



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA EN LA CIUDAD DE SAN
GABRIEL, PROVINCIA DEL CARCHI EN EL AÑO 2021.**

Autor: Guevara Hernández Brandon Ernesto

Director: MSc. Piedad Maribel Rosero Rosero

Ibarra, 2023.

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y crédito San Gabriel Ltda., es una institución de intermediación financiera, brinda productos y servicios financieros, enmarcados en el ahorro de los socios y los diferentes tipos de crédito que les otorga de acuerdo con sus necesidades, para que puedan invertir y mejorar su calidad de vida. Este trabajo de investigación estaba enfocado al análisis de la gestión de cobranza de la cooperativa, se inició con la descripción del caso, mediante la presentación de información relevante de forma general sobre la importancia del manejo adecuado de cobranza, en la entidad, posteriormente se desarrolló el marco referencial, con antecedentes de investigaciones realizadas, así como también fundamentos teóricos sobre los temas pertinentes al estudio, consolidando la base legal que enfatizó en la investigación, se continuó con la metodología de investigación que se utilizó, así como los tipos de investigación empleados, métodos, técnicas e instrumentos que ayudaron a recolectar la información necesaria, y sustentar el estudio de caso, con los resultados obtenidos, de la entrevista realizada al jefe de crédito; y la encuestas a los asesores de crédito, la tabulación y análisis de los resultados, con esto se determinó las conclusiones y recomendaciones de este estudio realizado.

ABSTRACT

The Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda., is a financial intermediation institution, it provides financial products and services, framed in the savings of the members and the different types of credit that it grants them according to their needs, so that they can invest and improve their quality of life. This research work was focused on the analysis of the collection management of the cooperative, it began with the description of the case, by presenting relevant information in a general way on the importance of proper collection management, in the entity, later it was developed the referential framework, with antecedents of research carried out, as well as theoretical foundations on the topics relevant to the study, consolidating the legal basis that emphasized in the research, the research methodology that was used was continued, as well as the types of research used , methods, techniques and instruments that helped to collect the necessary information, and support the case study, with the results obtained, from the interview carried out with the credit manager; and the surveys to the credit advisors, the tabulation and analysis of the results, with this the conclusions and recommendations of this study were determined.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 22 de mayo de 2023 MSc. Piedad Maribel Rosero Rosero DIRECTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fine legales pertinentes.


(f).....

MSc. Piedad Maribel Rosero Rosero

C.C.: 1001709474

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “Análisis de la gestión de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito San Gabriel Ltda. en la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi en el año 2021”, elaborado por Brandon Ernesto Guevara Hernández, previo a la obtención del título de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f) .....

MSc. Piedad Maribel Rosero Rosero

C.C.: 1001709474

(f) .....

MSc. Henry Marcelo Vallejos Orbe

C.C.: 1001813821



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450049150		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guevara Hernández Brandon Ernesto		
DIRECCIÓN:	Huaca, Carchi, Ecuador		
EMAIL:	beguevarah@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2973 140	TELÉFONO MÓVIL:	0990110740

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la gestión de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda. en la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi en el año 2021.
AUTOR (ES):	Guevara Hernández Brandon Ernesto
FECHA: DD/MM/AAAA	17-07-2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Piedad Maribel Rosero Rosero Msc. Henry Marcelo Vallejos Orbe

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de julio de 2023

EL AUTOR:

(Firma) .....

Nombre: Guevara Hernández Brandon Ernesto

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias y guiarme por un buen camino el cual hizo posible el cumplimiento de una meta más en mi vida.

A mis padres y hermanos que con su sacrificio me dieron la oportunidad de estudiar y estuvieron de manera incondicional durante toda mi carrera universitaria dándome su apoyo, sus consejos y su amor.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que enseñan en la carrera de contabilidad y auditoría, por haberme impartido de la mejor manera su conocimiento clase tras clase. Especialmente a mí directora y asesor de tesis los cuales fueron un gran apoyo para realizar este trabajo.

DEDICATORIA

Principalmente este trabajo es dedicado a mis padres por todo el esfuerzo que ellos realizaron para que esto se logre, por haberme enseñado buenos valores y motivarme siempre, y por estar pendiente en todo este proceso, otorgándome lo necesario para que lo cumpla de la mejor manera.

A mis hermanos, sobrinos y toda mi familia, que de una u otra forma han estado apoyándome siempre en todo el transcurso de mi vida.

A las demás personas como son: mis amigos, compañeros y docentes, que compartieron conmigo durante un largo tiempo sus enseñanzas, consejos, risas, tristezas y otros buenos momentos los cuales siempre llevaré en mi mente.

A todos ustedes, infinitamente gracias.

Índice de contenidos

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iv
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA.....	ix
Índice de contenidos	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN DEL CASO	14
1.1 Introducción.....	14
1.2 Planteamiento del problema	15
1.2.1 Preguntas de investigación	16
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	19
2.1 Marco referencial.....	19
2.2 Marco teórico.....	19
2.2.1 Cooperativa.....	19
2.2.1.1 Cooperativa de ahorro y crédito	20
2.2.1 Crédito	20
2.2.1.1 Clasificación de crédito	20
2.2.1.2 Las cinco “C” del crédito	21
2.2.1.3 Riesgo Crediticio	22
2.2.2 Gestión de cobranza	22
2.2.2.1 Políticas de gestión de cobranza	23
2.2.2.2 Fases de la gestión de cobranza	23
2.2.2.3 Tipos de cobranza	24
2.2.2.4 Cambios en el modelo de cobranza	25
2.2.3 Indicadores univariables y multivariables	25

2.2.3.1	Indicadores financieros	26
2.2.3.2	Morosidad de la cartera total	26
2.3	Marco Legal.....	27
CAPÍTULO III	29
METODOLOGÍA	29
3.1	Tipo de investigación	29
3.1.1	Investigación descriptiva	29
3.1.2	Investigación histórica.....	29
3.1.3	Investigación de campo	29
3.1.3	Investigación bibliográfica	30
3.2	Enfoque de investigación.....	30
3.3	Métodos de investigación	30
3.3.1	Método inductivo - deductivo.....	30
3.3.2	Método analítico – sintético	31
3.4	Técnicas e instrumentos	31
3.4.1	Encuesta.....	31
3.4.2	Entrevista.....	31
3.4.3	Revisión documental	32
3.5	Población	32
3.6	Operacionalización de las Variables.....	32
CAPÍTULO IV	36
DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO	36
4.1	Recolección de la información	36
4.2	Análisis de la encuesta aplicada al personal de crédito.	37
4.3	Entrevista al jefe de crédito	42
4.3.1	Análisis de la entrevista.....	44
4.4	Análisis de la información documental	45
4.4.1	Análisis de la información de préstamos	45
4.4.2.	Recuperación de cartera	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
Bibliografía	52
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de riesgo crediticio	22
Tabla 2 Población	32
Tabla 3 Matriz de operacionalización de variables	34
Tabla 4 Normas, políticas y procedimientos	37
Tabla 5 Análisis de riesgos del proceso de crédito.....	37
Tabla 6 Evaluación de garantías	38
Tabla 7 Validaciones de saldos	38
Tabla 8 Gestión de cobranza eficiente.....	39
Tabla 9 Cartera de clientes atomizada.....	39
Tabla 10 Evaluación de indicadores de morosidad	40
Tabla 11 Normas de cobranza	40
Tabla 12 Políticas de cobranza de créditos.....	41
Tabla 13 Estrategia eficaz.....	41
Tabla 14 Monto de préstamos de consumo	46
Tabla 15 Monto de préstamo microempresa	47
Tabla 16 Recuperación de cartera	48
Tabla 17 Referencia de revisión documental	55
Tabla 18 Ficha Credi Forja tu futuro	64
Tabla 19 Ficha Credi diamante.....	65
Tabla 20 Ficha Credi transporte	67
Tabla 21 Ficha crédito autoloquidable	69
Tabla 22 Ficha credirol.....	70
Tabla 23 Ficha Crédito (preferencial)	71
Tabla 24 Ficha crédito (preferencial)	72

Índice de figuras

Figura 1 Totalidad de préstamos año 2021.....	45
Figura 2 Préstamo de consumo.....	46
Figura 3 Préstamo microempresa	48
Figura 4 Fluctuaciones de cartera en el año 2021	49

CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN DEL CASO

1.1 Introducción

El presente trabajo de investigación está enfocado en el análisis de la gestión de cobranza de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.” en el año 2021, ya que el crecimiento de esta entidad financiera depende del manejo eficiente del sistema de cobro de los diferentes préstamos que otorga a sus socios. La cooperativa nombrada está ubicada en el sector urbano y es una de las más importantes en la zona norte del Ecuador, con alrededor de 50 trabajadores, su gerente general es la Ing. Andrea Valencia.

La Cooperativa, siendo una institución de intermediación financiera y de desarrollo sostenible, comprometida a promover la inclusión financiera, para la mejora de la calidad de vida de sus asociados, brindando productos y servicios financieros, mediante la otorgación de los diferentes tipos de crédito a sus socios, con la finalidad que ellos puedan invertir y progresar en sus diferentes actividades. Siendo de esta manera muy importante la actividad crediticia tanto para la cooperativa, como para los socios que la utilizan.

La investigación se inicia con la descripción del caso, realizando un análisis de la situación crediticia y la importancia de los créditos, ya que influyen en la economía y el desarrollo del país.

Posteriormente se elaboró el marco referencial y teórico con la finalidad del enfoque científico– técnico que viabilice la estructura del tema de estudio sus bases teóricas, los niveles conceptuales, mediante la obtención de la información bibliográfica en libros, normativa legal, artículos científicos, e investigaciones realizadas.

A continuación, la metodología donde se describe brevemente el tipo de investigación, enfoque y métodos que se utilizó en el desarrollo del estudio, además de las técnicas e instrumentos de recolección de información, como la encuesta y la entrevista.

Luego de aplicar las técnicas de recolección de información se procedió a su tabulación y el análisis de los datos recolectados y con la información de la base de datos de la cooperativa se comparó los préstamos, cuáles son los más solicitados.

Finalmente se detalla las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron una vez finalizado el estudio realizado, con el propósito de colaborar con esta investigación a realizar una gestión de cobranza eficiente en la cooperativa de ahorro y crédito.

