiero nacional sólido y solvente.

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Es una de las instituciones que esta supervisada por la superintendencia de bancos y seguros para mayor seguridad de nuestros asociados y mantiene un seguro y control privado.

Antecedentes Referenciales.

El tema: *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakarymuy" Ltda agencia Pelileo*, Autora: Cecilia del Carmen Caiza Chango, Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ambato, publicado en el año 2015.

La semejanza que de la investigación que efectuó es que tiene el mismo problema en recuperación de cartera y la diferencia es que la investigación que llevó acabo es para mejorar los proceso de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

El tema: *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*, Autora: Ericka Johanna Vera Andrade, Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, publicado en el año 2013.

La semejanza de la investigación que realizo es la baja recuperación de créditos vencidos en las dos instituciones, y la diferencia es que ellos se enfocan en procesos de crédito y esta investigación es en cómo hacer un seguimiento correcto para que el socio no caiga en morosidad.

Tema: *Manual De Control Interno Contable Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nueva Huancavilca, Del Cantón La Libertad*, Provincia Santa Elena, Año 2015, Autora: Jeniffer Jessenia Pita Palma, Universidad Estatal Península De Santa Elena, La Libertad, publicado en el año 2015.

La diferencia de la investigación es la realización de un manual de control interno contable para la cooperativa Nueva Huancavilca, en cambio la investigación actual es para la realización de gestión de cobranza de cartera vencida, teniendo semejanza por tener el mismo objetivo disminuir y prevenir la morosidad.

Tema: *Diseño De Manual Gestión De Crédito Y Cobranzas De Cartera Vencida De La Cooperativa De Ahorro Cooprogreso Ltda*, Autores: Thalia

Alexandra Vinueza Piedra y Jimmy Miguel Falcones Alvarez, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, publicado en el año 2012.

La semejanza de esta investigación es la ubicación geográfica que es en la ciudad de Guayaquil la diferencia son los procesos aplicados para realizar las gestiones de cobranza y la prevención de la cartera de crédito.

Tema: *La Cobranza Para La Recuperabilidad Del Capital De La Cartera De Clientes Pymes Del Banco Interbank*, Autores: Allison Lizbeth Fajardo Asmat, Juan Antonio Benjamín Torres Robilliard, Juan Pedro Bosco Villena Pereyra, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima/Perú, publicado en el año 2016.

La siguiente investigación fue realizada en el hermano país Perú para la recuperación de capitales vencidos, a través de los clientes en cambio esta investigación va dirigida a los empleados como aplicar los debidos procesos de recuperación de cartera vencida.

Fundamentación Legal.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008)

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

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

Ley de Economía Popular y Solidaria

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de 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.

Las cooperativas en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

Art 37.- Pérdida de la calidad de representante.- El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquier de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

Art 86.- Cupón de créditos.- El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Art 115.- Crédito.- El fondo otorgará a sus participantes créditos a plazos no mayores de ciento veinte días y que no excederán del diez por ciento (10%) de los activos del fideicomiso, ni por el cien por ciento (100%) del patrimonio de la beneficiaria del crédito. Los créditos serán garantizados con inversiones y cartera con calificación "A" de las entidades beneficiarias, por un monto igual a, por lo menos; el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado.

Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Sección II.- Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación.

Art 5.- Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimientos de provisiones, se detallan a continuación:

Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: Corporativo, Empresarial y Pymes.

Experiencia de pago.- El objetivo de este aspecto es evaluar el desempeño de pago del deudor, la voluntad de pago y su carácter o actitud frente a sus deudas, evaluadas a través de sus historial de pago en la propia institución del sistema financiero (morosidad, comportamiento de pagos e identificación de las formas de pago de las operaciones abonadas y/o canceladas).

La institución del sistema financiero evaluará y determinará la razonabilidad y validez de los procesos y cálculos efectuados para la medición de este factor, establecidos sobre la base de las metodologías y/o modelos internos propios. Adicionalmente, considerara las demás fuentes de información comercial de que disponga respecto de la experiencia crediticia del deudor.

Art 8.- Las instituciones del sistema financiero que operen con microcréditos y créditos de consumo y educativos deberán constituir y mantener provisión genérica cuando su actividad crediticia presente factores de riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad. La provisión

genérica solo podrá ser disminuida con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros en sus visitas de inspección, evaluará la actividad crediticia de la institución del sistema financiero con la finalidad de verificar si existe la presencia de factores de riesgo de incobrabilidad adicional la morosidad; y, en consecuencia la necesidad de constituir una provisión genérica por riesgo adicional.

A efectos de determinar la provisión genérica por riesgo adicional, se consideraran los siguientes factores:

8.1 Se evaluarán las políticas, prácticas y procedimientos de concesión y administración y de control de riesgo, verificando que contemplen como mínimo:

8.1.1 La existencia de una adecuada tecnología crediticia para la selección del prestatario, determinación de su capacidad de pago, administración y recuperación de créditos, así como de un apropiado sistema de control interno, adecuado sistema de evaluación y calificación de cartera y de mecanismos efectivos para la verificación de sus funcionamiento revisada en forma oportuna según la situación y perspectiva del mercado y de la clientela.

II Consideraciones generales para la aplicación de la metodología de calificación de créditos comerciales o créditos de desarrollo productivo (corporativo, empresarial y pymes) e caso que las instituciones el sistema financiero no presenten o no cumplan con los requisitos que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros.

2.2. Experiencia de pago

2.2.1 Morosidad.- Este factor debe analizarse como el indicador cuantitativo del cumplimiento oportuno de las obligaciones del sujeto de crédito. La morosidad deberá ser considerada como un elemento de riesgo progresivo, a más días de mora mayor riesgo, así también la institución del sistema financiero deberá observar la frecuencia de la mora como otro elemento que defina el perfil de riesgo del cliente.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 8.- Consolidar el sistema financiero económico social y solidario, de forma sostenible.

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como el interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la redistribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá concretar aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, las la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las entidades laborales. Entre las políticas y lineamientos que se relacionan con las cooperativas tenemos:

8.8 Minimizar el riesgo sistemático de la economía.

e. Implementar un sistema integral de riesgo crediticio que permita diferenciar los niveles de tasas de interés, en función de perfiles de los sujetos de crédito. f. fortalecer el sistema de garantía crediticia para facilitar el acceso al crédito y reducir el nivel de riesgo.

Variables Conceptuales.

Variable Independiente: Gestión, Cobranzas

Gestión

Muchas de las debilidades de las empresas en estos sentidos dependen de los problemas de capacidad de gestión de los gerentes y directivos. Personal sin experiencia y sin fortalezas en capacidades gerenciales impiden el desarrollo de una gestión eficiente y del uso de métodos, técnicas y herramientas de gestión modernas.

Cobranzas

Según Lardents (1981), la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago.

La cobranza es muy importante para las instituciones financieras ya que así pueden recuperar activos que se hallan improductivos ya que a los que concedieron el crédito.

Variable Dependiente : Cartera, Vencida

Cartera

Godoy y Greco, (2006) dice, **“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 de créditos son grupos de personas a quienes la institución les ha brindado su confianza concediéndole un crédito.

Vencida

Se refiere a los créditos o pagos que se han retrasado de su fecha de cancelación así cayendo en morosidad de ahí nace la problemática gestión de cobros para la cartera vencida.

Definición Conceptual.

- Gestión** : Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- Cobranzas** : Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.
- 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)
- Cooperativa** : Es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática.
- Crédito** : Es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.
- Recuperabilidad** : Condición de una cartera de créditos que permite prever que el importe o monto que representa será recuperado en una proporción determinada.
- Irrecuperabilidad** : Condición de una cartera de créditos que permite prever que el importe o monto que representa NO será recuperado en una proporción determinada.

- Cartera Morosa** : Es el conjunto de créditos o de cuotas de créditos que se encuentra en situación de morosidad, es decir, que no ha sido pagado a su vencimiento.
- Cartera Al Día** : Es el conjunto de créditos o cuotas de crédito que ha sido pagada puntualmente, es decir, cuyo importe ha sido cancelado totalmente, máximo, al día de vencimiento del pago.
- Recaudación** : Nivel, volumen o total de ingresos percibidos por concepto de pago de cuotas de préstamos o créditos concedidos.
- Recuperación** : Término comúnmente usado en sentido similar al de Recaudación.
- Mora** : Se produce cuando ocurre un retraso temporal en el cumplimiento de una obligación, generando en la mayoría de los casos el pago de daños y perjuicios.
- Provisiones** : Se utilizan las provisiones como medidas cautelares para prevenir cualquier riesgo posible a la hora de recibir pagos de obligaciones pactadas. Es decir se mantiene una cantidad de recursos como pasivo contable para evitar desfases que podría ocurrir si no se produjesen los pagos de las obligaciones respectivos (si es que llegaran a realizarse el pago de las obligaciones las provisiones pasarían a ser un sobrante positivo).
- PYMES** : La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” es una Institución Financiera creada por un grupo de Líderes y Dirigentes Indígenas de la Provincia de Chimborazo.

Hoy en día, esta cooperativa es una institución solvente que cuenta con altos estándares de calidad de servicios y locales adecuados a nivel de su Matriz y Agencia N°1 en Riobamba, para atender a sus clientes con productos financieros competitivos.

Razón social: Cooperativa de Ahorros y Créditos “Sol de los Andes” Ltda.

Ubicaciones

Matriz Riobamba: Juan Montalvo 18-26 entre Chile y Colombia

Telf.: 032 948 545

Sucursal Cañar: Guayaquil y 28 de Mayo

Telf.: 072 235 749

Sucursal Guayaquil: Bolivia y coronel esq.

Ruc: 0691732584001

Gerente: Lic. Edwin Maza Camas

Año de fundación:

El germen de la creación del COAC “Sol de los Andes” Ltda., se originó con participación de 14 jóvenes visionarios, comerciantes de la comunidad de Gahuijón, de la parroquia Columbe del cantón Colta en la Provincia de Chimborazo, ubicado a 30 km de Riobamba por en la vía a Cuenca al sur del país, quienes decidieron emprender una empresa

Cooperativa que esté al servicio de sus socios. En este caso, personas necesitadas del sector se sumaron a la idea, para confiar sus recursos en función de beneficios crediticios, producto del trabajo que desempeñaban sus potenciales socios, ubicados en actividades productivas como: agricultores, jornaleros, albañiles, empleados y vendedores ambulantes de sombreros, relojes, fantasías, productos varios.

Logo:

Figura 1



Misión

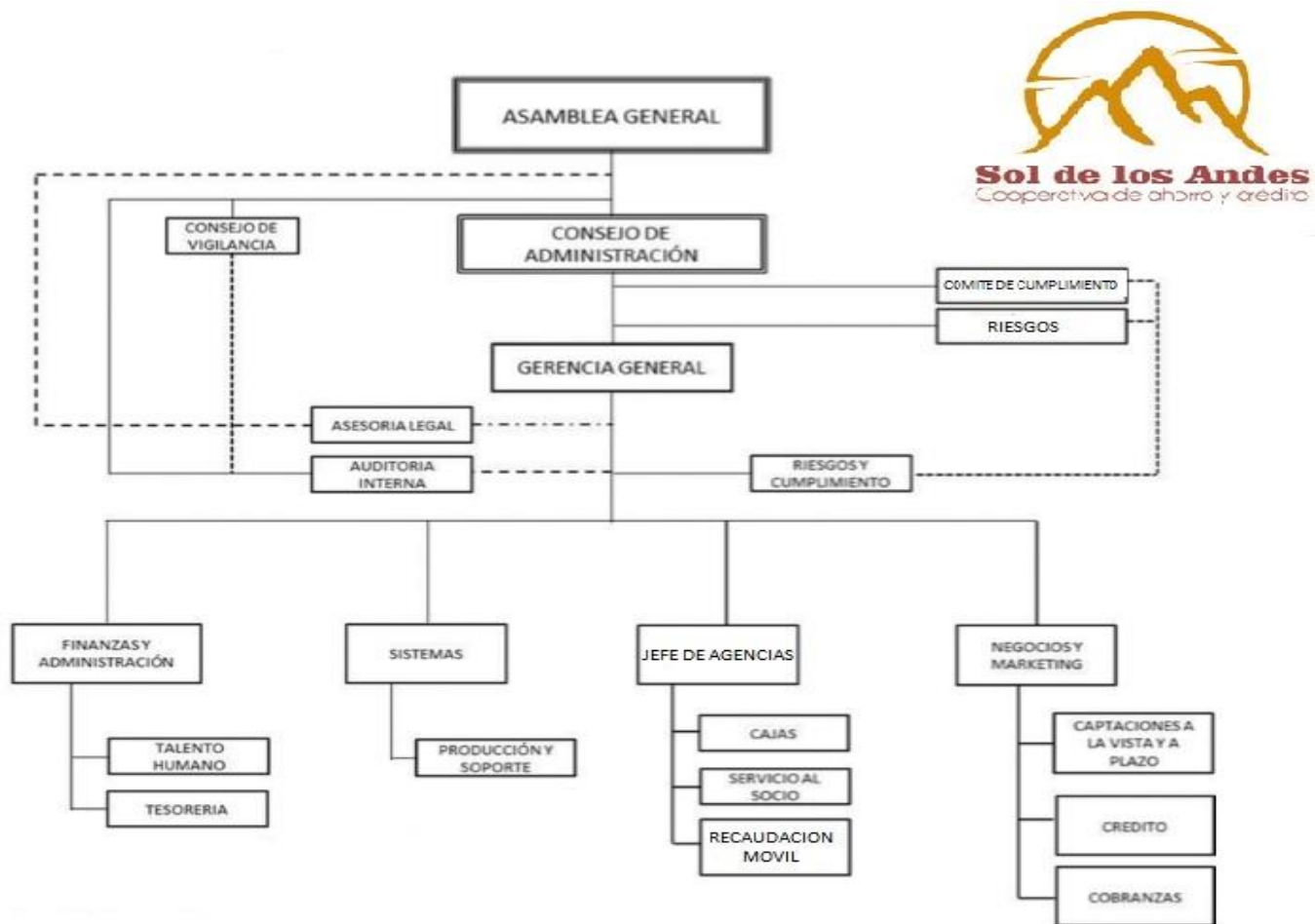
La misión con la que ejecuta sus operaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” expresa textualmente: “Impulsar el progreso socioeconómico del país a través de prestaciones de servicios financieros competitivos para proveer soluciones personalizadas a los sectores productivos y comunidad en general, de manera accesible, eficiente y con credibilidad.”