1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad toda empresa que busca mantenerse actualmente en el mercado ha optado como estrategia el otorgamiento de ventas a crédito, y por ende es fundamental tener un control idóneo de la cartera por cobrar y los tiempos en los que ésta se recuperará, para ello quienes integran la organización deben establecer políticas y procedimientos para tener un control minucioso de la cuenta y de esta manera evitar posibles riesgos (García, Maldonado, Galarza, & Grijalva, 2019).

El emprendimiento, la inversión o el mejoramiento de negocios, son actividades que en la actualidad han tenido un crecimiento de gran magnitud, y que con ellas crean la necesidad en las personas o instituciones de buscar fuentes de financiamiento que puedan ayudar a su desarrollo. Por lo que cada vez es más común que se realice un préstamo para la obtención de los recursos necesarios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, acción que mejora la economía por las operaciones comerciales que crean un mayor flujo de los recursos ya sea de un sector, región o país.

Siendo así los créditos, fuentes de crecimiento, empleo o inclusión con el objetivo de proporcionar una vida digna para todos. El sistema financiero a nivel mundial, regional, nacional y local debe desempeñar el papel clave en la generación de ahorro y en su canalización eficiente, a fin de financiar la inversión y la innovación tecnológica y facilitar el acceso al financiamiento de los diversos agentes productivos, en particular a las pequeñas y medianas empresas (Pérez & Titelman, 2018).

A nivel de América Latina, hay emitidos miles de millones de dólares colocados bajo el instrumento fideicomiso financiero, existiendo un riesgo que los créditos no sean cancelados oportunamente, perjudicando a los inversionistas que tengan dichos fideicomisos.

Es importante que las entidades del sistema financiero contribuyan a lograr el desarrollo económico y social sostenible, para eso se debe mejorar el acceso a los créditos a los diferentes clientes, esto incrementará los rubros de cartera de cada entidad financiera que preste el servicio de ahorro y crédito, y por tanto el desarrollo económico.

Siendo la cartera de crédito un instrumento financiero, de las instituciones de crédito, quienes se encargan de otorgar crédito de diferentes categorías y aplicando la normativa de cada institución financiera, con el afán de proteger que dicho crédito sea cancelado en los tiempos oportunos, evitando así caer en una cartera vencida.

A nivel nacional, cada institución financiera maneja internamente la información de recuperación de cartera, en la base de datos de la entidad. La información que acceden los asesores de crédito, sobre el historial crediticio del cliente es mediante el buró de crédito, antes la central de créditos, sin embargo, esta información no le asegura que dicho crédito otorgado sea cancelado oportunamente.

Se puede decir que al no tener en cuenta las reglas, términos y condiciones de la política de pagos no se puede llevar un debido control y gestión en la cobranza de las carteras, y de esta manera aumenta los valores adeudados de los clientes y de igual forma los índices de incobrabilidad.

Las principales actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y crédito San Gabriel Ltda. son captación de ahorros y otorgación de créditos, siendo la segunda la que ocasiona varios problemas al momento de gestionar las cobranzas, ya sea por la falta de rigurosidad en el seguimiento de créditos otorgados, la ausencia de nuevas políticas y procedimientos en el estudio de otorgación de créditos o incluso por la no disponibilidad de recursos por parte de los socios. Pudiendo ocasionar de esta manera, retraso y disminución en la recuperación de cartera, generación de carteras vencidas, morosidad y cuentas incobrables que afecten en el desarrollo de la entidad.

1.2.1 Preguntas de investigación

¿La Cooperativa De Ahorro Y Crédito, realizó una adecuada gestión en la cobranza del año 2021?

¿Se puede mejorar la gestión de cobranza de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Gabriel?

1.3 Justificación

La investigación realizada es importante porque se analiza gestión de cobranza de la cooperativa, evaluando el proceso de gestión de cobranza en cuanto a planificación, administración, estrategias de cobro, que utiliza la entidad financiera, identificar falencias en el sistema de cobranzas de la cooperativa, y las fluctuaciones de la recuperación de cartera en el primer y segundo semestre del año 2021.

Siendo primordial el sostenimiento de las entidades financieras que dan la oportunidad de nuevas alternativas empresariales, activando el aparato productivo, incrementando fuentes de trabajo e ingresos que contribuyen el progreso de los socios o clientes, que se apoyan en estas entidades que prestan el servicio de ahorro y crédito.

La investigación presenta factibilidad, ya que hay predisposición de las autoridades y personal de la cooperativa en proporcionar la información que se necesite en el estudio, además hay fuentes bibliográficas que apoyen o sustentan la investigación.

La ejecución de esta investigación presenta como beneficiarios, a la cooperativa y su personal, al tomar en cuenta lo concluido y recomendado, para tomar correctivos y permita mejorar la gestión de cobranza de la cooperativa. La ausencia de una buena gestión de cobranza en la cartera conlleva a un mal desempeño financiero llegando así a generar riesgos de liquidez, morosidad, carteras vencidas y cuentas incobrables, controlando este aspecto se puede mejorar la eficiencia y eficacia dentro de la cooperativa.

Al no realizar este análisis de gestión de cobranza, la cooperativa continuará con sus índices de morosidad altos, que perjudiquen la estabilidad económica de la entidad financiera, si el incumplimiento del pago de créditos de los socios continúe.

El aporte de la investigación permitirá tomar decisiones oportunas a los ejecutivos de la cooperativa, en beneficio y crecimiento económico de la entidad financiera.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la gestión de cobranza de la “Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Gabriel Ltda.” en la ciudad de San Gabriel, Provincia del Carchi en el año 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el proceso de gestión de cobranza en cuanto a planificación, administración, estrategias de cobro.
- Identificar falencias en el sistema de cobranzas de la cooperativa.
- Efectuar comparaciones sobre las fluctuaciones de la recuperación de cartera en el primer y segundo semestre del año 2021

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco referencial

Una investigación realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar, con el tema Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, en donde se realiza una revisión de los antecedentes regulatorios que sistematizaron el proceso crediticio en el sistema financiero, así como la evolución de los principales agregados macroeconómicos y financieros, con el objeto de identificar los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de consumo, y de esta manera diseñar un modelo de cobranza eficiente, analizando los indicadores de la cooperativa, determina el comportamiento y tendencia del nivel de exposición de riesgo crediticio, procedimientos aplicados en gestión de cobranza, para analizar la calidad de la gestión (Coronel Hoyos, 2019). En el sector cooperativo, la cartera de crédito constituye más del 70% del total de los activos y ésta es la razón por el cual el menor desequilibrio en la recuperación del crédito puede tener afectaciones negativas en la rentabilidad, solvencia, y en definitiva en la sostenibilidad de la institución (Coronel Hoyos, 2019).

El ámbito de gestión de cobranza, va entrelazado en varias situaciones como en empresas que también necesitan analizar la situación actual de la Gestión de cobranzas en la empresa RECTIMA, se pudo comprobar que los vendedores/cobradores de la compañía no cumplen sus visitas semanales, tampoco acostumbran facilitar a sus clientes un recibo que claramente indique el valor abonado y su nuevo saldo, no se les indica el tiempo máximo que tienen para cancelar sus facturas, los clientes por su parte tampoco han podido mantener un control apropiado de sus valores pendientes de pago, lo que ha perjudicado tanto a la empresa como a los clientes (Ortiz, 2014).

2.2 Marco teórico

2.2.1 Cooperativa

La Alianza Cooperativa Internacional, en su Declaración de Identidad Cooperativa (Congreso de Manchester, 1995), define la cooperativa como “[...] *una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones comunes en materia económica, social y cultural mediante*

una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” (Curiazi, y otros, 2017).

Por lo que se considera a una cooperativa una empresa de producción con una participación libre y democrática de todos sus asociados que comparten en si un mismo objetivo tanto económico como social, generando beneficios de manera directa o indirecta según sus funcionamientos

2.2.1.1 Cooperativa de ahorro y crédito

Según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Woccu (2008) define;

“La cooperativa de ahorro y crédito es una organización cooperativa financiera cuyos asociados son a la vez propietarios y administradores de esta sobre una base sin fines de lucro, de acuerdo con principios democráticos. Su propósito es promover el ahorro, usar los fondos obtenidos para hacer préstamos y proveer otros servicios relacionados con los miembros y sus familias”.

Es importante destacar que las cooperativas de ahorro y crédito no solo son una organización, sino una institución financiera capaz de contribuir con el desarrollo económico de las naciones por medio de la accesibilidad que prestan a los usuarios a la de créditos u otros servicios a comparación de una entidad bancaria que maneja intereses más elevados.

2.2.1 Crédito

Según el autor Miranda (2016), indica que es la operación fundamental de un banco o cooperativa, ya que pone a disposición de los clientes, montos de dinero, que los puede solicitar cuando lo necesite, ya sea para consumo o algo actividad económica. Tomando en cuenta que será otorgado con una tasa de interés que será cancelada tomando en cuenta la normativa de la entidad financiera quien la otorga.

2.2.1.1 Clasificación de crédito

Según el autor Ocaña (2019), en el libro Comportamiento del crédito de consumo del sistema financiero nacional, indica la siguiente clasificación de crédito.

- **Crédito de consumo:** lo define de la siguiente manera;

- **Crédito de consumo ordinario:** es el crédito concedido a personas naturales y que lo utilizan en la adquisición de vehículos.
- **Crédito de consumo prioritario:** es otorgado igual que el anterior a personas naturales quienes los destinado para compras de consumo diario, así también para gastos productivos (Ocaña, 2019).

2.2.1.2 Las cinco “C” del crédito

Los autores Lopez Pascual & Diez De Castro (2001), en su libro Dirección Financiera, planificación, gestión y control, indica que existen diversos, sin embargo se indica el modelo conocido como las cinco “C”, relacionado con lo referente a la petición de un préstamo.

1. **Carácter:** Se realiza una valoración del nivel de riesgo que puede presentarse al otorgar el crédito a una persona sea natural o jurídica, tomando en referencia su honradez e integridad. Con las personas naturales, el asesor puede verificar mediante una entrevista personal con el cliente o prestamista. En el caso de las personas jurídicas es más complicado, ya que se evalúa al nivel directivo, siendo impreciso determinar un juicio adecuado.
2. **Capacidad:** hace referencia a la capacidad de pago que tendría el cliente, como genera fondos de ingreso, que asegure el pago del préstamo. La evaluación de personas naturales en este punto se toma como referencia roles de pago legales, declaraciones del impuesto a la renta, en las personas jurídicas en cambio se basa en los estados financieros presentados al organismo de control, para verificar si las actividades económicas que realiza son rentables.
3. **Capital:** este apartado tiene que ver con el patrimonio que posee el cliente que solicita el crédito, entre más bienes posea se considera que está calificado para recibir el crédito que solicite, los documentos que avale su patrimonio si es un bien inmueble el registro de la propiedad o matrícula del vehículo. A las personas jurídicas se lo realiza mediante el análisis del estado de situación inicial, con la verificación del profesional capacitado para el análisis.
4. **Garantía:** en algunas ocasiones no amerita que se solicite garantía, esto va de acuerdo con la normativa que aplique la entidad financiera, sin embargo, es

indispensable realizar una hipoteca de un bien inmueble u otra garantía, si los montos económicos solicitados son bastante considerables.

- 5. Condiciones:** es necesario verificar las condiciones del cliente que solicita el crédito, ya que algunos aspectos pueden perjudicar que cumpla a tiempo con las obligaciones del préstamo (Lopez Pascual & Diez De Castro, 2001).

2.2.1.3 Riesgo Crediticio

Según la “Norma para la gestión del riesgo de crédito, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones en la corporación nacional de finanzas populares y solidarias y cajas centrales” realizada por la junta de política y regulación monetaria y financiera en el 2017 define a riesgo de crédito como;

“Es la probabilidad de pérdida como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte”

Se considera como la posible pérdida que asume la entidad financiera como consecuencia de incumplimiento de obligaciones por parte del prestatario. es un riesgo esencial que debe ser evaluado constantemente para evitar pérdidas en la institución.

Tabla 1 Niveles de riesgo crediticio

Nivel de riesgo	Categoria	Productivo corporativo y productivo empresarial	Productivo PYMES	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad			
Riesgo normal	A1	0	0	0	0
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 31 hasta 60
Riesgo potencial	B1	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 31 hasta 45	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 61 hasta 90	De 46 hasta 60	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 61 hasta 75	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 75 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 450

Tomado de Superintendencia de Economía popular y solidaria. “Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” año 2021

2.2.2 Gestión de cobranza

La gestión de cobranza en la gerencia financiera es de mucha importancia ya que permite mejorar el capital de trabajo de la entidad y por lo tanto el desarrollo de la empresa, pero para ello se debe consolidar estrategias de cobro adecuadas, que conlleven a concluir de manera oportuna el pago del préstamo (Morgollón, 2020).

La cobranza es parte fundamental del ciclo de crédito ya que el rol que cumple en el área de negocios es importante ya que es un proceso estratégico que busca generar rentabilidad evitando pérdidas mediante la generación de una cultura de pago en los clientes.

2.2.2.1 Políticas de gestión de cobranza

Las políticas de gestión de cobranza, permitirá controlar situaciones que puedan ocasionar que el deudor no cancele a tiempo sus obligaciones, por eso es necesario establecer políticas que ayuden a garantizar la cancelación oportuna de los créditos otorgados. Se debe evaluar periódicamente las normativa, reglamentos y procedimientos que rigen en la actividad crediticia de cualquier empresa, estableciendo plazos (Morgollón, 2020).

2.2.2.2 Fases de la gestión de cobranza

En la fase de la gestión de cobranza que plantea Morales & Morales (2015), en su libro Crédito y cobranzas son.

- **Prevención:** son las diferentes actividades que se realice para evitar que el cliente incumpla la obligación del crédito, evitar que dicho crédito caiga en mora, perjudicando la cartera de la entidad financiera. Para prevenir incumplimiento de pago se debe aplicar todas las estrategias de cobro necesarias, hasta puede aplicarse acciones legales apoyándose con el departamento jurídico de la entidad financiera.
- **Cobranza:** son las actividades que se hace para realizar el cobro de la obligación pendiente del crédito, en esta etapa se puede llegar a un acuerdo de pago con el cliente, o hasta renegociar la deuda.
- **Recuperación:** en esta etapa ya es una situación complicada, ya que ha pasado algún tiempo en que el cliente no ha cancelado sus obligaciones crediticias vigente, la empresa puede estar reacia en hacer cualquier negociación con el cliente que tiene la deuda.

- **Extinción:** en esta etapa se debe registrar contablemente como la cuenta saldada en su totalidad, esto es cuando el prestamista ha cancelado sus obligaciones crediticias atrasadas (Morales & Morales, 2015).

2.2.2.3 Tipos de cobranza

Los autores Morales & Morales (2015), indica el tipo de cobranza, mediante las estrategias de cobro, tomando en cuenta el grado de cumplimiento del cliente, entre los tipos de cobranza están los siguientes:

- **Cobranza normal**

Parte de lo básico e informativo al cliente, ya sea imprimiendo la factura o estado de cuenta y enviando a su email, de esta manera el cliente se mantiene informado de sus pagos realizados y cuanto sigue adeudando.

- **Cobranza preventiva**

La cobranza preventiva inicia con llamadas telefónicas indican el valor y el plazo máximo de pago; también se puede informar vía email y si el cliente no es contactado oportunamente se puede hacer la visita domiciliaria de recordatorio.

- **Cobranza administrativa**

En esta cobranza ya se encuentran los clientes que sus obligaciones crediticias ya están por vencer y que la gestión realizada anteriormente no surgió una acción positiva, por ello la persona encargada de recuperar dicho crédito, deberá organizarse oportunamente con un horario con fechas de los clientes que están próximo a vencer su deuda.

- **Cobranza extrajudicial**

En esta etapa ya se necesita ayuda del departamento legal de la entidad que tome acciones extrajudiciales contra el cliente que adeuda. La gestión de cobranza se la realiza así:

- Se debe verificar si la persona natural o jurídica existe.
- Indagar la información del cliente, como su domicilio y si es jurídica donde está el local comercial.
- El contacto con el cliente que adeuda, para negociar el pago.

- **Cobranza judicial**

En esta instancia el departamento legal toma todas las acciones pertinentes para proceder con los documentos que se posee de garantía, ya que las estrategias de cobro realizadas anteriormente no dieron ningún resultado favorable.

La entidad financiera inicia sus actividades de cobro de manera legal, ante los tribunales de justicia, ante un juicio, quien posteriormente dictará la sentencia y así recuperar el valor del crédito otorgado a los clientes, además de los gastos de cobranza que se realizaron, si el cliente no cancela los valores se puede llegar a realizar el embargo de los bienes del deudor, haciendo así la liquidación de las garantías (Morales & Morales, 2015).

2.2.2.4 Cambios en el modelo de cobranza

Como todo va evolucionando, en el campo financiero de igual manera se utiliza nuevas técnicas y herramientas de cobranza o análisis crediticio que se realiza con anterioridad, y obtener una evaluación precisa del cliente.

Se debe verificar las acciones que son más eficaces para realizar una gestión de cobranza eficiente, bajando los costos de operación y mejorando el servicio al cliente (Fiorillo, Goslin, & Vincent, 2015).

La evaluación de la cobranza está identificada en las inteligencias digitales que permita maximizar la efectividad y la eficiencia de la gestión de cobro, ayudando al desarrollo de la empresa (Alvarez, 2019).

2.2.3 Indicadores univariantes y multivariantes

Cuando se hace un análisis de los indicadores de cobro, por lo normal se trabaja con más de una variable, lo que permite tener mejor apreciación al momento de hacer la proyección de los valores para tener mejor plan de cobros. Se puede utilizar el enfoque multivariante, el cual permite usar las ratios individuales de forma simultánea. Esto permite obtener una mejor visión, en caso de que un sector de los clientes pueda ocasionar problemas a corto plazo, así como aquellos que están en su segmento sano (Ramos, 2012).

Por medio de un gráfico se puede ver la trayectoria de los indicadores, así como compararlo y determinar la necesidad de fondos que tiene la empresa, dato que servirá

al departamento de tesorería, el cual puede así tener tiempo para emprender la búsqueda de fondos en caso de necesidad (Ramos, 2012).

Entre los principales indicadores a utilizar se encuentran el enfoque multidimensional, el de beneficio neto, el de flujo de caja y el de capital de trabajo. Para ello es importante que la principal empresa con grandes deudas vencidas pueda presentar los últimos estados de situación y de resultados, a fin de obtener de aquí lo que valora para el análisis comparativo. (Ramos, 2012).

2.2.3.1 Indicadores financieros

La superintendencia de bancos (2017) define al índice de morosidad como un; “Indicador que mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos”. Determinando así que la morosidad es un riesgo inminente en el sistema financiero por lo que se debe llevar un control estadístico. (SEPS, 2017)

2.2.3.2 Morosidad de la cartera total

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los porcentajes de morosidad se calculan la línea de crédito para la cartera bruta. Para su cálculo se indica la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{cartera improductiva}}{\text{cartera bruta}}$$

- **Cartera improductiva bruta:** esta cartera está compuesta por los préstamos que son cartera vencida o cartera que no devenga interés, en sí los que no generan rentabilidad para la entidad.
- **Cartera Bruta:** está compuesta por el total de la cartera de crédito de la institución sin restar o deducir la provisión de cuentas incobrables.

La interpretación del indicador se toma en cuenta que el resultado entre más mayor sea quiere decir que las entidades están teniendo problemas en recuperar la cartera de crédito. La relación mientras más baja es mejor (SEPS, 2017).

2.3 Marco Legal

Considerando

La Constitución de la Republica del Ecuador, en el artículo 283, indica que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (Asamblea Nacional, Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).

Las organizaciones del sistema económico pueden ser pública, privada, mixta, popular y solidaria y las que la constitución establezca. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Asamblea Nacional, Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 309, indica que el sistema financiero puede ser público, privado, popular y solidario. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez (Asamblea Nacional, Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).

El sistema financiero popular y solidario, podrá formarse de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociadas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, como lo indica el artículo 31, en la Constitución de la república del Ecuador. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Asamblea Nacional, Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)

Es necesario citar la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria

Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo, en su artículo 21, indica que el sector cooperativo es el conjunto de cooperativas, siendo estas sociedades de personas que se han unido de manera voluntaria, para cubrir necesidades económicas, sociales y culturales, con una empresa conjunta, democrática, con personería jurídica de derecho privado y de 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 de Buen Gobierno Corporativo (Asamblea Nacional, 2011).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La metodología es una ciencia cuya especialidad o campo de estudio son las orientaciones racionales que requerimos para resolver problemas nuevos, y para adquirir o descubrir nuevos conocimientos a partir de los provisoriamente establecidos y sistematizados por la humanidad (Caballero, 2014).

La metodología de la investigación proporciona los componentes fundamentales para la realización de la investigación referente a la gestión de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito San Gabriel, con los diferentes tipos de investigación, enfoques y métodos que se describen a continuación.