Visión

La visión que ha sido declarada para servir de orientación a sus actividades, es la siguiente: “Ser la primera opción en soluciones financieras como cooperativa líder, sólida, segura y solvente, ofreciendo un conjunto de productos y servicios satisfactorios a la necesidad de los socios con rentabilidad justa y social.”

Figura 2

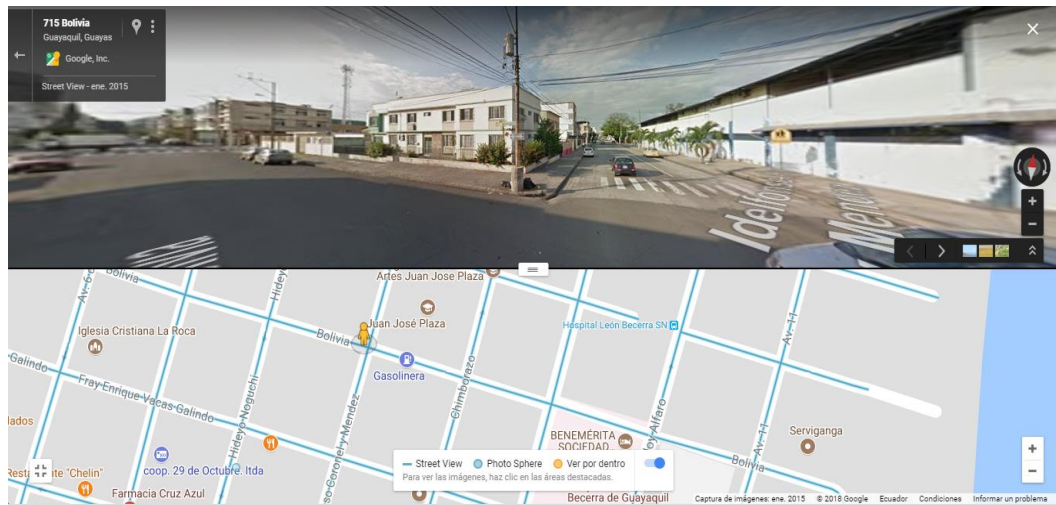
Organigrama



ELABOTADO POR: LEMA YAGLOA FREDY HERMOGENES

Croquis

Figura 3



Diseño de la Investigación

La investigación que se ha realizando va a tomar la investigación de tipo: **Mixto (cualitativo-cuantitativo).**

Cuantitativa.-

El paradigma de investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

Cuantitativa porque para interpretar los datos se ha utilizado la estadística, matemáticas para la selección de la muestra e interpretación de resultados.

Cualitativa.-

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación

cuantitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Cualitativo ya que al tratarse de una investigación de carácter social enfatiza en lo que permitirá conocer la realidad de la cooperativa mediante los criterios vertidos por los actores investigados porque está orientada hacia la comprensión de la cartera vencida y la iliquidez como objeto de estudio.

Nuestra investigación se basará con un modelo cuali-cuanti porque nos permite conocer los hechos, procesos, estructura en su totalidad, estimular la realización de ajustes, especificar las características principales y las fases para la realización de la investigación.

Tipos de Investigación

Cuadro 2 **Tipos**

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
<p>“Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”, (p.117).</p>	<p>“Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”, (p.124).</p>	<p>“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, (p.119).</p>	<p>“Tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”, (p.122).</p>
<p>Fuente: Hernández, R. (2003)</p>			

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Esta investigación utilizara los siguientes tipos de investigación explicativa y descriptiva.

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.

Porque pretende establecer las causas de los eventos, sucesos que provocan el vencimiento de cartera de créditos en la cooperativa Sol de los Andes Ltda.

Descriptiva.-

Sirve para seleccionar una serie de conceptos o variables con el fin de describirlos. Su función es especificar propiedades, características de la gestión de cobranza y así para poderlo mejorarlo.

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 en este caso la cartera vencida.

Población y muestra

Población

Se entiende por población el " **conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio**". (Arias, 2006)

Según algunos autores:

Vargas Sabadías, 1995, "llamamos población o universo al conjunto de los elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que componen la población es llamado individuo o unidad estadística".(P. 33,34).

Los individuos no tienen por qué ser personas, sino que pueden ser objetos cual quiera. Estos objetos pueden ser simples, como lámparas, automoviles, niños, o colectivos, como familias de personas, equipo de fútbol,etc. En esta investigación la población será los que están relacionados con el control, seguimiento, colocación y seguimiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Población Finita

Cuando el número de elementos que integran la población es limitado, se lo considera como una población finita.

Es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes, el número de morosos que posee la institución.

Población Infinita

Cuando el número de elementos que integran la población es muy grande, se lo considera como una población infinita. Como no siempre es posible trabajar con toda la población se utilizará una muestra estadística.

Para el presente proyecto que se llevará a cabo, se considerará como población a los funcionarios que intervienen en el proceso de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorros y Créditos “Sol de los Andes” Ltda. Los mismos que están relacionados directamente con el problema antes mencionado.

Cuadro 3 UNIVERSO

Población	Cantidad
Gerente	1
Jefe de negocios	1
Departamento de cobranzas	2
Coordinadores de agencias	2
Asesores de crédito	6
Total	12

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Muestra:

Caballero Armas, **“Es un conjunto de medidas o contadas que constituyen casi siempre una parte de la población. Como de una población pueden tomarse una serie de muestras, puede pensarse que la población es estable, en tanto que las muestras varían.”** (p. 130).

Un problema de gran importancia en estadística es determinar qué generalizaciones acerca de la población pueden lograrse mediante una muestra que muchas veces en la práctica, es lo único disponible.

También es una parte, generalmente pequeña, que se toma del conjunto total para analizarla y hacer estudios que permitan al investigador inferir o estimar las características de un problema en este caso solo

seleccionaremos el grupo que está relacionado con los crédito y la cartera vencida.

Muestreo Estratificado

Es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego, selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

Muestreo por Racimos (Cluster o Conglomerado) Conglomerados

Son unidades geográficas (distritos, pueblos, organizaciones, clínicas). Se lo escogen por sectores según su situación geográfica.

Métodos de Investigación

Método Inductivo-Deductivo

El método inductivo va de lo particular a lo general, es decir, parte del conocimiento de casos y hechos particulares que intervienen en la gestión cobranzas los mismos que en conjunto nos permitirá conseguir el objetivo deseado que para el presente trabajo investigativo es la reducción de la morosidad en la cartera vencida de la Cooperativa Sol de los Andes. Deductivo porque detallaremos toda la estructura del proceso que se ha mejorado y las distintas actividades para su futura aplicación.

Método Histórico

Aborda de forma global todo el proceso de investigación social, desde el planteamiento del problema hasta la exposición de resultados. Con este método se investigara la vida institucional de la Cooperativa Sol de los Andes y así mejorar los procesos de gestión de cobranzas.

Técnicas de Investigación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y regístrala para su posterior análisis.

Según Arteaga M. (1989) afirma que técnica:

“Es un sistema de procedimientos orgánicamente coordinados para la captación experimental, descriptiva o analítica del objeto de estudio mediante un método apropiado que estructura la investigación” (P.53)

Con las técnicas de investigación llegaremos a fondo del problema mediante las encuestas, entrevistas y método de observación que realizaremos a los que están involucrados en área de créditos de la COAC Sol de los Andes.

Cuadro 4 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Procedimientos de Investigación

En el siguiente contexto llevare un relato breve de todo lo que se ha hecho para realizar esta investigación:

El día miércoles cuatro de julio realice la cita respectiva al gerente general Lic. Edwin Maza de la cooperativa de ahorros y créditos Sol de los Andes, en la cual pactamos la fecha de la entrevista, en la cual quedamos en viernes trece de julio a las 14.00 pm en la ciudad de Riobamba en las instalaciones de la oficina matriz de la cooperativa y también con el ing. Franklin Mullo jefe nacional de negocio en las mismas instalaciones a las 16:00 pm.

En el transcurso de la llegada de la fecha procedimos a la realización del cuestionario de la entrevista, un día antes de la fecha pactada realice un

viaje a la ciudad de Riobamba para la respectiva entrevista, para la cual tuve que salir de la ciudad de Guayaquil a las 7:00am para estar en la ciudad de Riobamba a las 11:00am hasta la llegada de la hora pactada repase las preguntas para no tener ningún error al momento de la entrevista.

Una vez llegada la hora acordada se empezó con la respectiva presentación y dar a conocer el objetivo de la entrevista, en que va ayudar a la institución el presente proyecto, continuamos con las preguntas con el gerente general de la cooperativa y luego procedimos con la entrevista de la misma manera con el jefe nacional de negocios de la cooperativa Sol de los Andes.

Al finalizar la entrevista se despidió de personal de la cooperativa para realizar respectivo regreso a la ciudad de Guayaquil la cual duro desde las 20:00 pm hasta 12:00 am.

Una vez realizada la entrevista procedí al respectivo análisis e interpretación de la misma para encontrar el problema que ocasiona el vencimiento de cartera de crédito.

Procedimiento de Encuesta

El miércoles dieciocho de Julio del presente año en las oficinas de Guayaquil realicé las encuestas correspondientes para el proyecto con las personas que estaban ahí tanto como socios y trabajadores de la cooperativa.

Para eso primero le explicamos detalladamente para que y con que objetivo se realiza la encuesta en la institución. Una vez explicado se realiza la encuesta para eso le facilitamos un escritorio para que realicen la encuesta con gusto y con la verdad.

Al finalizar con las encuestas continuamos con el análisis e interpretación para poder encontrar el problema y dar una solución favorable a la cooperativa de ahorros y créditos Sol de los Andes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Técnica utilizada

Encuesta

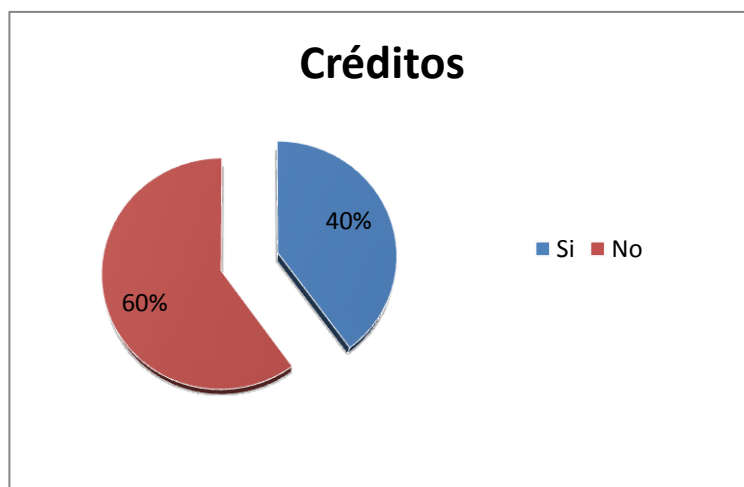
1. ¿Al momento mantiene crédito en la cooperativa Sol de los Andes?

Cuadro 5 Créditos

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Grafico 1



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación.

En la primera pregunta representada en el gráfico se observa que de 40% de personas buscan las cooperativas para realizar un crédito dando a entender que debemos tener proceso de créditos ágiles para cubrir la necesidades de los socios además de eso un método de calificación de crédito más profundo al deudor para evitar la cartera vencida.