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

Según el autor Niño (2011), en su libro Metodología de la investigación, indica que la administración descriptiva, se encarga de describir la realidad del objeto de estudio, con el fin de corroborar, evaluar o comprobar una hipótesis.

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se detalla las causas y efectos, planteados en el problema del estudio, describir de qué manera se está manejando el área de créditos de la Cooperativa, para evidenciar la gestión en lo relacionado a cobranzas.

3.1.2 Investigación histórica

Esta investigación buscó analizar, interpretar y explicar todos estos aspectos y fenómenos comprendidos en datos históricos, como han aparecido y han evolucionado (Niño, 2011).

Además se utilizó la investigación histórica, al indagar y revisar la información pertinente a créditos de la entidad financiera, con el afán de evaluar el manejo adecuado del proceso de recuperación de cartera.

3.1.3 Investigación de campo

La investigación de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo, es decir, los datos que se necesitan para hacer la

investigación se toman en ambientes reales no controlados (Cajal, 2020). Esta investigación ayudó a encontrar la información necesaria, de la fuente, en este caso directamente con quienes intervienen en el área de créditos de la cooperativa, mediante la técnica de encuesta, entrevista y revisión documental para analizar el proceso de cobranza, recuperación de cartera vencida.

3.1.3 Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación es muy importante, ya que recopila toda la información referente al tema de investigación, de diferentes fuentes, pero tomando en cuenta la validez de la información. Esta investigación consiste en recopilar y buscar todo tipo de información relacionada con el tema de investigación (Gómez, 2012).

En este tipo de investigación se revisó primeramente el manual de la cooperativa, la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria.

3.2 Enfoque de investigación

La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo. En lo cualitativo, porque se respalda de información de la institución financiera, revisando el manual de la cooperativa que evidencia las causas y efectos con lo referente a la cobranza de los diferentes tipos de crédito existentes y si existiese dificultad en la gestión de cobranza, tomar decisiones que solucionen las dificultades.

En lo cuantitativo, porque se utiliza en la investigación datos numéricos, recolectados como por ejemplo montos de crédito que se otorga, tomando en cuenta el tipo de crédito con información de la institución financiera, que verifiquen el estado de la cartera de crédito y analizar la gestión de cobranza de la cooperativa, midiendo la morosidad crediticia existente.

3.3 Métodos de investigación

3.3.1 Método inductivo - deductivo

Según el autor (Caballero, 2014), en su libro Metodología integral innovadora para planes y tesis, en el que indica que el método deductivo va de lo general a lo específico, ósea va sacando partes del todo de una investigación. En cuanto el inductivo va de lo particular a lo general, este método sintetiza de lo individual a lo general.

Este método se lo utilizó al interpretar los resultados obtenidos con el propósito de llegar a conclusiones de los hallazgos en la investigación, que permita la toma de decisiones o correctivos necesarios que se presenten en mejorar la gestión de cobranza de la cooperativa.

3.3.2 Método analítico – sintético

La unión de estos métodos de investigación conlleva a realizar un análisis y síntesis de la información recopilada dentro de la investigación. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes (Rodríguez, 2017). Este método se utilizó al analizar los resultados obtenidos en el trabajo de campo, aplicando la encuesta a los asesores de crédito y la entrevista al jefe de crédito, identificando las causas y efectos.

3.4 Técnicas e instrumentos

La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente aunque no exclusivamente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas (Rojas, 2011). Se aplicaron las siguientes técnicas:

3.4.1 Encuesta

Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas (Terreros, 2023). Se utilizó esta técnica, para conocer diferentes aspectos sobre el manejo de cobranzas por parte de los asesores de crédito, que fue a quien se les aplicó, mediante un cuestionario previamente elaborado, tomando como respuestas alternativas la escala de Likert.

3.4.2 Entrevista

Esta técnica de investigación se la realiza previa elaboración de un cuestionario que sea una guía, pero puede hacerse más preguntas según como se suscite la conversación entre el entrevistado y el entrevistados. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos (Díaz & García, 2013).

Esta técnica se aplica al jefe de crédito, con un cuestionario previamente elaborado, con preguntas abiertas, y se procedió a preguntar lo necesario en el momento

de la entrevista, con el fin de obtener la información sobre el proceder del personal de crédito para recuperar cartera de crédito en riesgo.

3.4.3 Revisión documental

La revisión documental es el registro de acciones que se observan en el proceso investigativo. La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda (Mendez, 2010).

Esta técnica, sirvió revisando los tipos de créditos y montos otorgados a los clientes, en el año 2021, para realizar un análisis de la cartera vencida en el primer y segundo semestre del año de estudio de la investigación

3.5 Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (López, 2004).

La presente investigación, se realizó en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda., ubicada en la ciudad de San Gabriel, en el departamento de crédito, el mismo que está formado por la persona encargada de la jefatura de Créditos y los asesores de crédito.

Tabla 2 Población

Descripción	Unidades de investigación
Jefe de crédito	1
Asesores de crédito	3

3.6 Operacionalización de las Variables

La variable es una característica (magnitud, vector o número) que puede ser medida y que adopta diferentes valores en cada uno de los casos de estudio (Figuroa, Ramírez, & Alcalá, 2014).

Las variables son de importancia en la investigación, al poder medirlas y controlar en una investigación y sobre todo por la influencia que ejerce en el estudio que se está realizando.

Tabla 3 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Objetivo	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos	Tipo de Información	Sujeto de Investigación
Gestión de cobranzas	Evaluar el proceso de gestión de cobranza en cuanto a planificación, administración, estrategias de cobro	Control interno	Entorno de control	Entrevista-Encuesta Revisión Documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito
			Evaluación de riesgos	Entrevista Revisión Documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito
			Información y comunicación	Entrevista-Encuesta Revisión Documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito
			Supervisión y control	Entrevista-Encuesta Revisión Documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito
			Recurso legal	Entrevista-Encuesta Revisión Documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito
		Cartera de crédito	Otorgamiento de créditos Cartera de riesgo Nivel de Morosidad Cobertura de provisión Procesos judiciales	Entrevista-Encuesta Revisión documental	Primaria Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito

			Tipo de cooperativa	Revisión Documental	Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito	
Institución	Conocer la empresa en los aspectos relacionados con la constitución, regulación, régimen tributario.	Constitución de la empresa					
			Socios	Revisión Documental y montos	Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito	
			Estatutos	Revisión Documental	Secundaria	Jefe de crédito Asesores de crédito	
		Normativa		Leyes, reglamentos, normas	Entrevista – Encuesta	Primaria	Jefe de crédito
					Revisión Documental	Secundaria	Asesores de crédito
			Políticas	Entrevista-Encuesta	Primaria	Jefe de crédito	
		Revisión Documental	Secundaria	Asesores de crédito			

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

En esta investigación se analiza la gestión de cobranza de la Cooperativa de ahorro y crédito San Gabriel, para lograrlo se inició conociendo la normativa vigente de la institución, principalmente el Manual de crédito y cobranzas, lo concerniente a políticas generales, tipos de crédito, tasas de interés, garantías de crédito, procesos de crédito, novaciones, refinanciamiento y reestructuraciones de créditos, distribución y recuperación de cartera de crédito entre otros aspectos importantes. Además de esta información es importante conocer sobre el control interno y la cartera de crédito, que se investigaron en la encuesta aplicada a los asesores de crédito y la entrevista al jefe de crédito.

4.1 Recolección de la información

En lo referente a la recolección de información en la investigación, se procedió a solicitar la normativa vigente concerniente a cobranzas que rige en la institución financiera. Además se aplicó una encuesta, enfocada en la evaluación de procedimientos de recuperación de cartera de la cooperativa, la misma que esta previamente elaborada con doce preguntas cerradas, indagando sobre control interno y cartera de crédito.

Además se aplicó una entrevista al jefe de crédito de la cooperativa, quien proporcionó información necesaria, para identificar el proceso en la gestión de cobranza de la cooperativa, en cuanto a la planificación, administración y estrategias de cobro, de esta manera observar las falencias en el proceso.

Se solicitó información sobre los créditos que la cooperativa, durante el año 2021, para realizar el análisis respectivo de los datos proporcionados, en cuanto a tipos de crédito y montos colocados por mes en el periodo de estudio, para realizar comparaciones y análisis respectivos.

Luego de obtener la información, se procesó en el programa Microsoft Excel, en donde se elaboró la tabulación de resultados, elaboración de las tablas, obtención de porcentajes y posteriormente los gráficos; para realizar el análisis e interpretación de la información obtenida con las técnicas que se aplicaron.

4.2 Análisis de la encuesta aplicada al personal de crédito.

1. ¿Las normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Gestión de Cobranza considera que son eficientes?

Tabla 4 Normas, políticas y procedimientos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	67%
De acuerdo	1	33%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

En lo referente a las normas, políticas y procedimientos que utilizan los asesores de crédito, en el proceso de gestión de cobranza consideran que son eficientes, el 67% está totalmente de acuerdo con los procedimientos de cobranza que se aplica en la cooperativa, la diferencia de los encuestados indica estar de acuerdo, ya que si funciona, pero se debe proceder con mayor seguridad al otorgar los créditos, analizar muy bien al cliente, para evitar que posteriormente se tenga cartera vencida que perjudique a la institución financiera.

2. ¿Califique el análisis de los riesgos del proceso, que se realiza en la institución financiera?

Tabla 5 Análisis de riesgos del proceso de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	67%
Bueno	1	33%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	3	100%

Al indagar a los encuestados, su opinión de los riesgos del proceso, que se realiza en la institución financiera, indica el 67% , lo califica como excelente, indicando estar de acuerdo con el análisis de riesgos que se realiza al otorgar un crédito, el 33% opina que es bueno, pero considera no estar totalmente de acuerdo ya que se debe analizar a

profundidad al cliente para otorgar el crédito, ya que luego se ve reflejado los inconvenientes cuando ya pasa a cartera vencida los créditos que se han pasado.

3. ¿Es importante evaluar regularmente las garantías para asegurar el respaldo de las cuentas por cobrar para los diferentes tipos de clientes?

Tabla 6 Evaluación de garantías

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extremadamente importante	3	100%
Muy importante	0	0%
Neutral	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
TOTAL	3	100%

En lo concerniente a la importancia de evaluar regularmente las garantías para asegurar el respaldo de las cuentas por cobrar para los diferentes tipos de clientes, la totalidad de los asesores de crédito encuestados indican que es extremadamente importante, siendo de vital importancia verificar las garantías que tienen los clientes al otorgar el crédito, si no se realiza dichas verificaciones puede ocasionar que posteriormente no cancele el crédito y sin garantía alguna perjudica a la institución financiera.

4. ¿En caso de no recibir respuesta por parte de los clientes después de varios intentos considera importante, hacer validaciones de saldos con documentos que soporten los saldos?

Tabla 7 Validaciones de saldos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	100%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

En lo referente al no recibir respuesta por parte de los clientes después de varios intentos, hacer validaciones de saldos con documentos que soporten los saldos es

importante para todos los encuestados ya que están totalmente de acuerdo, ya que este movimiento ayuda de alguna manera a cubrir el importe de la cuota vencida.

5. ¿Considera eficiente realizar la gestión de cobranza antes de reconocer provisión alguna por deterioro, en cumplimiento de la política existente?

Tabla 8 Gestión de cobranza eficiente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobro persuasivo	2	67%
Cobro prejurídico	1	33%
Cobro jurídico	0	0%
TOTAL	3	100%

El 67% de los encuestados considera eficiente realizar la gestión de cobranza antes de proceder a utilizar la provisión, para ello realizan acciones como el cobro persuasivo, con mayor fuerza, antes del cobro prejurídico, y realmente ningún asesor desearía llegar a utilizar el cobro jurídico. Considera estar de acuerdo con estas acciones, aunque lo mejor sería verificar y analizar bien al cliente antes de otorgarle el crédito, para evitar problemas con créditos que no se pueden recuperar, generando morosidad a la cooperativa.

6. ¿Verifica que la cartera de clientes este debidamente atomizada para reducir riesgos de dependencia de uno o pocos clientes que puedan afectar la continuidad de negocio ante una situación de quiebra de alguno o algunos de estos clientes?

Tabla 9 Cartera de clientes atomizada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	100%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

En lo concerniente a la cartera de clientes que esté debidamente atomizada para reducir riesgos de dependencia de uno o pocos clientes, los encuestados están totalmente de

acuerdo, ya que puedan afectar la continuidad de negocio ante una situación de quiebra de alguno o algunos de estos clientes, por eso se debe prevenir, estudiando a fondo la situación de cada cliente, su capacidad de pago, sin descuidar ningún detalle.

7. ¿Aportan la evaluación de indicadores de morosidad para el proceso de Gestión de Cobranza?

Tabla 10 Evaluación de indicadores de morosidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	2	67%
Importante	1	33%
Indiferente	0	0%
Poco importante	0	0%
No es importante	0	0%
TOTAL	3	100%

El 67% indica que están totalmente de acuerdo en las evaluaciones de indicadores de morosidad para el proceso de Gestión de Cobranza, ya que se procede a verificar el trabajo arduo de cada asesor de crédito, siendo así muy importante. El 33% está de acuerdo con ser evaluado, pero considera necesario estudiar al cliente, ya que el portafolio de clientes debe ser con socios que tiene excelente calificación crediticia, y esto asegure el crecimiento de la institución financiera. Quedando evidente que se debe analizar a fondo la cartera atrasada y de riesgo que pueden llegar a perjudicar a la institución financiera.

8. ¿Cuál de las siguientes estrategias de cobranza en la cooperativa es la más utilizada para el pago de los créditos?

Tabla 11 Normas de cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobranza normal	1	33%
Cobranza preventiva	2	67%
Cobranza persuasiva	0	0%
Cobranza prejudicial	0	0%
Cobranza judicial	0	0%
TOTAL	3	100%

La mayoría está de acuerdo con la aplicación de la cobranza normal, ya que es un recordatorio al cliente de su pago pendiente, mediante la emisión del estado de cuenta.

Sin embargo la cobranza más notable para los asesores de crédito es la preventiva, consideran presionar mediante una llamada telefónica o un correo electrónico, recordar las fechas que se vence el pago, además no solo es la normativa establecida que rige en la cooperativa que garanticen el pago del crédito, sino más bien la capacidad del asesor de crédito de estudiar y analizar al cliente quien solicita el crédito y tomando en cuenta su experiencia que califique a un buen cliente o no.

9. ¿Cuál es la política de cobranza de créditos en la cooperativa, que considera usted ayudan a disminuir la morosidad?

Tabla 12 Políticas de cobranza de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Políticas de créditos	3	100%
Políticas de cobros	0	0%
Políticas de impagados	0	0%
Política de recobros	0	0%
TOTAL	3	100%

Tomando en consideración si la aplicación de las políticas de cobranza de créditos en la cooperativa, ayudan a disminuir la morosidad, la totalidad de los encuestados indican estar de acuerdo en la prevención por ello deben estar bien definidas las políticas de crédito, evaluar el riesgo, identificar el límite de riesgo y controlar si el cliente empieza a no cancelar a tiempo las cuotas de su préstamos, para presionar el pago e identificar las razones del incumplimiento, evitando con todas las estrategias de cobranza, llegar a la aplicación de las políticas de impagados, con acciones judiciales.

10. ¿Cuál es la estrategia que ha permitido recuperar la cartera con más eficacia?

Tabla 13 Estrategia eficaz

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Visitas personales	3	100%
Llamadas telefónicas	0	0%
Notificaciones escritas	0	0%
Agencia de cobro	0	0%
Procedimiento legal	0	0%
TOTAL	3	100%

La totalidad de los encuestados indican que la estrategia que ha permitido recuperar la cartera con más eficacia es las visitas personales, ya que al hablar directamente con el

cliente, se establece el compromiso que adquirió en el momento que se le otorgó el crédito, por ello es muy importante existir la conexión del asesor de crédito con todo el portafolio de clientes que el posee, ya que estos lazos ayudan sin dudar a que cumpla con las obligaciones crediticias.

4.3 Entrevista al jefe de crédito

ENTREVISTA

Objetivo: Conocer la normativa vigente y el proceso de gestión de cobranza en cuanto a planificación, administración, estrategias de cobro que aplica en la cooperativa en el año 2021.

1. ¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Gestión de Cobranza en la cooperativa?

Si, se cuenta con el Manual de Crédito y cobranzas en donde se detalla aspectos de la cobranza.

2. ¿Las políticas, normas y procedimientos de Gestión de Cobranza han sido divulgados e interiorizados a los miembros de las áreas responsables?

Si, cuando se incorporó el Manual de crédito y cobranza se socializa con el área involucrada.

3. ¿Se hace un análisis de rotación de cartera mensual, cualquier desviación a la política se analiza y se gestiona para reducir el riesgo de deterioro?

Si se analiza se realiza Comité de mora una vez al mes

4. ¿El personal responsable de la cobranza cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?

El asesor de negocios es el responsable de la gestión de cobranza.

5. ¿Cuáles son los requisitos principales para la solicitud de un crédito en la cooperativa?

Copia de la cédula y papeleta de votación a color

Planilla de servicios básicos

Justificativo de ingresos

Justificativo de patrimonio (casa, terreno, vehículo)

6. ¿Considera necesario revisar el historial crediticio del cliente, antes de aprobar el crédito?

Si, es necesario para saber el comportamiento de pago y el nivel de endeudamiento

7. ¿Monitorea el cumplimiento de la meta mensual de colocaciones de operaciones de crédito al personal a su cargo?

Si se realiza el monitoreo al igual que los coordinadores ellos tienen que verificar el cumplimiento.

8. ¿Verifica que se cumpla la generación de una hoja de ruta que incluya visitas de monitoreo?

Si el coordinador es el encargado de revisar la hoja de ruta

Jefatura de negocios hace revisión una vez al mes.

9. ¿En el último periodo ha tenido que recurrir a agencias de cobranza, como apoyo para recuperar la cartera vencida?

En el último periodo se ha tenido que utilizar los servicios de una agencia de cobranza, como apoyo para recuperar la cartera vencida, esta estrategia se la utiliza, luego de haber realizado un cobro persuasivo, con llamadas y visitas personales por parte del asesor de crédito.

10. ¿Comprueba que los asesores de crédito elaboren un esquema de llamadas preventivas o visitas a los socios cuyas obligaciones se encuentren vencidas?

Si, el personal de caja y asesor de negocios lleva el reporte.

11. ¿Realiza un análisis al reporte de morosidad para identificar el porcentaje de créditos que puedan degradarse? ¿Con qué periodicidad?

Todos los días

12. ¿Qué acciones realiza para disminuir la morosidad de cartera?

Visitas diarias de los asesores

Visita con los abogados internos y externos

13. ¿En qué tiempo de retraso de pago de un crédito se genera notificaciones extrajudiciales elaboradas por el abogado de la institución?

A los 3 días

14. ¿Considera que la cooperativa este en riesgo de no cumplir sus obligaciones, a causa de la falta de pago de créditos de parte de los socios?

No

4.3.1 Análisis de la entrevista

Al realizar la entrevista al jefe de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito San Gabriel, se evidenció algunos aspectos de la gestión realizada en el área de créditos.

La cooperativa cuenta con un manual de crédito y cobranza, dicho documento presenta, procesos, procedimiento y políticas enfocadas en el proceso de crédito al solicitarlo, aprobarlo, desembolsarlo y el seguimiento respectivo de recuperación del crédito. Este documento ha sido socializado a los miembros del área de crédito, para su conocimiento, análisis y aplicación.

En el Comité de mora, que se realiza una vez al mes se analiza la rotación de cartera y se evalúa la política crediticia que se aplica, para reducir el riesgo de caer en morosidad, con el apoyo de los asesores de negocios que son los responsables de la gestión de cobranza.

Los requisitos para adquirir un crédito son considerados de acuerdo con el crédito que ofrece la cooperativa y a la necesidad del cliente, siendo de vital importancia revisar el historial crediticio en cualquier modalidad de crédito, para realizar la aprobación y posterior desembolso de este.

Se monitorea mensualmente la meta de cumplimiento de colocación de crédito que es otorgado a cada asesor de crédito, pero por ello se debe realizar todos los procedimientos necesarios antes de aprobar los créditos, verificar los justificativos de ingresos y patrimoniales de los clientes. Se debe verificar la generación de la hoja de ruta, y revisar el coordinador y la jefatura de negocios.

Los asesores de crédito deben elaborar un esquema de llamadas y visitas de los socios que tengan obligaciones vencidas, los asesores de negocios deben llevar el reporte de estos procedimientos de cobreo realizados.

Los reportes de morosidad se los debe realizar diariamente y se pasan tres días de morosidad se debe realizar notificaciones extrajudiciales.