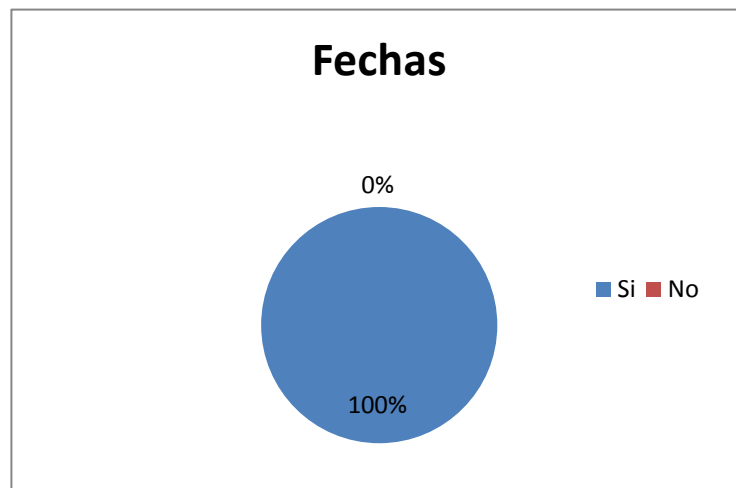
2. ¿Se entrega una tabla de pagos indicando las fechas de cancelación de su crédito por parte de la cooperativa al momento de realizar el crédito?

Cuadro 6 Fechas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Grafico 2



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Análisis e Interpretación

En la segunda pregunta, indican que la cooperativa si cumple con entregar la tabla de amortización para controlar los pagos mensuales.

Evidenciándose entonces que un alto número de socios encuestados han recibido una tabla de pagos, pero esta medida no es suficiente porque se han presentado retrasos por lo cual implementaremos nuevos medios de comunicación de las fechas de pago como: llamadas antes de 3 días de cancelación del dividendo, visitas a los negocios, mensajes de texto con el fin de evitar que caigan en mora.

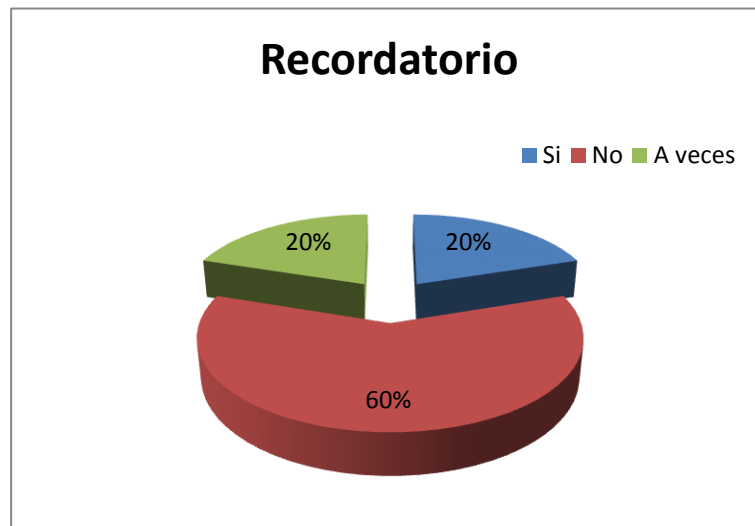
3. ¿La cooperativa previa el vencimiento de su cuota de su préstamo le hace el debido recordatorio?

Cuadro 7 Recordatorio

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	6	60%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Grafico 3



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación.

En la tercera pregunta, el mayor número de personas indicaron que el asesor de crédito o el personal de la cooperativa no le hacen un recordatorio o el debido seguimiento del crédito dando a entender que debemos llevar un control más riguroso en las notificaciones y control al encargado para así realizar una efectiva recuperación y prevención de la cartera vencida.

4. ¿Ha caído en mora o retraso en los pagos de su crédito?

Cuadro 8 Pagos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	70%
No	1	10%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Grafico 4



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e Interpretación

En la cuarta pregunta, un 70% de las personas afirman haber retrasado en los pagos de crédito dejando a descubierto que la cooperativa debe mejorar el control de cada uno de los socios con la finalidad de cumplir con una buena gestión de cobranzas y el porcentaje menor afirma que a veces o nunca se retrasan en sus pagos.

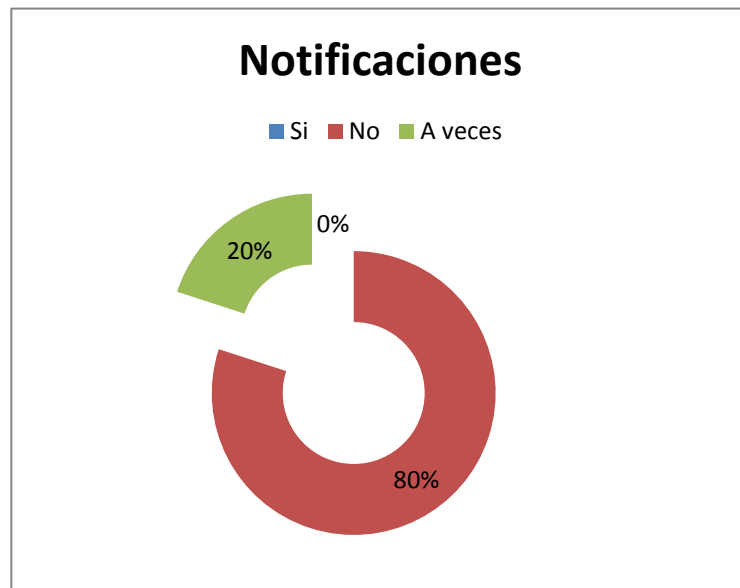
5. ¿Cuándo usted ha caído en mora le han visitado para realizar su debida notificación?

Cuadro 9 Notificaciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	80%
A veces	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Grafico 5



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación.

En la quinta pregunta, los socios encuestados en su mayoría con el 80% respondieron que los asesores de crédito no realizan la debida notificación cuando caen en mora, por el cual nace el problema de la morosidad, se evidencia entonces que la cooperativa debe estar pendiente los créditos vencidos para realizar llamadas o enviar a notificar con el oficial de cobranza así para mejorar la gestión de cobros.

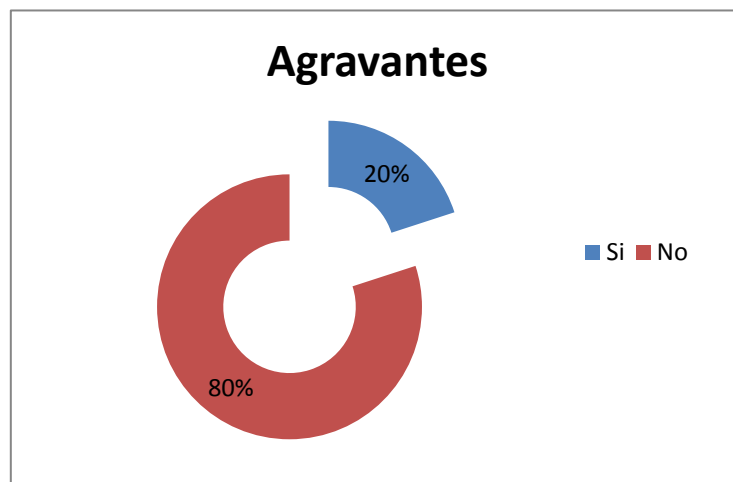
6. ¿Conoce usted de los agravantes y consecuencias de caer en mora en su crédito?

Cuadro 10 **Agravantes**

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Grafico 6



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación

En la sexta pregunta, se observa que el 20% que si conocen los agravantes en caer en mora en sus créditos y el a 80% menciono que no.

Evidenciándose que los encargados de crédito no brindan una información correcta y concreta acerca de las agravantes que ocasiona en caer en mora, todo esto nos motiva a elaborar un modelo de gestión de cobranza para contrarrestar todo estos errores que ocasiona la cartera vencida.

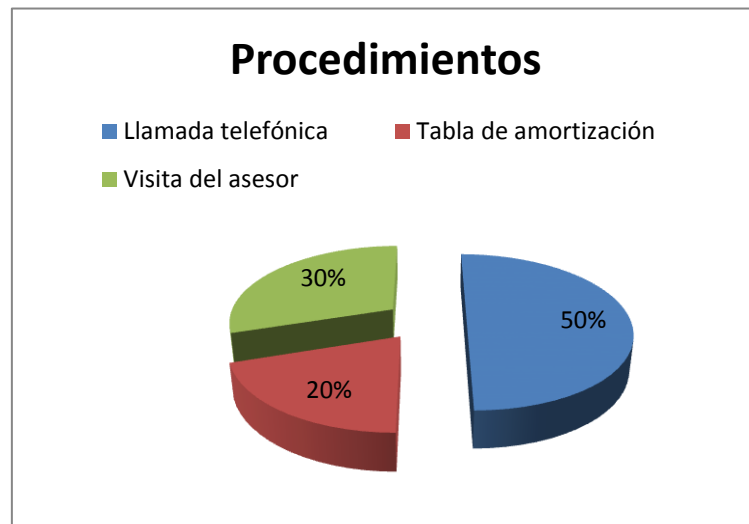
7. ¿Cuál es procedimiento que desearía que tome la cooperativa en caso de atrasos en sus pagos?

Cuadro 11 Procedimientos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Llamada telefónica	5	50%
Tabla de amortización	2	20%
Visita del asesor	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Grafico 7



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación

Según el análisis realizado, los socios que tienen crédito desean que se realicen llamadas para hacer recuerdo de las fechas de pago también se evidencia que el asesor no realiza una buena gestión de cobranza ya que la realiza de llamadas es algo básico de la gestión de cobranza.

En la gestión de cobranza debe haber una permanente insistencia hacia el moroso para realizar una cobranza efectiva.

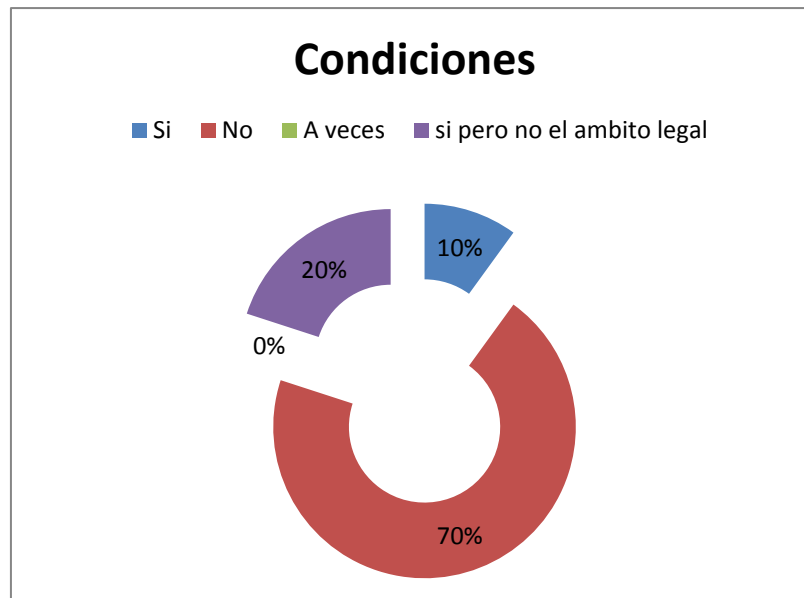
8. ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Cuadro 12 Condiciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	10%
No	7	70%
A Veces	0	0%
Si pero no el ámbito legal	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Grafico 8



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

Análisis e interpretación

Un 70% de los encuestados evidencian que el personal encargado de crédito de la cooperativa no explican correctamente las condiciones de pago por lo cual es que se causa los retrasos de pago por no conocer las políticas o las consecuencias que esta con lleva.

Interna mente la cooperativa usa política como de disminuir la cantidad del próximo crédito del socio como castigo por tardar en sus pagos.

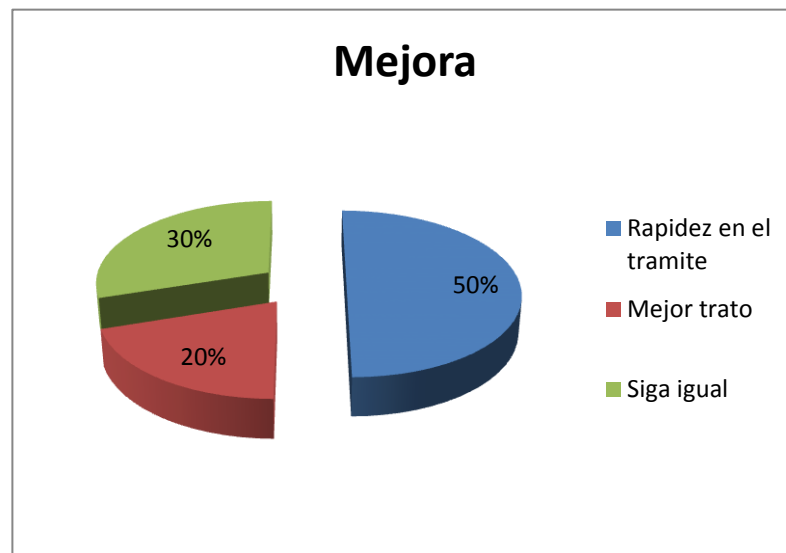
9. ¿Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito?

Cuadro 13 Mejora

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Rapidez en el trámite	5	50%
Mejor trato	2	20%
Siga igual	3	30%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Grafico 9



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Análisis e interpretación

Uno de los problemas que podemos encontrar es la demora en los crédito ya que los socios realizan esta operación por necesidad y con el retraso provocamos que en el momento de cancelar sus letras de pago se retrase como la institución hizo con él socio, por esta razones es que el 50% de los encuestados hacen la petición de rapidez en los créditos, el 20% mejorar el trato, explicar bien las condiciones de pago y las consecuencias de caer en mora, y encontrando el 30% de los socios que están satisfecho con el sirvió recibido por parte de la cooperativa.