4.4 Análisis de la información documental

4.4.1 Análisis de la información de préstamos

Es necesario efectuar una comparación de los préstamos, cuáles son los más solicitados, así como también la recuperación de la cartera en el año 2021. La cooperativa tiene dos créditos que son otorgados a los socios, siendo de consumo y microcrédito, como se indica.



Figura 1 Totalidad de préstamos año 2021

Como se observa en la figura anterior, se coloca más préstamos de consumo que los ofertados para la creación de microempresa, falta más motivación a los socios de

crear microempresas que generen trabajo, esto parte desde la inestabilidad del país en todos sus aspectos, además se puede decir que es por la pandemia, que las personas se limitaron a crear microempresas.

Tabla 14 Monto de préstamos de consumo

MES	Préstamo (en dólares)
Enero	138,400.00
Febrero	126,930.00
Marzo	84,395.00
Abril	158,340.00
Mayo	237,265.00
Junio	386,229.00
Julio	484,276.00
Agosto	862,658.00
Septiembre	1,090,466.00
Octubre	637,400.00
Noviembre	582,295.00
Diciembre	886,493.00
TOTAL	5,675,147.00

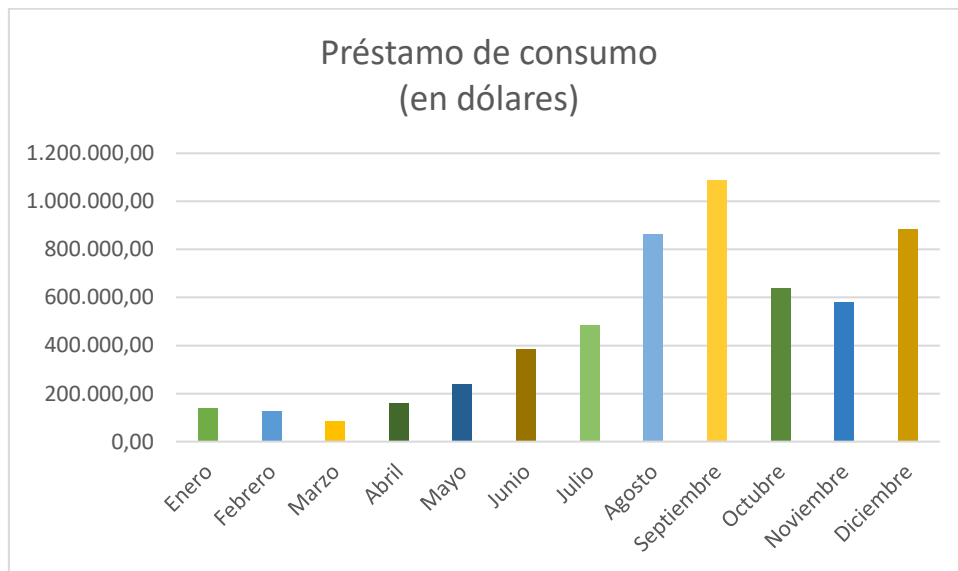


Figura 2 Préstamo de consumo

Como se evidencia en la figura anterior, sobre los montos en dólares de préstamos colocados en el año 2021, la cooperativa ha otorgado en el mes de septiembre un monto más alto, seguido por el mes de diciembre y posteriormente en agosto; cabe señalar que en el mes que menos se ha colocado créditos de consumo es en marzo.

Se asocia el consumo, principalmente en la necesidad del socio, se observa que en septiembre se inicia el año escolar en la región Sierra y se evidencia la necesidad de adquirir los implementos como uniformes, lista de útiles, matrículas, y pensiones. En diciembre se asocia con los gastos propios de la temporada, al ser las festividades de navidad y año nuevo. En el mes de agosto en cambio, se puede afirmar que se realiza más préstamos de consumo al ser temporada de vacaciones en la región sierra.

Tabla 15 Monto de préstamo microempresa

MES	Préstamo (en dólares)
Enero	393,800.00
Febrero	498,191.00
Marzo	516,818.00
Abril	448,750.00
Mayo	206,710.00
Junio	276,970.00
Julio	296,600.00
Agosto	301,250.00
Septiembre	258,450.00
Octubre	539,550.00
Noviembre	583,870.00
Diciembre	705,024.50
TOTAL	5,025,983.50

En el año 202 se ha colocado en préstamos para la microempresa menos que los de consumo, se considera un poco de temor el momento de invertir para crear una microempresa, debido a varios factores entre ellos, la inestabilidad económica y política del país, además en ese año recién queriendo entender la pandemia que afectó en varios aspectos la economía mundial.

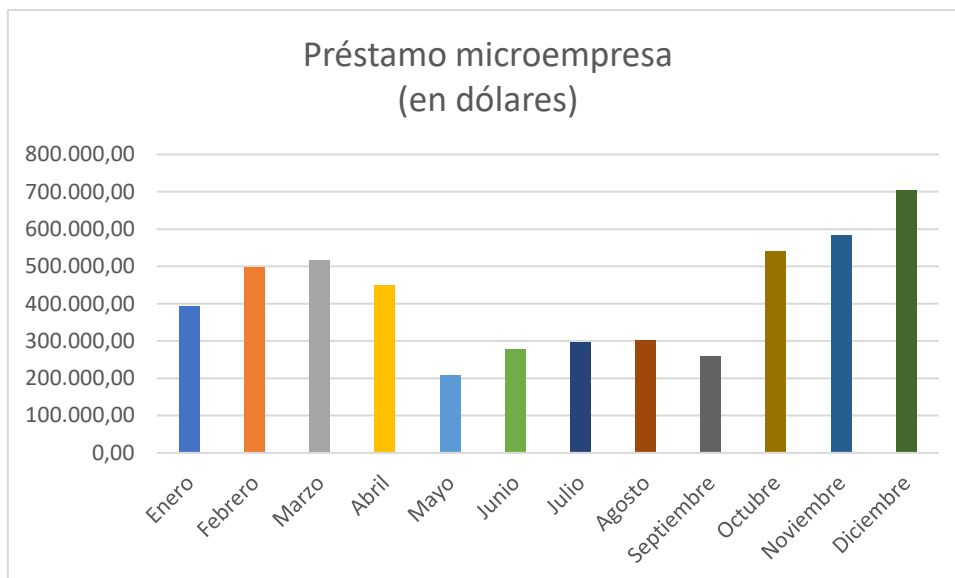


Figura 3 Préstamo microempresa

Los préstamos microempresariales se ven con un incremento en los meses de febrero, marzo y abril del año 2021, pero un mayor monto de dinero en este tipo de préstamos se realizó en octubre, noviembre y diciembre, como se observa en la figura anterior. El incremento del mes de diciembre se considera porque los socios solicitan créditos para realizar ventas de lo demandado en esta época del año, ya que en navidad, las personas tienen mayor impulso a realizar compras de todo tipo.

4.4.2. Recuperación de cartera

La recuperación de cartera es el conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuotas de los créditos otorgados. En lo referente a la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Gabriel, se evidencia lo realizado en la siguiente tabla.

Tabla 16 Recuperación de cartera

RECUPERACIÓN DE CARTERA 2021	
Enero	584,394.14
Febrero	629,017.48
Marzo	703,695.38
Abril	558,933.83
Mayo	642,862.83
Junio	561,748.42
Julio	637,456.78
Agosto	710,483.04
Septiembre	706,474.77

Octubre	704,441.87
Noviembre	728,648.42
Diciembre	902,983.51

Al observar la información de la tabla anterior, se evidencia que hay un mayor monto de recuperación de cartera en el mes de diciembre, se logra esto ya que los socios tienen acceso al décimo tercero, que ayuda a solventar sus cuotas atrasadas en sus créditos.

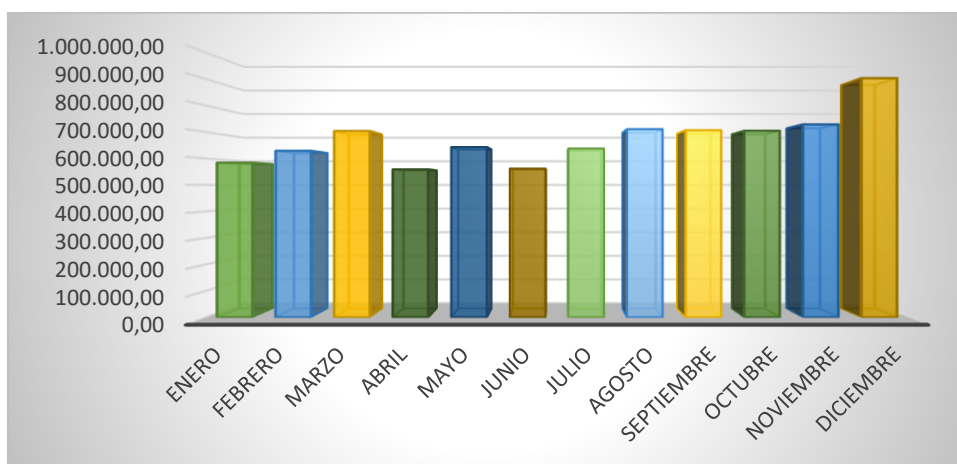


Figura 4 Fluctuaciones de cartera en el año 2021

Las fluctuaciones que se han realizado en la recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa de enero a junio se evidencian que se ha mantenido en un monto similar, ya que varía un poco. En cambio en el segundo semestre del año 2021, se ve un considerable incremento a finales de este semestre en el mes de diciembre, se considera que debe suceder esto, ya que los agentes de crédito, buscan de diferente manera la recuperación de cartera, para evitar márgenes de cartera vencida a fin de año, que perjudica a la liquidez de la entidad financiera.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que la cooperativa de ahorro y crédito tiene su normativa vigente en lo concerniente a cobranza que se ha socializado y aplicado por el personal de crédito, para la prevención de incrementar la morosidad de la cartera de crédito.
- Se evidenció que el proceso de gestión de cobranza tiene un control adecuado en cuanto a planificación, administración, estrategias de cobro, que es aplicado por los asesores de crédito y fiscalizado por el jefe de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito
- Se concluye como falencias en el sistema de cobranzas de la cooperativa, que los asesores de crédito deben realizar una cobranza persuasiva, para evitar así cobranzas judiciales que ocasiona más gasto a la cooperativa, provocando incrementar el porcentaje de morosidad.
- Se evidenció que los socios prefieren realizar préstamos de consumo para gastos emergentes o de placer, ya sea para viajes o cosas innecesarias, no consideran importante invertir en una microempresa, por el riesgo que existe en diferentes aspectos, además de todo lo que provocó la pandemia, en la economía mundial.