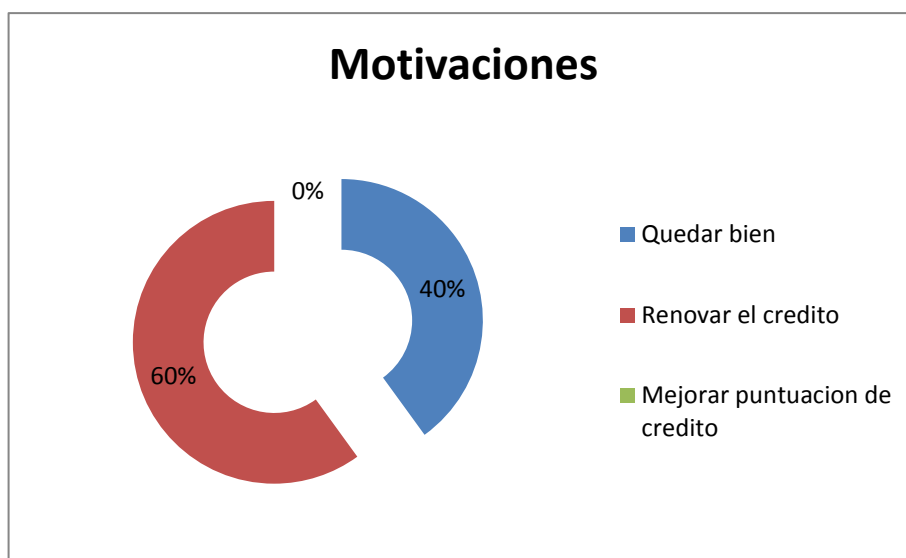
10. ¿Cuáles serían las motivaciones para no retrasarse en sus pagos?

Cuadro 14 Motivaciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Quedar bien	4	40%
Renovar el crédito	6	60%
Mejorar puntuación de crédito	0	0%
Total	10	100%

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Grafico 10



Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Análisis e interpretación

En la búsqueda de la motivación del socio para no incurrir en mora en encontramos que un 60% de los socios no se atrasan para seguir incrementando los montos de crédito, un 40% para quedar bien con la intuición por la ayuda brindada.

Esto nos demuestra que cada crédito renovado de ser con análisis diferente ya que por los créditos brindados los negocios o infraestructura ha mejorado incrementado su valor.

Técnica aplicada

Entrevista

PREGUNTA 1

- 1. ¿Existe en la Cooperativa un Modelo de Gestión de Cobranzas?**

Gerente

Actualmente no contamos con un modelo de gestión de cobranza, pero si hay una necesidad de aquello, y se ve reflejado en los índices de morosidad, ya que ávido poca productividad por parte de área de crédito en la recuperación de la cartera vencida.

Jefe de negocios

Por ahora no, pero nos seria de mucha ayuda para disminuir la cartera vencida, ya que nos enseñaría como llevar la situación en la hora de cobrar un crédito vencido.

Análisis e interpretación

La entrevista realizada al gerente y jefe de negocios de la cooperativa sol de los andes nos demuestra que la institución no cuenta con un modelo de gestión de cobranza en la actualidad y por ello tiene un porcentaje de mora elevado.

Con esto nos evidencia la importancia de tener un modelo de gestión de cobranza para tener en claro los procedimientos políticas que debe llevar el encargado de gestionar la cobranza con esto lograremos combatir la morosidad logrando liquides para la cooperativa así seguir creciendo con un indicador de cartera vencida bajo.

PREGUNTA 2

- 2. ¿Considera usted que la implementación de un modelo de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad?**

Gerente

Si, por que un personal enfocado en esa área puede darle seguimiento total para la recuperación de la cartera dando nuevas estrategias de cobranza.

Jefe de negocios

Si, porque actualmente no hay un seguimiento adecuado por parte de los asesores un modelo de gestión de cobranza ayudaría bastante.

Análisis e interpretación

Ambas partes de los entrevistados coinciden que la implementación de un modelo de gestión de cobranza ayudara a la reducción de la cartera vencida que tiene la cooperativa de ahorro y crédito sol de los andes.

Las razones que nos motiva a implementar el modelo de gestión en dicha cooperativa ya que hoy en día los entes controladores como la superintendencia económica popular y solidaria supervisan el nivel de morosidad que mantiene las instituciones y según eso clasificarlos por segmentación.

PREGUNTA 3

- 3. ¿En su criterio cuales han sido las principales dificultades en los procesos de cobranza?**

Gerente

La principal dificultad para la cobranza es el tiempo ya que los asesores de crédito deben estar pendientes de las nuevas necesidades de los socios y del mercado para seguir creciendo y descuidan su cartera de crédito.

Jefe de negocios

La falta de seguimiento por parte de los encargados de crédito.

Análisis e interpretación

La falta de personal para cobranza está afectando a la cooperativa sol de los andes en la recuperación de la cartera vencida, ya que no hay un personal que este presionando al moroso.

Con el modelo de gestión de cobranza abra una personal que se dedicada netamente a cobranza que contara con todos los instrumentos de cobranza como, tiempo, vehículo, notificaciones, sistema para la búsqueda de información del socio.

Se buscara también la capacitación de resto de personal para prevenir y corregir los errores que han causado este problema para la institución que esta afectando mucho ya que esto depende la liquidez de la cooperativa.

PREGUNTA 4

4. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad de la cartera en los años 2017 y 2018?

Gerente y Jefe de negocios

Cuadro 15 Porcentaje de mora

	2017	2018
Cartera de crédito	\$ 999.362	\$1,630.345
Porcentaje de mora	15.4%	8.8%
Total de cartera vencida	\$ 153.537	\$ 144.218

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes

Análisis e interpretación

Ya que los entrevistados son de la misma cooperativa la explicación del porcentaje de la morosidad fue la misma.

Se ve un notorio crecimiento de cartera de crédito pero el porcentaje de mora no solo ha disminuido por el crecimiento de la cartera dejando ver que no hay una buena gestión de cobranza.

El proceso de cobranza debe realizarse de una manera adecuada según como establece el modelo de gestión de cobranza para tratar de disminuir la cartera que se encuentra en mora, lo cual si no se realiza a tiempo conlleva un incremento de las provisiones y por ende disminuye la rentabilidad de la cooperativa.

PREGUNTA 5

5. **¿Cree usted que si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera?**

Gerente

Si, un personal falta de conocimiento en el tema más bien ocasionaría conflictos con los socios, por su desconocimiento del tema, pero si tuviese conocimiento sabría cómo llevar el asunto y haría una cobranza efectiva.

Jefe de negocios

Si causaría inconveniente con el socio dando una información errónea o no saber llevar la situación.

Análisis e interpretación

Por tal razón la cooperativa sol de los andes necesita un modelo de gestión de cobranza y capacitación del personal de créditos con políticas que se tienen en la cooperativa para que las concesiones de créditos sean oportunas, ejecutables y adecuadas de tal manera que incrementen la seguridad y la eficiencia en cada proceso desde la recepción de la documentación hasta el desembolso por medio del control de cada analista, oficial y jefe de negocios.

Plan de Mejora

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?
1.- Introducir el modelo de gestión de cobranza.	Gerente, jefe de negocio.	Contratación de gestor de cobranza.	Marzo 1 al 18 de 2018.	En las tres agencias de la cooperativa.
2.- Capacitación del personal de créditos.	Gestor de cobranza.	Dar a conocer los diferentes procesos que deben seguir.	21 de Marzo al 15 de Junio de 2018.	En las aéreas de créditos de las agencias de: Riobamba, Cañar y Guayaquil
3.- Seguimiento del proceso de gestión de cobranza.	Gestor de cobranza y jefe de negocios.	Informes diarios de los cobros realizados de los asesores y departamento de cobranza.	Junio 18 al 20 de julio del 2018.	En campo de trabajo.
4.- Presentación de resultados de disminución de cartera vencida.	Asesores de crédito y gestor de cobranza.	Informes total de cobranza realizado con el modelo de gestión de cobranza.	23 al 28 de Julio del 2018.	Oficina matriz sala de reuniones.

Cronograma

N°	Tiempo Actividades	2018											
		Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Introducir modelo de gestión de cobranza.	X	X	X									
2	Capacitación del personal de créditos.				X	X	X						
3	Seguimiento del proceso de gestión de cobranza.							X	X	X	X		
4	Presentación de resultados de disminución de cartera vencida.											X	X

Nuevo Modelo de la Gestión de Cobranza



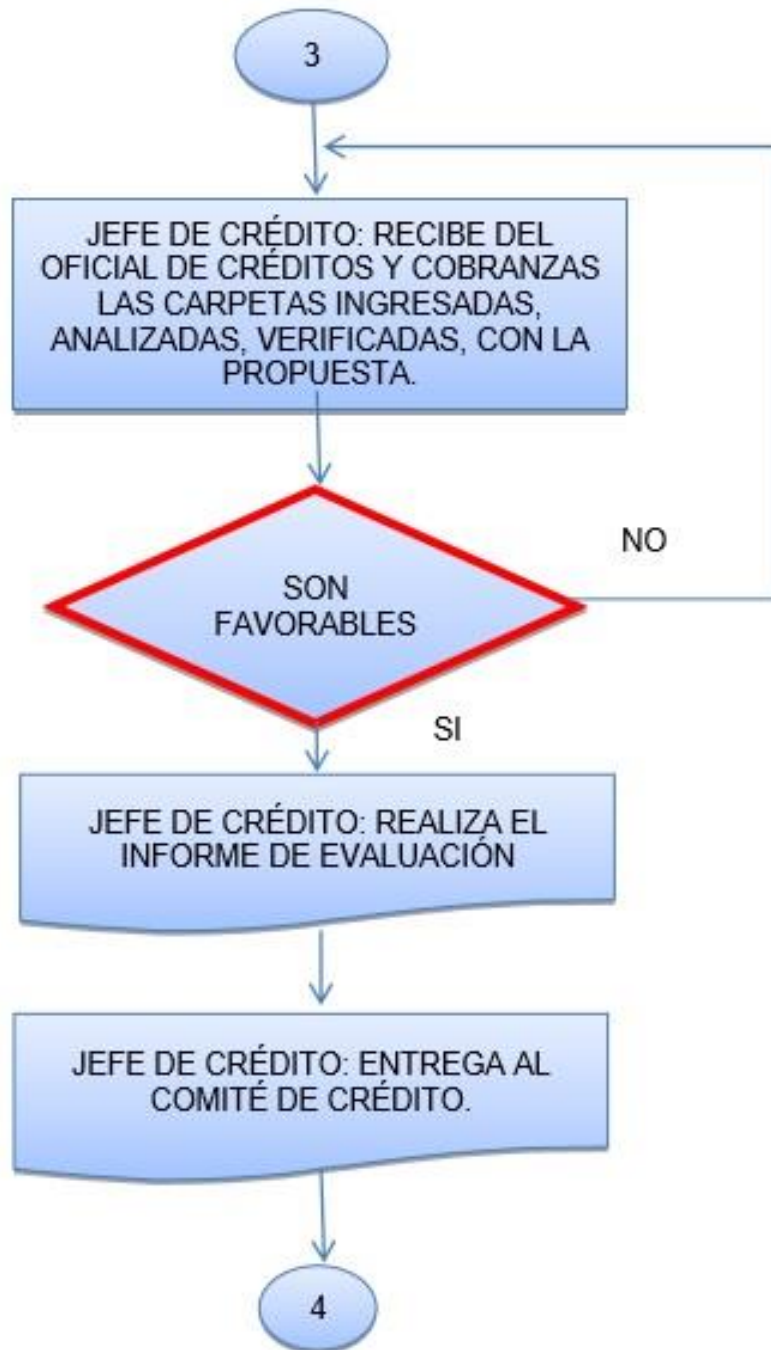
Análisis de Créditos de Consumo



Análisis de Microcrédito y Comercial



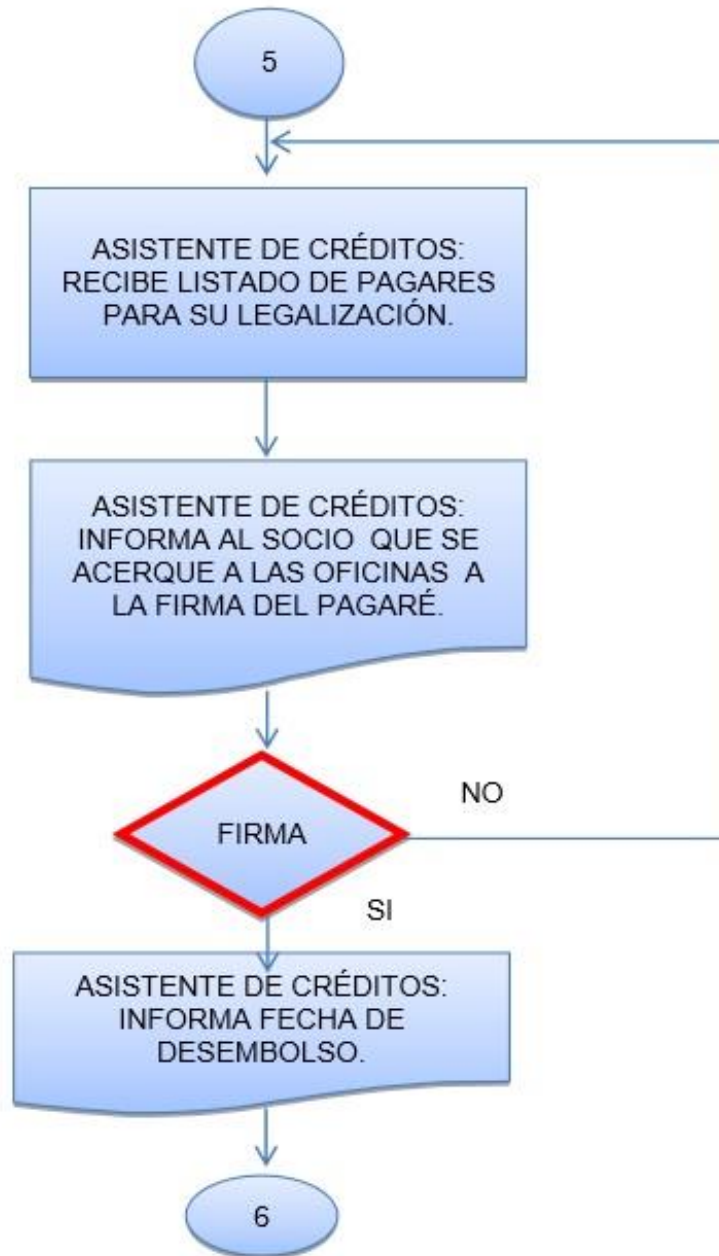
Evaluación De Gestor De Crédito Y Cobranza



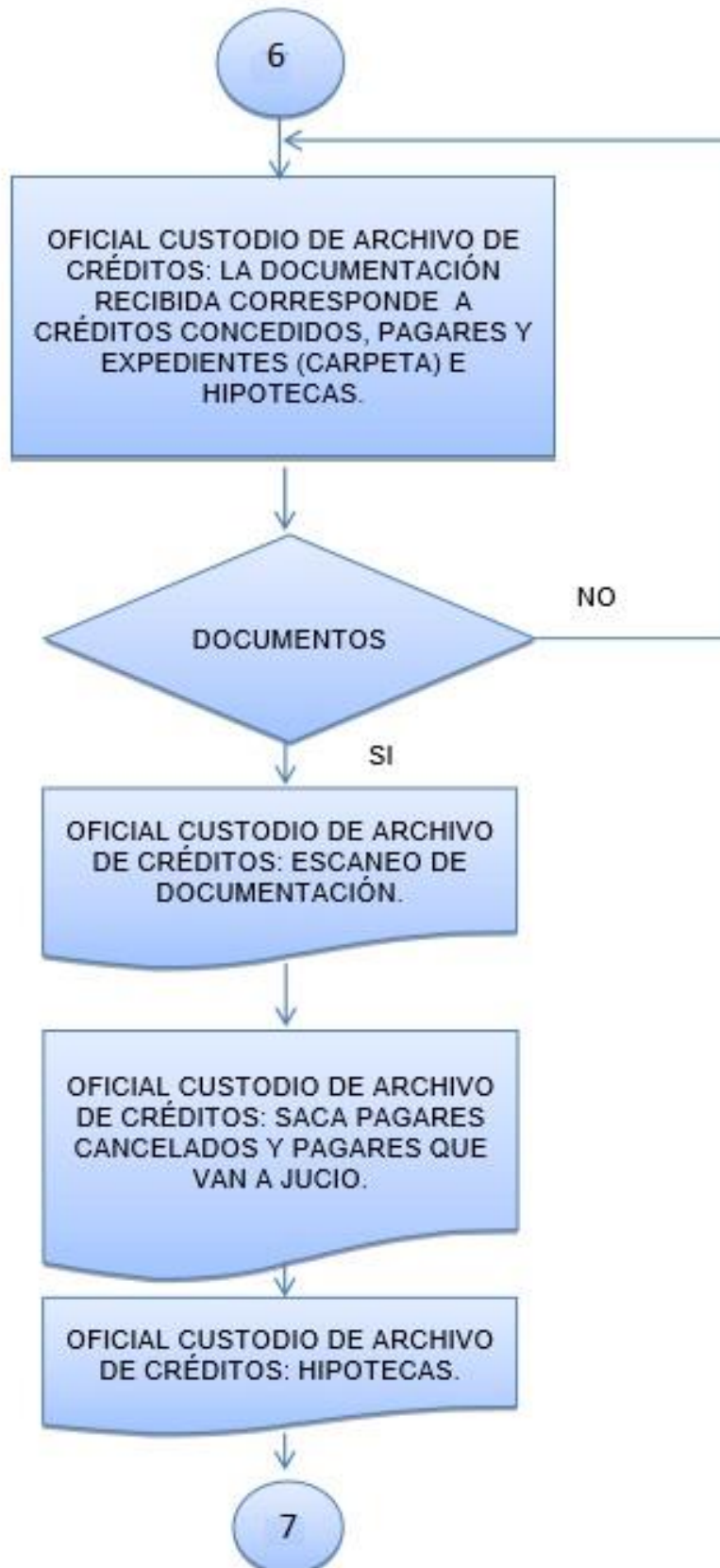
Comité de Crédito



Liquidación de Crédito



Almacenamiento de Pagares y Archivos de Crédito



Seguimiento y Proceso de Cobranza



Cuadro 16**Financiero**

Ingresos	Valor	Egresos	Valor
Gerencia	\$ 700,00	1.- Introducir estrategias del modelo de gestión de cobranza.	\$ 0,00
Gestión personal	\$ 200,00	2.- Capacitación del personal de créditos.	\$ 200,00
		3.- Seguimiento del proceso de gestión de cobranza. (viáticos)	\$ 100,00
		4.- Presentación de resultados de disminución de cartera vencida.	\$ 50,00
		5.- Contratación de gestor de cobranza y otros.	\$ 550,00
Total	\$ 900,00	Total	\$ 900,00

Según el análisis existe un gasto total de \$ 900,00 cumpliendo lo presupuestado para este proyecto y dando el resultado esperado con la disminución de careta del 15.4% al 8.8%.

Elaborado por: Lema Yagloa Fredy Hermogenes.

CONCLUSIONES

- ✓ Fundamentar los problemas de gestión de cobranza.
- ✓ Identificar las causas de la morosidad por parte de los socios.
- ✓ La elaboración de modelo de gestión de cobranza.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda., debe mejorar sus procesos de las actividades de cobranza que se ejecutan diariamente.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda., mantiene un personal con conocimientos básicos sobre el problema de colocación y recuperación de cartera que afecta directamente en la rentabilidad de la Institución.
- ✓ No cuenta con los instrumentos adecuados para la recuperación de cartera vencida y el control del personal encargado.

RECOMENDACIONES

- ✓ Proponer a la directiva de la Cooperativa de Ahorros y créditos “Sol de los Andes” Ltda., de forma inmediata designar a una persona que sea la responsable del control y manejo de la cartera vencida.

- ✓ El Gerente General debe establecer un cronograma de capacitación al personal de área de crédito para ser más competitivos, y eficaz en la hora de enfrentar el problema que ocasiona el vencimiento de cartera de créditos.

- ✓ Departamento de talento humano de la Cooperativa de Ahorros y créditos “Sol de los Andes” Ltda., debe llevar mayor control de personal área de créditos con un informe diario con todo lo que se a realizado para en beneficio de la cooperativa utilizando hojas de ruta, notificaciones.

Bibliografía

- ✓ Aljibe (2007) Investigación Cualitativa, Ediciones Infinito, Argentina.
- ✓ 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
- ✓ Bastidas-Delgado (2004), el cooperativismo, Editorial MEG, Argentina.
- ✓ Brachfield, J. (2009), *Creit Management, Edición 9, Editorial ACCID, Barcelona/España.*
- ✓ Cardozo Cuenca, (2006) índice de la cartera, CEU Ediciones, España.
- ✓ Cardozo Cuenca, (2006) Las provisiones para la cartera vencida, CEU Ediciones, España.
- ✓ Constitución de la república del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. Cuentas por cobrar, conceptos preliminares.

- ✓ Dr. Roberto Hernández, Dr. Carlos Fernández, Dra. María del Pilar Baptista (2010) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Quinta edición
 Director: Higher Education: Miguel Ángel Toledo Castellanos
 Editor sponsor: Jesús Mares Chacón Coordinadora editorial:
 Marcela I. Rocha Martínez
 Supervisor de producción: Zeferino García García
 Diseño de portada: Orquídea Anai López García
 Ilustrador: Edwin Guzmán

- ✓ FERNÁNDEZ, Pita y DÍAZ Pértegas. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña. España.

- ✓ Hernández, R. (2003), *Metodología de la Investigación, Edición 3, Editorial Jesús mares chacón, México.*

- ✓ Lardents Alberto (1981), *Sistemas de Información para la Gestión Empresaria. Procedimientos, seguridad y auditoria. Editorial Prentice Hall. Buenos Aires. Argentina.*

- ✓ Martínez López Cano, Pilar, *La génesis del crédito colonial. Ciudad de México, siglo XVI, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México, 2001, p. 11.*

- ✓ MAIHESON, D.W.; BRUCE, R.L. y BEAUCHAMP, K.L., *Psicología Experimental: Diseños y análisis de investigación, México, D.F.: Compañía Editorial Continental. (1985).*

- ✓ PACHECO Gil Oswaldo, *Investigación 1. Primera edición.* Guayaquil – Ecuador, 2000.

- ✓ *Reglamento para la aplicación de la Ley De Régimen Tributario, publicado en el suplemento del Registro Oficial N° 209 del martes 8 de Junio del 2010.*
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistooperativa.htm>

- ✓ <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>
- ✓
- ✓ www.ciriec-revistaeconomia.es

- ✓ www.neticoop.org.uy/article245.html

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/canales2/fin/loscrefinan.htm>

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/canales3/fin/loscrefinan.htm>

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

- ✓ <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali2.htm>

- ✓ <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali3.htm>

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali4.htm>

ANEXOS

Anexo 1

Carta de Autorización

Yo, Edwin Maza, gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., certifico que el proyecto de investigación del señor **Fredy Hermogenes Lema Yagloa** con el tema: Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito "Sol de los Andes" Ltda.

Se realizara en las instalaciones de nuestra institución en el presente año.


Lcdo. Edwin Maza
Gerente general
Coac Sol de los Andes

Anexo 2

Plan Capacitación de Cooperativa Sol de los Andes				
Temas	Actividades	Lugar	Fecha / hora	Materiales
Objetivos	Exposición por parte de gestor de cobranza	Matriz Riobamba	25 de mayo 15h00pm a 18h00pm	Proyector
Políticas de crédito	Talleres del tema	Agencia Cañar	8 de junio 15h00pm a 18h00pm	Folletos
Procedimientos de colocación de crédito	Explicación pasó a paso la colocación de crédito.	Agencia Guayaquil	15 de junio 15h00pm a 18h00pm	Resaltadores
Seguimiento de crédito	Instrumentos de seguimiento de cartera			Bolígrafos
Recuperación de cartera	Explicación de nuevo modelo de gestión de cobranza			Laptop
				Mesas
				Sillas

Anexo 3

Hoja de ruta para seguimiento de cartera



Sol de los Andes
Cooperativa de ahorro y crédito

HOJA DE RUTA
INFORME DE NOTIFICACIONES / INSPECCIONES Y PROMOCIÓN

FECHA: ____ / ____ / ____

	NOMBRE DEL SOCIO	CÓDIGO SOCIO	HORA VISITA	CONTÁCTOS	ACTIVIDAD	COMPROMISOS	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