Recomendaciones

- Se recomienda revisar periódicamente la normativa vigente en la entidad financiera, analizando las falencias existentes y normas dichos inconvenientes para el crecimiento de la cooperativa.
- Se sugiere fomentar la planificación, administración y control de todo lo relacionado a la gestión de cobranza de la entidad financiera, para lograr su crecimiento.
- Se recomienda realizar una cobranza preventiva a los socios, ya que al realizar el recordatorio que cuanto y cuando debe pagar, el socio realiza su pago puntualmente, logrando de esta manera que no se genera cuotas impagadas de los préstamos.
- Se sugiere concientizar a los socios hacer uso de los beneficios que podrían llegar a obtener al crear una microempresa, no solo a su economía o personal, sino en generar trabajo para otras personas, por ello es importante promocionar todos los tipos de créditos que oferta lo entidad financiera.

Bibliografía

- Alvarez, E. (13 de Mayo de 2019). *La cobranza en tiempos de inteligencia artificial* . Obtenido de IALATAM: <https://ia-latam.com/2019/05/13/la-cobranza-en-tiempos-de-inteligencia-artificial/>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Asamblea Nacional. (28 de abril de 2011). *Ley Orgánica de Economía popular y solidaria*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Avalos, J. (2014). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4395/1/T1573-MBA-Avalos-Estudio.pdf>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México: Cengage Learning Editores.
- Cajal, A. (2020). Obtenido de Investigación de campo: características, tipos, técnicas y etapas: <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087369/name/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>
- Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%bl0.pdf>
- crédito, C. m. (2008). *woccu.org*. Obtenido de woccu.org: http://www.woccu.org/documents/ESTATUTOS_de_WOCCU_2008
- Curiazi, R., Dorigatti, M., Menzani, T., Doukh, N., Aponte, A., Giusti, S., . . . Vallejo, S. (2017). *La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria*. Quito: Superintendencia de Economía popular y solidaria .
- Díaz, L., & García, U. (septiembre de 2013). *Investigación en educación*. Obtenido de La entrevista, recurso flexible y dinámico: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Figueroa, A., Ramírez, H., & Alcalá, J. (2014). *Introducción a la metodología experimental*. México: Pearson Educación.

- Fiorillo, C., Goslin, D., & Vincent, C. (2015). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras. *Deloitte* , 1-16.
- García, D. (2015). *Metodología del trabajo de investigación*. México: Editorial Trillas.
- Lopez Pascual, J., & Diez De Castro, L. (2001). *Dirección Financiera, planificación, gestión y control*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- López, P. L. (2004). *Scielo*. Obtenido de Población, muestra y muestreo: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20personas,los%20accidentes%20viales%20entre%20otros%22.
- Mendez, D. (2010). Obtenido de https://adsucc.fandom.com/es/wiki/Revision_Documental
- Miranda Leyva, M. D. (2016). *Análisis de productos y servicios de financiación* . España: Iceditorial.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2015). *Crédito y cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morgollón, J. (2020). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú, periodo 2014-2016. *PURIQ*, 262-285.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación* (primera edición ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Ocaña, E. (2019). *Comportamiento del crédito de consumo del sistema financiero nacional* . Quito: Superintendencia de Bancos.
- Ortiz, A. (2014). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Rectima de la ciudad de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20585/1/T2602i.pdf#page=31&zoom=100,148,565>
- Ramos, M. (2012). *Gestión eficaz del plan de cobros* . Mexico: CENGAGE.
- Rodríguez, A. (1 de marzo de 2017). *Scielo*. Obtenido de Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rojas, I. (2011). *Universidad Autónoma del Estado de México*. Obtenido de Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- SEPS. (2017). *Fichas metodologicas de Indicadores Financieros* . Quito.
- Terreros, D. (20 de enero de 2023). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

Wittlinger, B., Carranza, L., & Tiodita, M. (2008). Mejores prácticas en estrategia de cobranza. *Acción InSight*, 1-23.

WOCCU. (2008). *Consejo mundial de cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de woccu.org:
http://www.woccu.org/documents/ESTATUTOS_de_WOCCU_2008

ANEXOS

Anexo 1 Referencia de revisión documental

Tabla 17 Referencia de revisión documental

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos	Fuente
Gestión de cobranzas	Control interno	Entorno de control	Entrevista-Encuesta	
			Revisión Documental	Manual de crédito y cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
		Evaluación de riesgos	Entrevista	
			Revisión Documental	Manual de crédito y cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
	Control externo	Información y comunicación	Entrevista-Encuesta	
			Revisión Documental	Manual de crédito y cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
		Supervisión y control	Entrevista-Encuesta	
			Revisión Documental	Manual de crédito y cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
Cartera de crédito	Otorgamiento de créditos	Recurso legal	Entrevista-Encuesta	Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria
		Revisión Documental	Entrevista-Encuesta	

	Cartera de riesgo		Manual de crédito y cobranzas
	Nivel de Morosidad	Revisión documental	Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
	Cobertura de provisión		
	Procesos judiciales		
	Tipo de cooperativa	Revisión Documental	
	Constitución de la empresa		Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria
Institución	Socios	Revisión Documental y montos	
	Estatutos	Revisión Documental	
	Leyes, reglamentos, normas	Entrevista – Encuesta	
Normativa		Revisión Documental	Manuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda.
	Políticas	Entrevista-Encuesta	
		Revisión Documental	



Anexo 2 Encuesta aplicada a los asesores de crédito

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA APLICADA A LOS ASESORES DE CRÉDITO

Objetivo: Identificar la apreciación de los asesores de crédito con respecto a las normas y procedimientos aplicados en lo referente a cobranza de la cooperativa.

1. ¿Las normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Gestión de Cobranza considera que son eficientes?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- Desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Califique el análisis de los riesgos del proceso, que se realiza en la institución financiera?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- Desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

3. ¿Es importante evaluar regularmente las garantías para asegurar el respaldo de las cuentas por cobrar para los diferentes tipos de clientes?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Indiferente ()
- Desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿En caso de no recibir respuesta por parte de los clientes después de varios intentos considera importante, hacer validaciones de saldos con documentos que soporten los saldos?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Indiferente ()
Desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

5. ¿Considera eficiente realizar la gestión de cobranza antes de reconocer provisión alguna por deterioro, esto es: cobro persuasivo, cobro prejurídico, cobro jurídico en cumplimiento de la política existente?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Indiferente ()
Desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Verifica que la cartera de clientes este debidamente atomizada para reducir riesgos de dependencia de uno o pocos clientes que puedan afectar la continuidad de negocio ante una situación de quiebra de alguno o algunos de estos clientes?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Indiferente ()
Desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿Aportan la evaluación de indicadores de desempeño para el proceso de Gestión de Cobranza?

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Indiferente ()
Desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

8. ¿Considera que las normas de cobranza en la cooperativa garantizan el pago de los créditos?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indiferente ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿La aplicación de las políticas de cobranza de créditos en la cooperativa, ayudan a disminuir la morosidad?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indiferente ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

10. ¿Cuál es la estrategia que ha permitido recuperar la cartera con más eficacia?

Visitas personales ()

Llamadas telefónicas ()

Notificaciones escritas ()

Agencia de cobro ()

Procedimiento legal ()

11. ¿En el último periodo ha tenido que recurrir a agencias de cobranza, como apoyo para recuperar la cartera vencida?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indiferente ()

Desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

12. ¿Ha tenido que recuperar cartera mediante el apoyo de procesos legales?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indiferente ()



Desacuerdo

()

Totalmente en desacuerdo

()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3 Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

Entrevista

Objetivo: Conocer los índices que se aplican en la cooperativa, para evidenciar la gestión realizada en el área de créditos referente a cobranza de la cooperativa.

1. ¿Se cuenta con manuales, normas, políticas y/o procedimientos para el proceso de Gestión de Cobranza en la cooperativa?
2. ¿Las políticas, normas y procedimientos de Gestión de Cobranza han sido divulgados e interiorizados por los miembros de las áreas responsables?
3. ¿Se hace un análisis de rotación de cartera mensual, cualquier desviación a la política se analiza y se gestiona para reducir el riesgo de deterioro?
4. ¿El personal responsable de la cobranza cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?
5. ¿Cuáles son los requisitos principales para la solicitud de un crédito en la cooperativa?
6. ¿Considera necesario revisar el historial crediticio del cliente, antes de aprobar el crédito?

7. ¿Monitorea el cumplimiento de la meta mensual de colocaciones de operaciones de crédito al personal a su cargo?
8. ¿Verifica que se cumpla la generación de una hoja de ruta que incluya visitas de monitoreo?
9. ¿Comprueba que los asesores de crédito elaboren un esquema de llamadas preventivas o visitas a los socios cuyas obligaciones se encuentren vencidas?
10. ¿Realiza un análisis al reporte de morosidad para identificar el porcentaje de créditos que puedan degradarse? ¿Con qué periodicidad?
11. ¿Qué acciones realiza para disminuir la morosidad de cartera?
12. ¿En qué tiempo de retraso de pago de un crédito se genera notificaciones extrajudiciales elaboradas por el abogado de la institución?
13. ¿Considera que la cooperativa este en riesgo de no cumplir sus obligaciones, a causa de la falta de pago de créditos de parte de los socios?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Ficha de Trabajo para la Gestión de Cobranza de la
“Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.” en el año 2021.