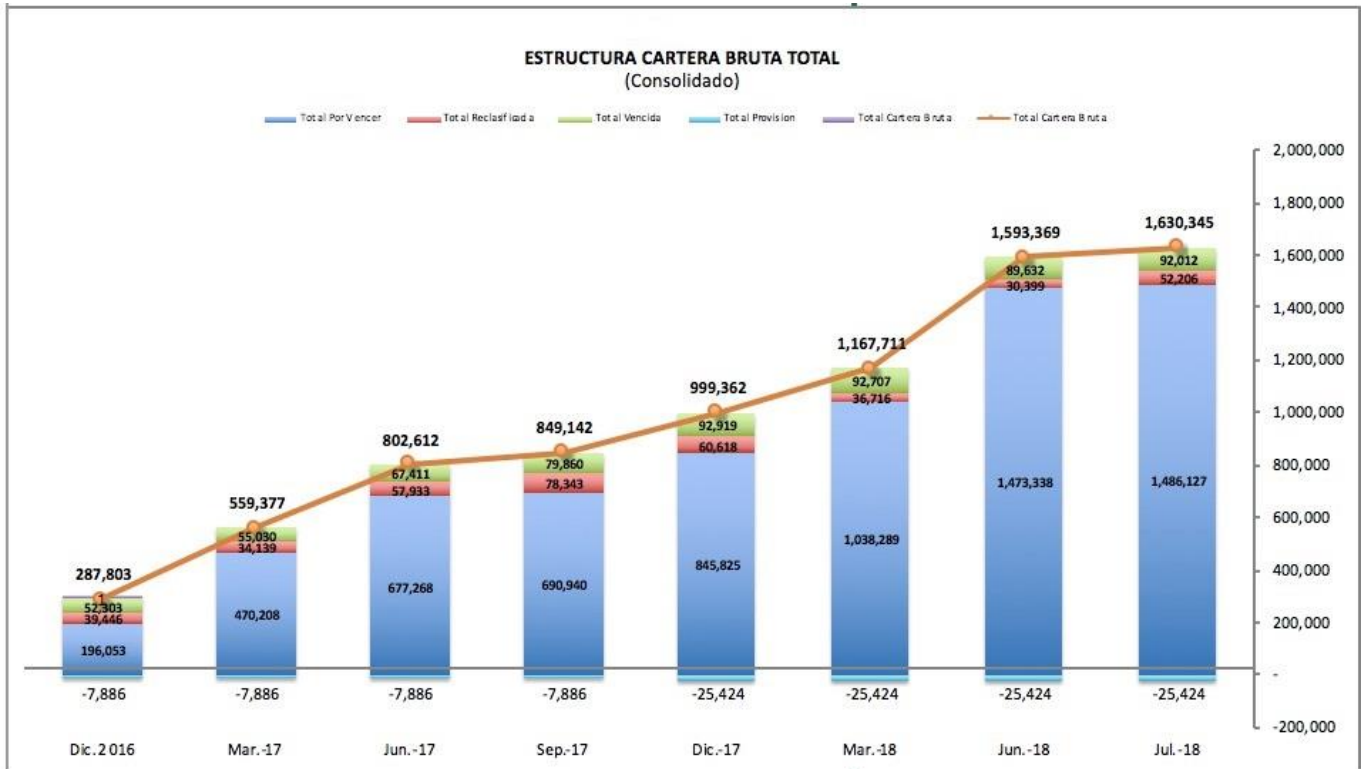
DETALLE DE GASTOS		
CANTIDAD	DETALLE	USD.
GASTO TOTAL		

RESUMEN DE ACTIVIDADES	
No. INSPECCIONES	
No. PROMOCIONES	
No. NOTIFICACIONES	
MONTO RECUPERADO	
OTRAS ACTIVIDADES	

OBSERVACIONES

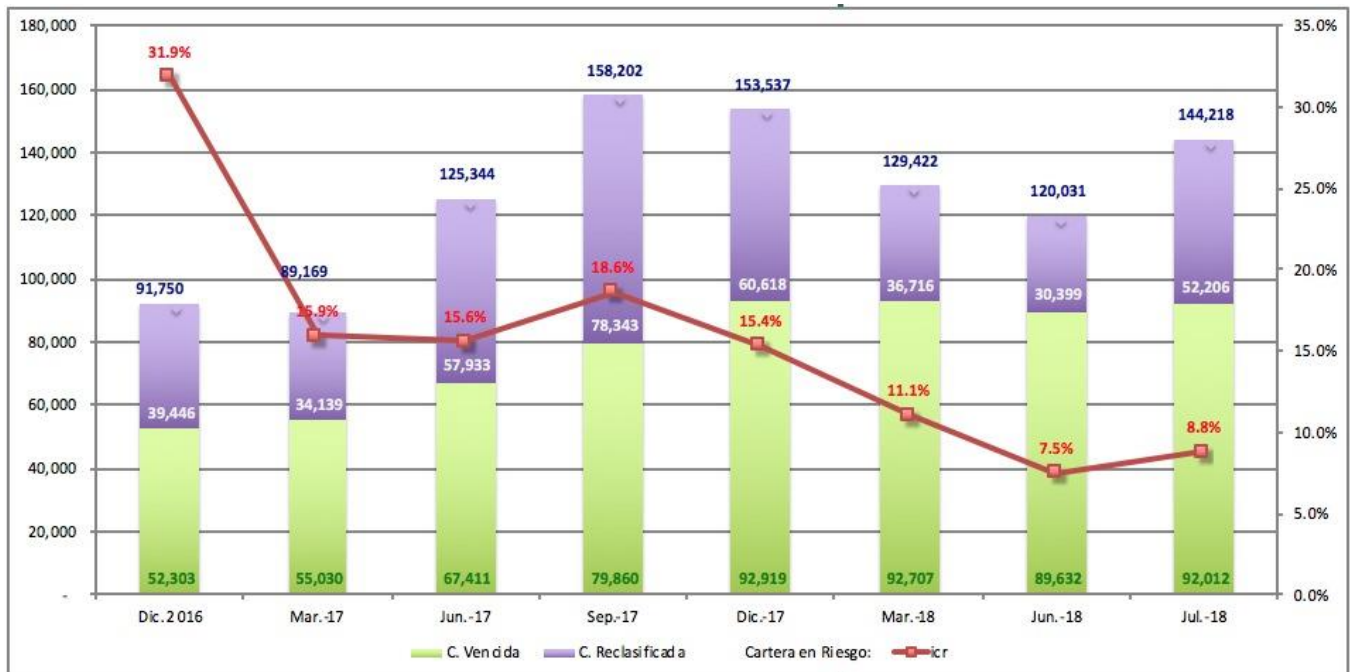
ASESOR DE NEGOCIOS:	
---------------------	--

Anexo 4



Resultados de modelo de cobranza

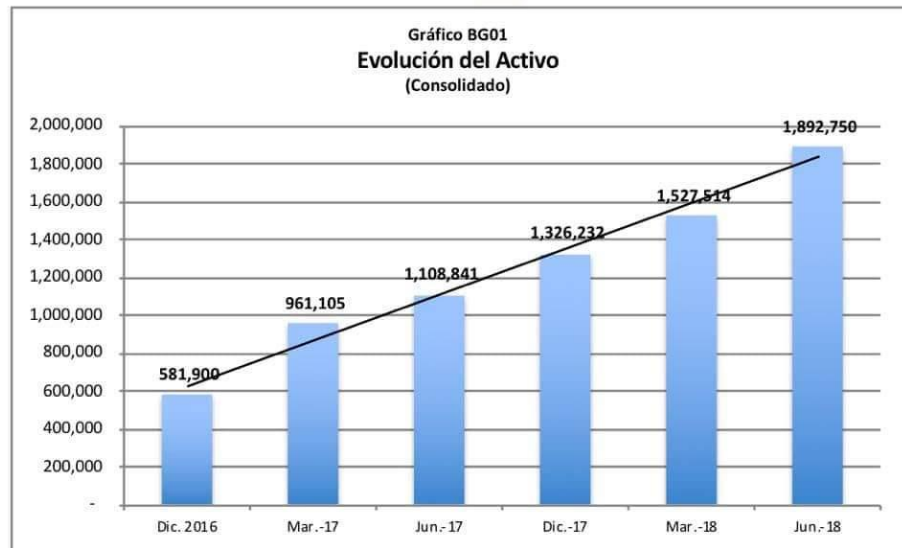
Anexo 5



Resultados total de cartera vencida.

Anexo 6

• Balance General 2018 - ACTIVO



Crecimiento de activo

Anexo 7

Año:	1era. Etapa		2da. Etapa*	
	Dic-10	a Dic-16	Ene-17	a Jul-18
Total Tiempo	6 Años		1 Año, 7 Meses	
Gerente	(1) Lic. Pedro Valla		(1) Edwin Maza	
Segmento:	5		4	
Equipo (Personal)	7		20	
Cartera de Crédito	\$	287,803.00	\$	1,630,345.00
Ahorros Recibidos	\$	531,534.00	\$	1,793,770.00
No. Oficinas	2		3	
No. Socios	1284		3300	
Morosidad	31.9%		8,8%	
Solvencia	3.3%		5.5%	

* Etapa actual (continua)

Etapas de gestión de la cooperativa

Anexo 7

Solicitud de Crédito (Deudor o Garante)

Fecha: _____
Asesor: _____
Agencia: _____

1. DATOS DEL CRÉDITO

Monto Solicitado / Garantizado		Producto de Crédito		Detalle del Destino del Crédito	
Fecha Solicitada		Misceláneo <input type="checkbox"/>	Credítoles <input type="checkbox"/>	Credimóvil <input type="checkbox"/>	
Plazo		Otros <input type="checkbox"/>			
			¿Cuánto Pudiese Pagar? (REFERENCIAL)		

2. DATOS DEL SOLICITANTE / GARANTE

Nº Socio		Apellidos y Nombres				C.I.		Etnia	
Fecha de Nacimiento	D.O.	I.O.N.	AA.	Estado Civil		Sexo		No. Cargos Familiares	
Nivel de Instrucción		Prim.	Sec.	Téc.	Sup.	Analf.		Profesión	
Domicilio		Barrio				Tiempo de Residencia			
Sitio(s) de Referencia		Parrquia / Cantón							
Tipo de Domicilio		Propio	Arrendado	Familiar	Hipotecado	Teléfono		Celular	
Nombre del Arrendador o Familiar						Correo Electrónico			
Tiene Vínculo Familiar con algún funcionario de la cooperativa		SI		NO		En caso de SI, indique nombre y parentesco			

3. ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE / GARANTE

Sector Económico	Producción <input type="checkbox"/>	Comercio <input type="checkbox"/>	Servicios <input type="checkbox"/>	Agricultura <input type="checkbox"/>	Ganadería <input type="checkbox"/>	Actividad específica			
Pertenece a una Asociación	SI		NO		Nombre de la Asociación				
Nombre del Negocio		RUC				Tiempo de Funcionamiento			
Lugar de Ventas		Básico <input type="checkbox"/>	Avanz. <input type="checkbox"/>	Negocio <input type="checkbox"/>	LDICAL <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>	Propio <input type="checkbox"/>	Arrendado <input type="checkbox"/>	Nº de trabajadores
Dirección del Negocio		Barrio / Mercado				Parrquia / Cantón			
Sitios de Referencia		Parrquia / Cantón							
Principales Productos / Servicios que ofrece		1.		2.		3.		4.	
Otro Negocio o Actividad Económica - describe		Teléfonos							
INFORMACIÓN ACTIVIDAD ADICIONAL									
Nombre de la Empresa						Sueldo mensual que recibe			
Cargo que desempeña						Teléfono			
Dirección de la Empresa						Barrio			
Sitio(s) de Referencia						Parrquia / Cantón			

4. DATOS DEL CONYUGE DEL SOLICITANTE / GARANTE

Nº Socio		Apellidos y Nombres				C.I.		Etnia	
Fecha de Nacimiento		Estado Civil				Género		No. Cargos Familiares	
Nivel de Instrucción		Prim.	Sec.	Téc.	Sup.	Analf.		Profesión	
Nombre de la Empresa						Sueldo mensual que recibe			
Cargo que desempeña						Teléfono			
Dirección de la Empresa						Barrio			
Sitio(s) de Referencia						Parrquia / Cantón			

5. CUADRO DE REFERENCIAS

5.1 REFERENCIAS PERSONALES (Pueden ser familiares que no vivan con usted)

Nombre	Dirección	Teléfono

5.2 REFERENCIAS INSTITUCIONALES FINANCIERAS (Bancos, Cooperativas)

Institución	Creditos	Corriente	Ahorros	Plazo Fija	TELEFONO DEL RELACIONADO	TELÉFONO

5.3 REFERENCIAS COMERCIALES (Proveedores, Clientes)

Nombre / Empresa	Dirección	Teléfono

Miembro del Comité de Evaluación de Crédito

Alcides Bimbombi - Calle República Bolívar y Colombia 1018 - 013 281 8518
Sección Callar - Guayaquil y SE de Mito - 073 315749

www.cooperadivision.com.ec

Solicitud de crédito

6. DECLARACIÓN PATRIMONIAL DEL SOLICITANTE/GARANTE

6.1 INVENTARIO DE BIENES DEL NEGOCIO (o PRODUCTOS DE MAYOR ROTACIÓN)

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Valor Total
TOTAL INVENTARIOS			

6.2 OTROS ACTIVOS (Bienes inmuebles o muebles, terrenos, casas, vehículos, electrodomesticos y otros)

Cant.	Descripción	Costo Unitario	Valor total
TOTAL OTROS ACTIVOS			

6.3 DEUDAS EN OTRAS INSTITUCIONES

Nombre de la Entidad Financiera	Monto del Crédito	Costa de Pago
TOTAL DEUDAS		

7. INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES (Mensuales)

DETALLE INGRESOS FAMILIARES		DETALLE GASTOS FAMILIARES	
Sueldo Líquido (Negocio Propio)		Hogar - Servicios Básicos (Agua, luz, telef, gas)	
Sueldo Cónyuge		Arriendo	
Negocio Propio Cónyuge		Pensiones, Educación	
OTROS INGRESOS		Transporte. (incluye gasolina, activos)	
Arriendos, Servicios		Alimentación	
Pensión, Jubilación, Alimenticia		Deudas con terceros (costa mes)	
Montepío		Obligaciones financieras (costa mes)	
Ingreso por inversiones, Otros		Vestuario	
AGRICULTURA		Diversión	
GANADERÍA		Salud, personal doméstico, etc.	
GIROS		Otros	
TOTAL INGRESOS FAMILIARES (a)		TOTAL INGRESOS FAMILIARES (b)	
EXCEDENTE MENSUAL (a-b)			

8. CRÓQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO Y NEGOCIO

Domicilio		Negocio	
N		N	
E		E	
O		O	
S		S	

Referencia de la Ubicación: _____

Referencia de la Ubicación: _____

9. DECLARACIÓN

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en esta solicitud es correcta. Así mismo expreso mi autorización para que la institución, de cualquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los Servicios de Información.

Firma del Solicitante / Garante: _____
Firma del Cónyuge: _____

Miembro del Comité de Evaluación de Crédito - Calle República Bolívar y Colombia 1018 - 013 281 8518
Sección Callar - Guayaquil y SE de Mito - 073 315749

www.cooperadivision.com.ec

Anexo 8



COSTO DE NOTIFICACIONES - POR GESTION DE COBRANZA

En mi calidad de socio/a de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sol de los Andes", según lo establecido en la Resolución N° 165-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, define a la "gestión de cobranza extrajudicial" como un servicio Financiero Tarifado Diferenciado, por medio del presente documento AUTORIZO: el cobro del servicio financiero antes mencionado.

En tal virtud, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sol de los Andes" está expresamente autorizado a realizar las gestiones de cobranza directamente o a través de terceros y usar los medios permitidos por la legislación vigente al momento de la gestión respectiva, desde el primer día de incumplimiento de las obligaciones que he adquirido con la Cooperativa.

Declaro también que conozco y acepto que, a la fecha de suscripción de esta autorización, el tarifario autorizado por el organismo de control es el siguiente:

CUOTAS DE PAGO	TIPO DE NOTIFICACIONES	5 DIAS ANTES DEL PAGO	EL MISMO DIA DE PAG	DE 1 A 30 DIAS				DE 31 A 60 DIAS		MAS DE 61 DIAS	
				1 DIA DE MORA	2-5 DIAS MORA	DE 6 A 15 DIAS MOROSOS	DE 16-30 DIAS MOROSOS	DE 31 A 45 DIAS	DE 46 A 60 DIAS	DE 61 A 75 DIAS	DE 76 A 90 DIAS
DE \$1 AS199	MENSAJES DE TEXTO	X	X	0,50							
	LLAMADAS TELEFONICAS				0,85						
	NOTIFICACION 1 DEUDOR					4,00					
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 1						0,85				
	NOTIFICACION 2 DEUDOR							5,00			
	NOTIFICACION 1 GARANTE							4,00			
	NOTIFICACION 2 GARANTE								5,00		
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 1								0,85		
	NOTIFICACION PRE-JUDICIAL DEUDOR									10,00	
	NOTIFICACION PRE-JUDICIAL GARANTE										10,00
DE \$200 AS499	MENSAJES DE TEXTO	X	X	0,50							
	LLAMADAS TELEFONICAS				0,85						
	NOTIFICACION 1 DEUDOR					4,00					
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 1						0,85				
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 2						1,50				
	NOTIFICACION 2 DEUDOR							5,00			
	NOTIFICACION 1 GARANTE							4,00			
	NOTIFICACION 2 GARANTE								5,00		
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 1								0,85		
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 2							1,50			
NOTIFICACION PRE-JUDICIAL DEUDOR									12,50		
NOTIFICACION PRE-JUDICIAL GARANTE										12,50	
MAS DE \$499	MENSAJES DE TEXTO	X	X	0,50							
	NOTIFICACION 1 DEUDOR					4,00					
	NOTIFICACION 1 GARANTE						4,00				
	NOTIFICACION 2 DEUDOR							5,00			
	NOTIFICACION 2 GARANTE							5,00			
	NOTIFICACION 3 DEUDOR								6,00		
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 1								0,85		
	LLAMADAS GARANTES Y DEUDOR 2								1,50		
NOTIFICACION PRE-JUDICIAL DEUDOR									15,00		
NOTIFICACION PRE-JUDICIAL GARANTE										15,00	

Queda entendido y aceptado expresamente que el tarifario que se aplicara a la gestión de cobranza extrajudicial será el vigente a la fecha en que se produzca la mora de mis obligaciones.

Firma del Socio

Anexo 9

PRIMERA NOTIFICACIÓN

Ciudad, fecha. _____

PRIMERA NOTIFICACIÓN

Nombre: _____
 Dirección: _____
 Garante: _____

De mi consideración:

El motivo de la presente es para informarle que el préstamo que usted mantiene con la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sol de los Andes", se encuentra vencido, le solicitamos acercarse a nuestras oficinas a cancelar su obligación, misma que ya incluye intereses de mora y gastos de cobranza.

Le comunicamos que de mantenerse la operación vencida, según disposiciones legales, sus nombres serán incluidos en el BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA por el incumplimiento de su obligación. Este organismo comunicará del particular a todas las instituciones del sistema financiero en el país, lo que afectará a su historial crediticio.

Por los motivos expuestos le solicitamos, la cancelación inmediata de su obligación vencida que se detalla a continuación.

DATOS DE MOROSIDAD		ATENTAMENTE
FECHA DE VENCIMIENTO		GESTOR DE CONBRANZAS Teléfonos: 032 948 545
VALOR A PAGAR		
DÍAS DE MORA		

Nota: En caso de no haber cancelado su crédito, se informará a sus garantes y se entregará la SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Recibido por:

Nombre: _____

Parentesco: _____

Fecha compromiso de pago: _____

Abono \$: _____

Firma: _____

Miembro Rindambú: Juan Montalvo entre Chile y Colombia Tel. 022 294 8545
 Sucursal Cañar: Guayaquil y 28 de Mayo Tel. 072 235749

www.coacsoldeandos.fin.ec

Notificaciones para morosos

SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Ciudad, fecha. _____

SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Nombre: _____
 Dirección: _____
 Garante: _____

De mi consideración:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sol de los Andes", una vez más le solicita de manera URGENTE el cumplimiento de su obligación, en calidad de deudor principal; por lo que le invita a acudir a nuestras Oficinas de forma INMEDIATA, a fin de que cancele su obligación y en caso de cancelarla en fechas posteriores a la mencionada deberán asumir los rubros legalmente generados a la deuda que se encuentra vencida, le solicitamos acercarse a nuestras oficinas a cancelar su obligación, la misma que ya incluye intereses de mora y gastos de cobranza.

De mantenerse la operación vencida, según disposiciones legales, sus nombres serán incluidos en el BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA por el incumplimiento de su obligación. Esto afectará a su historial crediticio para futuros préstamos por lo que se quedan imposibilitados de realizar cualquier tipo de operación crediticia en el SISTEMA FINANCIERO NACIONAL.

Por los motivos expuestos le solicitamos, la cancelación inmediata de su obligación vencida que se detalla a continuación.

DATOS DE MOROSIDAD		ATENTAMENTE
FECHA DE VENCIMIENTO		ASESOR DE NEGOCIOS Teléfonos: 032 948 545
VALOR A PAGAR		
DÍAS DE MORA		

Nota: En caso de no haber cancelado su crédito, se informará a sus garantes y se entregará la TERCERA NOTIFICACIÓN

Recibido por:

Nombre: _____

Parentesco: _____

Fecha compromiso de pago: _____

Abono \$: _____

Firma: _____

Miembro Rindambú: Juan Montalvo entre Chile y Colombia Tel. 022 294 8545
 Sucursal Cañar: Guayaquil y 28 de Mayo Tel. 072 235749

www.coacsoldeandos.fin.ec

Anexo 10



SOL DE LOS ANDES
cooperativa de ahorro y crédito
el despertar de tus sueños!

Matriz: Riobamba Carabobo y Esmeraldas (Frente al C.C. La Condomine) / Cél: 091449400 - 091950193

DEUDOR

Lugar y Fecha: _____

Yo, _____ con cédula de ciudadanía /identidad: _____ autorizo expresa e indefinidamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s), corrientes(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero, según corresponda.

Faculto expresamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personales jurídicas legalmente facultadas.

En caso de cesión, transferencia, titulación o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación que desde ya expresamente facultados para realizar las mismas actividades establecidas en los párrafos precedentes.

FIRMA

Lugar y Fecha: _____

Yo, _____ con cédula de ciudadanía /identidad: _____ autorizo expresa e indefinidamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s), corrientes(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero, según corresponda.

Faculto expresamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personales jurídicas legalmente facultadas.

En caso de cesión, transferencia, titulación o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación que desde ya expresamente facultados para realizar las mismas actividades establecidas en los párrafos precedentes.

FIRMA

Compromiso de pago del deudor y garante



SOL DE LOS ANDES
cooperativa de ahorro y crédito
el despertar de tus sueños!

Matriz: Riobamba Carabobo y Esmeraldas (Frente al C.C. La Condomine) / Cél: 091449400 - 091950193

GARANTE

Lugar y Fecha: _____

Yo, _____ con cédula de ciudadanía /identidad: _____ autorizo expresa e indefinidamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s), corrientes(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero, según corresponda.

Faculto expresamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personales jurídicas legalmente facultadas.

En caso de cesión, transferencia, titulación o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación que desde ya expresamente facultados para realizar las mismas actividades establecidas en los párrafos precedentes.

FIRMA

Lugar y Fecha: _____


Yo, _____ con cédula de ciudadanía /identidad: _____ autorizo expresa e indefinidamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mi(s) cuenta(s), corrientes(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero, según corresponda.

Faculto expresamente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personales jurídicas legalmente facultadas.

En caso de cesión, transferencia, titulación o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOL DE LOS ANDES", la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación que desde ya expresamente facultados para realizar las mismas actividades establecidas en los párrafos precedentes.

FIRMA

Anexo 11



CHECK LIST - REPORTE DE CRÉDITO

MENSUAL SEMANAL

SOCIO:

ASESOR:

NIVELES	ASESOR CRÉDITO						COMITÉ CRÉDITO					
	SOCIO	CÓNYUGE	GARANTE 1	CÓNYUGE	GARANTE 2	CÓNYUGE	SOCIO	CÓNYUGE	GARANTE	CÓNYUGE	GARANTE	CÓNYUGE
1 INFORMACIÓN DEL SOCIO												
Foto												
Copia de la libreta de ahorros												
Evidencia de consulta en el Buró de Crédito.												
Copias de la cédula de identidad.												
Certificado de Votación												
Copia del Registro Único de Contribuyentes, RUC.												
Patente Municipal del Negocio o credencial del mercado												
Copia del recibo del pago de la luz, agua o teléfono												
Pago del Impuesto predial o certificado de gravamen												
Certificados de ingresos del deudor y garante.												
Copia matrícula del vehículo o certificado único vehicular												
Solicitud de crédito.												
2 GARANTÍAS / HIPOTECARIOS												
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía.												
Copia de los contratos de hipoteca o de prenda constituidos a favor de la Cooperativa.												
Copia de los contratos de los registradores mercantiles y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas.												
3 ANEXOS												
Consulta de causas en el Consejo de la Juricalura												
Disolución Conyugal												
Declaración Juramentada												
Consulta en el SRI												
4 INSPECCIÓN E INFORMACIÓN FINANCIERA												
Análisis y recomendación financiera del deudor y garante preparado por el asesor de negocios												
Croquis / ficha de respaldo gráfico												
5 ANALISIS Y RESOLUCIÓN												
Resolución del Comité de Crédito.												
6 SEGUIMIENTO Y COBRANZA												
Hoja de seguimiento.												
Notificaciones y cartas.												

OBSERVACIONES

.....

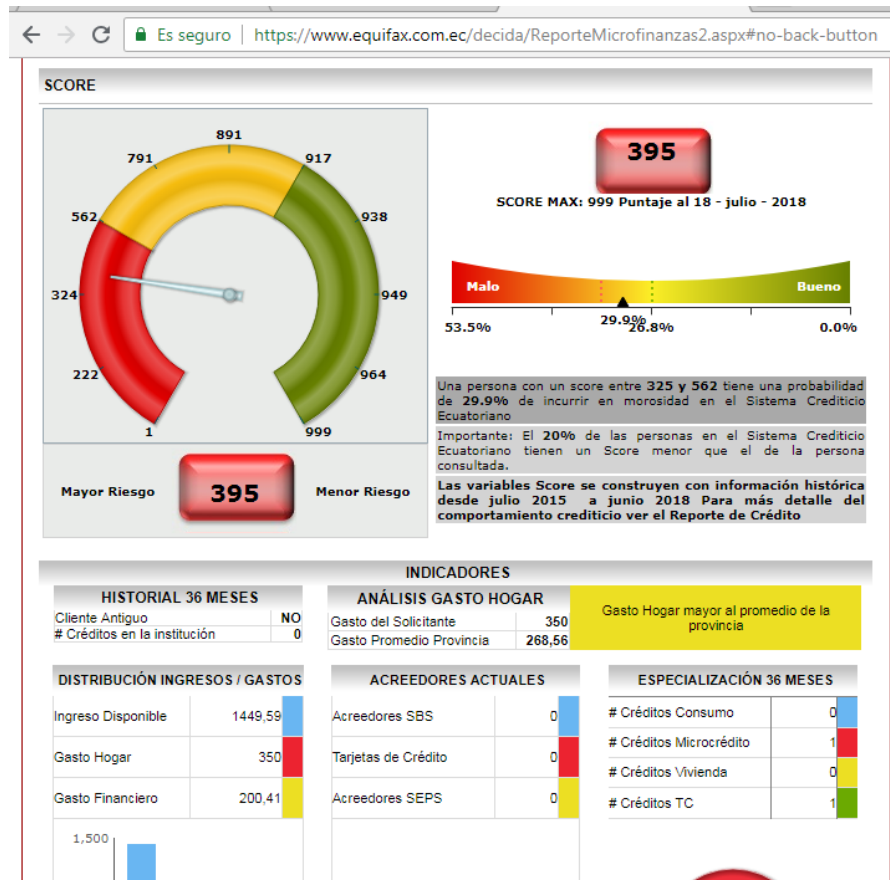
.....

.....

Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:
Hora:	Hora:

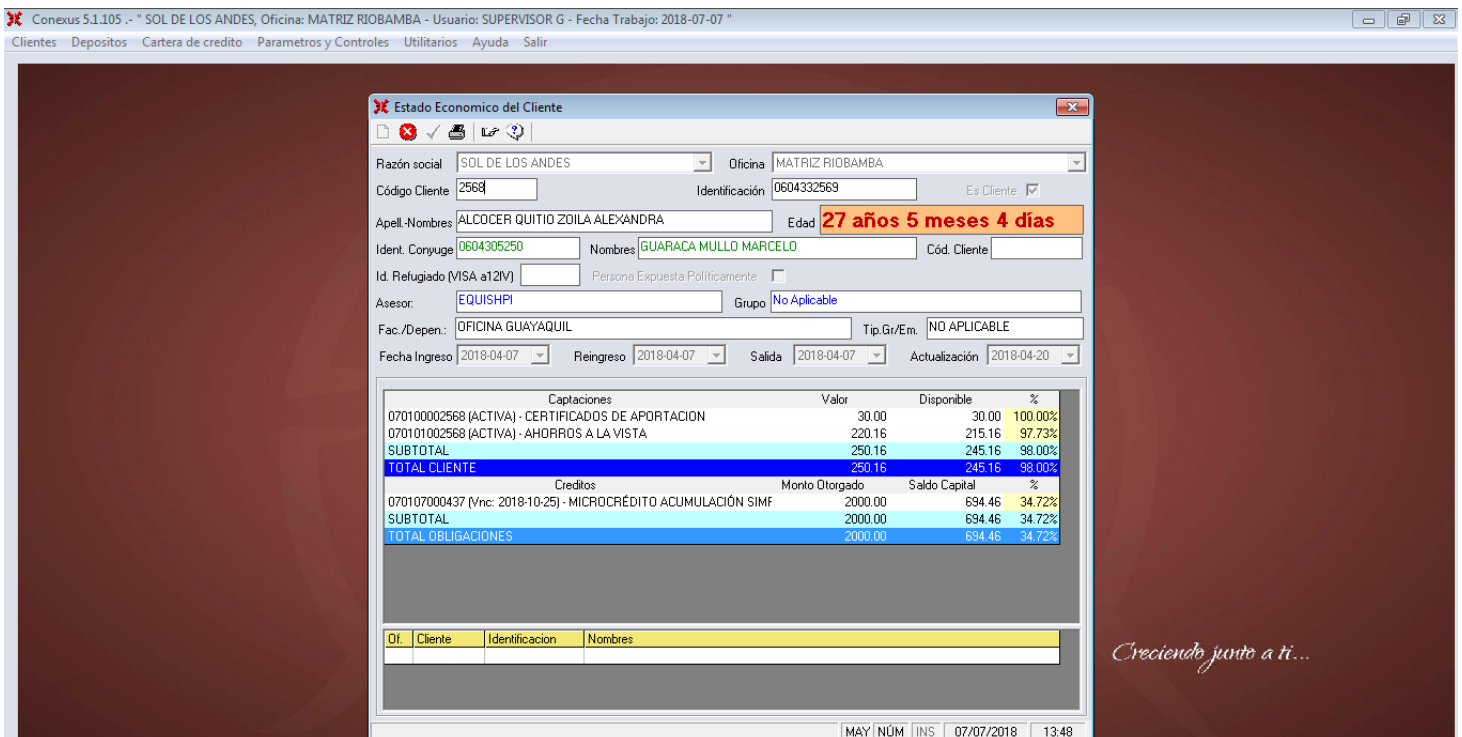
Listado de requisitos que deben cumplir los socios.

Anexo 12



Implementación de uso de credi report.

Anexo 13



Sistema financiero conexus estado económico del socio.

Anexo 14

Control de impresion de movimientos en libretas

Cuenta: 070101001680 | CEPEDA MIRANDA ISABEL | Año: 2018 | Moneda: DOLAR

Fecha	Caja	Deposito	Debito	Crédito	Saldo	Días	Impr.
2018-07-10 10:22:21	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	34.68	0	N
2018-07-11 09:45:24	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	41.68	0	N
2018-07-12 10:19:23	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	48.68	0	N
2018-07-13 10:24:56	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	55.68	0	N
2018-07-14 10:40:23	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	62.68	0	N
2018-07-15 10:24:28	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	69.68	0	N
2018-07-16 10:03:32	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	76.68	0	N
2018-07-17 10:29:39	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	83.68	0	N
2018-07-18 10:58:19	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	90.68	0	N
2018-07-19 10:54:43	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	97.68	0	N
2018-07-20 10:45:24	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	104.68	0	N
2018-07-21 10:01:27	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	111.68	0	N
2018-07-22 10:24:42	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	118.68	0	N
2018-07-23 10:23:11	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	125.68	0	N
2018-07-24 10:40:50	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	132.68	0	N
2018-07-25 09:33:07	MCHUCHO	EFFECTIVO	0.00	7.00	139.68	0	N

Procesando Información | MAY18 NÚM | INS | 07/26/2018

Debitó de automático de la letra de crédito.

anexo15

Vista Preliminar de CAconexud\reportes\tabamort.txt

SOL DE LOS ANDES OFICINA: MATRIZ RIOBAMBA

CLIENTE: 001881 YAUTIBUG ATUPARA JOSE FRANKLIN

FECHA DE CONCESION: 2018-02-09

TASAS NOMINAL: 24.3000%

ESTADO: ACTIVO

PAGO EN DIVIDENDOS

NUMERO DE PAGARE: 96

TASA EFECT. ANUAL: 27.2019%

DVD.	FEC.VENCM.	TASA	DIA	CAPITAL	INTERES	Seg.Desg.	OTROS	TOTAL CUOTA	SALDO	ESTADO	
1	2018-03-15	24.3000	34	370.86	114.75	1.50	0.00	487.11	5000.00	Pg.T. (-15mar18.....	
2	2018-04-15	24.3000	31	378.62	96.86	1.39	0.00	476.87	4629.14	Pg.T. (-15abr18.....	
3	2018-05-15	24.3000	30	386.55	86.07	1.28	0.00	473.90	4250.52	Pg.T. (-15may18.....	
4	2018-06-15	24.3000	31	394.63	80.85	1.16	0.00	476.64	3863.87	Pg.T. (-15jun18.....	
5	2018-07-15	24.3000	30	402.89	70.25	1.04	0.00	474.18	3469.34	Pg.T. (-15jul18.....	
6	2018-08-15	24.3000	31	411.32	64.17	0.92	0.00	476.41	3066.45	ACTIVO	
7	2018-09-15	24.3000	31	419.93	55.56	0.80	0.00	476.29	2655.13	ACTIVO	
8	2018-10-15	24.3000	30	428.72	45.26	0.67	0.00	474.65	2235.20	ACTIVO	
9	2018-11-15	24.3000	31	437.69	37.80	0.54	0.00	476.03	1806.48	ACTIVO	
10	2018-12-15	24.3000	30	446.85	27.72	0.41	0.00	474.98	1368.79	ACTIVO	
11	2019-01-15	24.3000	31	456.20	19.29	0.28	0.00	475.77	921.94	ACTIVO	
12	2019-02-15	24.3000	31	465.74	9.75	0.14	0.00	475.63	465.74	ACTIVO	
				5000.00	708.33	10.13	0.00	5718.46			

NOTA: OTROS = INTERES MORA, NOTIFICACIONES, JUDICIALES, SOLCA CRD.VNC.

Por la Institucion | Cliente: 0602450165

Configuración Impresión | Imprime en Formato Texto | Tamaño Letra (Formato NO Texto) 7.5

MAY18 NÚM | INS | 07/26/2018 | 10:46

Tabla de amortización generada por el sistema conexus.

Anexo 16



Notificaciones en el lugar de trabajo del socio

Anexo 17



Equipo de cobranza Coac Sol de los Andes

Anexo 18



Personas encuestadas.

Anexo 19

**RECAUDACIÓN
MÓVIL**

Ahora podrás realizar tus depósitos en la comodidad de tu negocio.

 *Creciendo junto a ti...*

Sol de los Andes
Cajapalita de oro y plata

Herramienta de cobranza sistema online.

Anexo 20



"Ayer como hoy se nos ha dado el privilegio de decidir, decidamos sabiamente y con visión, lo doloroso o triste de una desición actual será la alegría de un mañana bendecido que se acerca."

Edwin Maza
Gerente General



Sol de los Andes
Cooperativa de ahorro y crédito

Creciendo junto a ti...

Gerente general de cooperativa Sol de los Andes.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.”** y problema de investigación: **¿Cómo influye la gestión de cobranzas en la recuperación de cartera vencida, de la cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda, Ubicado en la ciudad de Riobamba en el ejercicio fiscal 2018?** presentado por **Lema Yagloa Fredy Hermogenes** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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:

Lema Yagloa Fredy Hermogenes



Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 002-003-000059241

20180901030D01479

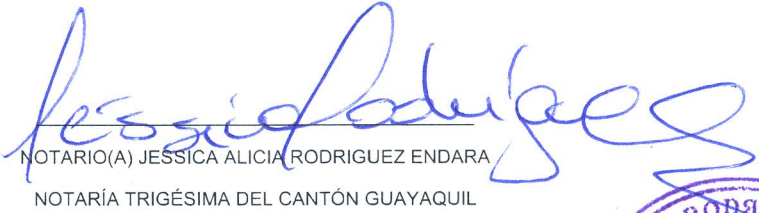
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901030D01479

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA, comparece(n) FREDY HERMOGENES LEMA YAGLOA portador(a) de CÉDULA 0604826339 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION 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. GUAYAQUIL, a 20 DE AGOSTO DEL 2018, (15:16).




 FREDY HERMOGENES LEMA YAGLOA
 CÉDULA 0604826339




 NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
 NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **LEMA YAGLOA FREDY HERMOGENES** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de cooperativa ahorro y crédito "Sol de los Andes" Ltda.** de la modalidad de **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, 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 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*.

Fredy Hermogenes Lema Yagloa

Autor

Firma

No. de cedula: 0604826339

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CENSO

Nº 060482633-9

CEDULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
LEMA YAGLOA
FREY HERMOGENES
LUGAR DE NACIMIENTO
CHIMBORAZO
RICHANSA
FLORES
FECHA DE NACIMIENTO 1995-04-25
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO HOMBRE
ESTADO CIVIL CASADO
JESSENIA AENGAIL
GUAMAN MENDOZA

INSTRUCCION PROFESION / OCUPACION

BACHILLERATO BACHILLER

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE

LEMA SHIGLA ANTONIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE

YAGLOA TADAY MARIA NARCISA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION

GUAYAQUIL

2018-05-18

FECHA DE EXPIRACION

2028-05-18



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



013
JUNTA No

013 - 342
NÚMERO

0604826339
CEDULA

LEMA YAGLOA FREY HERMOGENES
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS
PROVINCIA
DURAN
CANTÓN
EL RECREO
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA: 1



REFERENDUM
Y CONSULTA
POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGO EN EL REFERENDUM Y
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRAMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
PRESIDENTE DE LA JUNTA

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0604826339

Nombres del ciudadano: LEMA YAGLOA FREDY HERMOGENES

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/CHIMBORAZO/RIOBAMBA/FLORES

Fecha de nacimiento: 25 DE ABRIL DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: GUAMAN MENDOZA JESSENIA ABIGAIL

Fecha de Matrimonio: 18 DE OCTUBRE DE 2013

Nombres del padre: LEMA SHIGLA ANTONIO

Nombres de la madre: YAGLOA TADAY MARIA NARCISA

Fecha de expedición: 18 DE MAYO DE 2018

Información certificada a la fecha: 20 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 180-147-84412



180-147-84412

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIC) 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 Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESIC



Luis Alberto Akatep