Asunto	Observación	Otras consideraciones
Requisitos para acceder a un crédito		
Manera de calificar al cliente para acceder a un crédito		
Tipos de crédito que otorga la cooperativa		
Principales clientes de la cooperativa		
Límite crediticio		
Sistema que utilizan para conocer el buró de crédito del cliente		
Plazos para cancelar un crédito		

Procedimientos que se realizan si el cliente no cancela el crédito en el tiempo estipulado

Monto de Cartera atrasada

Monto de Cartera vencida

Anexo 4 Informe turnitin

Identificación de reporte de similitud. oid:21463:224785207

NOMBRE DEL TRABAJO BRANDON GUEVARA 18 abril.docx	AUTOR Brandon Guevara
RECUENTO DE PALABRAS 15695 Words	RECUENTO DE CARACTERES 85343 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS 75 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 449.1KB
FECHA DE ENTREGA Apr 19, 2023 9:01 AM GMT-5	FECHA DEL INFORME Apr 19, 2023 9:02 AM GMT-5

● 4% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Fichas de tipos de créditos

Tabla 18 Ficha Credi Forja tu futuro

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDI FORJA TU FUTURO	
Es el otorgado a personas naturales, destinado para gastos de estudios	
Metodología	Individual
Destino	Gastos de estudios
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$ 5,000.00 USD
Plazo	hasta 48 meses
Garantías	Personal, Hipotecaria y sin garante
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos, dependiendo de la actividad del garante.
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
Requisitos Garante	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Certificado de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
Tasa de interés	Tasa anua de consumo establecida por la Cooperativa
Forma de Pago	Mensual
Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo con el monto de la operación de crédito
	Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, obligatorio
Condiciones Adicionales	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
	700 puntos de score financiero como mínimo, aplican excepciones
Proceso	Cumplir con requisitos del manual vigente
	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 19 Ficha Credi diamante

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDI DIAMANTE	
Es el otorgado a personas naturales o jurídicos, destinado para capital de trabajo, activos fijos o adquisición de bienes de consumo y pago de servicios	
Metodología	Individual
Destino	Indistintos
Monto Mínimo	USD \$ 30,000.00
Monto Máximo	Hasta \$ 50,000.00 USD
Plazo	hasta 84 meses
Garantías	Personal, Hipotecaria y prendaria
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
	5 Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 días) para créditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solicitará en motos menores a 20,000.00USD.
Requisitos Garante	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Certificado de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
	5 Cuando el crédito sea mayor o igual a 30,000.00 si la garantía es personal se aplicará doble garantía, los cuales individualmente deben cubrir patrimonio y capacidad de pago
	6 Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 días) para créditos iguales o mayores a 30,000.00 USD libre de gravámenes
Garantía Hipotecaria	Cuando la garantía sea hipotecaria a favor de la Cooperativa se tomará en cuenta la cobertura de la hipoteca y la capacidad de pago.
Tasa de interés	Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa
Forma de Pago	Mensual

Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo con el monto de la operación de crédito
	Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, obligatorio
	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
Condiciones Adicionales	800 puntos de score financiero como mínimo, aplican excepciones
	En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgará el crédito de acuerdo a la capacidad de pago.
	El socio debe permanecer a una compañía o cooperativa de transporte legalmente constituida
	Cumplir con requisitos del manual vigente
Proceso	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 20 Ficha Credi transporte

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDI TRANSPORTE	
Es el otorgado a personas naturales o jurídicos, destinado para capital de trabajo, activos fijos o adquisición de bienes de consumo y pago de servicios	
Metodología	Individual
Destino	Indistintos
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$ 50,000.00 USD
Plazo	hasta 96 meses
Garantías	Personal, Hipotecaria y prendaria
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
	5 Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 días) para créditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solicitará en motos menores a 20,000.00USD.
Requisitos Garante	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Certificado de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
	5 Cuando el crédito sea mayor o igual a 30,000.00 si la garantía es personal se aplicará doble garantía, los cuales individualmente deben cubrir patrimonio y capacidad de pago
	6 Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 días) para créditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solicitará en motos menores a 20,000.00USD, siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operación.
Garantía Hipotecaria	Cuando la garantía sea hipotecaria a favor de la Cooperativa se tomará en cuenta la cobertura de la hipoteca y la capacidad de pago.
Tasa de interés	Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa

Forma de Pago	Mensual
Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo con el monto de la operación de crédito
	Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, obligatorio
	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
Condiciones Adicionales	750 puntos de score financiero como mínimo, aplican excepciones
	En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgara el crédito de acuerdo a la capacidad de pago.
	El socio debe permanecer a una compañía o cooperativa de transporte legalmente constituida
	Cumplir con requisitos del manual vigente
Proceso	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 21 Ficha crédito autoloquidable

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CRÉDITO AUTOLIQUIDABLE	
Es el otorgado a personas naturales o jurídicas, cuya garantía sea sobre Depósito a Plazo Fijo o sobre Ahorros	
Metodología	Individual
Destino	Indistinto
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$ 50,000.00 USD
Plazo	Mensual o al vencimiento
Garantías	DPF O SOBRE AHORROS
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Certificado del depósito a plazo fijo y en caso de ahorros se bloquea el valor que garantizará el crédito
Tasa de interés	Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa
Forma de Pago	Mensual
Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo con el monto de la operación de crédito
	Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, obligatorio
	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
Proceso	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 22 Ficha credirol

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDIROL	
Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos.	
Metodología	Individual
Destino	Para personas naturales cuya fuente de ingreso provenga de sueldo o salario, personas jubiladas
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$ 3,000.00 USD
Plazo	30 días
Garantía	Sin Garante
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 3 últimos roles de pago o 3 últimos roles de pensiones y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos
Tasa de interés	Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa
Forma de Pago	Al vencimiento
Condiciones de otorgación	Cobro del seguro solca
	Se considerará hasta el 80% del ingreso líquido a recibir
	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
Condiciones Adicionales	700 puntos de score financiero como mínimo, aplican excepciones
	En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgara el crédito de acuerdo a la capacidad de pago.
	Cumplir con requisitos del manual vigente
Proceso	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 23 Ficha Crédito (preferencial)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDITO (PREFERENCIAL)	
Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades	
Metodología	Individual
Destino	Indistinto
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$20,000.00 USD
Plazo	hasta 60 meses
Tasa de interés	Tasa anual de microcrédito establecida por la Cooperativa y el nivel de ventas anuales del socio
Garantía	Sin Garante
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor
	2 Planilla de servicios básicos actualizada
	3 Justificativos de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehículo, entre otros)
	5 Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 días) para créditos iguales o mayores a 5,000.00 USD en caso de requerir se solicitará en motos menores a 5,000.00USD, siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operación.
Forma de Pago	Tasa anual de microcrédito establecida por la Cooperativa y el nivel de ventas anuales del socio
Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo con el monto de la operación de crédito
	Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, opcional
Condiciones Adicionales	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
	800 puntos de score financiero como mínimo para titular y cónyuge aplican excepciones
	Aplica a partir de la tercera operación de crédito, cualquier monto
	Hasta dos operaciones de crédito se otorgará un valor igual o menor al de la última operación
Proceso	Cumplir con requisitos del manual vigente
Desembolso del crédito	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
	El desembolso del crédito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

Tabla 24 Ficha crédito (preferencial)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.	
CREDITO (PREFERENCIAL)	
Es el otorgado a una persona natural o jurídica, destinado a cubrir necesidades de consumo	
Metodología	Individual
Destino	Destinados a la adquisición de bienes de consumo y pago de servicios y también los créditos destinados a vivienda pero no cumplan los parámetros catalogados como créditos de vivienda, entre otros
Monto Mínimo	USD \$ 300
Monto Máximo	Hasta \$20,000.00 USD
Plazo	hasta 60 meses
Tasa de interés	15.40%
Garantia	Sin Garante
Requisitos Deudor	1 Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor
	2 Planilla de servicios basicos actualizada
	3 Justificativos de ingresos
	4 Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)
	5 Adicional se adjuntará el Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 dias) para creditos iguales o mayores a 5,000.00 USD en caso de requerir se solcitara en motos menores a 5,000.00USD, siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operación.
Forma de Pago	Mensual
Condiciones de otorgación	Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo al monto de la operación de crédito
	Certificados de aportacion del 1% del valor de credito aprobado, no podra exceder de 200,00 USD
	Cobro del seguro solca
	Seguro de vida, opcional
	Seguro de desgravamen anclado a la cuota
Condiciones Adicionales	800 puntos de score financiero como minimo para titular y conyuge, aplican excepciones
	Aplica a partir de la tercera operación de crédito, cualquier monto
	Hasta dos operaciones de crédito se otorgara un valor igual o menor al de la última operación
	Cumplir con requisitos del manual vigente

Proceso	La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios
Desembolso del crédito	El desembolso del credito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.

CREDIALIAZA

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala

Metodología	<i>Grupal</i>	
Destino	<i>Socios micro empresariales con actividades permitidas y/o con actividades de producción y mantenimiento agrícola y pecuaria.</i>	
Monto Mínimo	<i>USD \$ 300</i>	
Monto Máximo	<i>Hasta \$3000.00 USD</i>	
Plazo	<i>hasta 36 meses</i>	
Tasa de interés	<i>Tasa anual de microcredito establecida por la Cooperativa y el nivel de ventas anuales del socio</i>	
Garantía Personal	<i>Dos garantías personales integrantes del mismo grupo</i>	
Requisitos Deudor	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor</i>

	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativos de ingresos</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Copia del pago del impuesto predial sde al menos uno de los integrantes</i>
Requisitos Garante	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos, dependiendo de la actividad del garante.</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Copia del pago del impuesto predial sde al menos uno de los integrantes</i>
Forma de Pago	<i>Mensual , Bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, por flujos o de acuerdo al ciclo de producción de los productos agropecuarios</i>	
Condiciones de otorgación	<i>Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo al monto de la operación de crédito</i>	
	<i>Certificados de aportacion del 1% del valor de credito aprobado, no podra exceder de 200,00 USD</i>	
	<i>Cobro del seguro solca</i>	
	<i>Seguro de vida, opcional</i>	
	<i>Seguro de desgravamen anclado a la cuota</i>	

Condiciones Adicionales	<i>750 puntos de score financiero como minimo, aplican excepciones</i>
	<i>Aplica a partir de la segunda operación de crédito</i>
	<i>Hasta 1000 USD tasa del 18% Desde 1001 hasta 3000 USD tasa del 19%</i>
	<i>Cumplir con requisitos del manual vigente</i>
Proceso	<i>La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios</i>
Desembolso del crédito	<i>El desembolso del credito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización</i>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.

CREDIAPOYO

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades

Metodología	<i>Individual</i>
Destino	<i>Socios micro empresariales con actividades permitidas y/o con actividades de producción y mantenimiento agrícola y pecuaria.</i>
Monto Mínimo	<i>USD \$ 300</i>

Monto Máximo	<i>Hasta \$ 6,000.00 USD</i>	
Plazo	<i>hasta 36 meses</i>	
Tasa de interés	<i>Tasa anual de microcredito establecida por la Cooperativa y el nivel de ventas anuales del socio</i>	
Garantías	<i>Personal, Hipotecaria, Prendaria y sin garante</i>	
Requisitos Deudor	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativos de ingresos</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Copia del pago del impuesto predial</i>
Sin Garante	<i>Cuando el socio no presente respaldo patrimonial, aplica garantia</i>	
Requisitos Garante	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos, dependiendo de la actividad del garante.</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>

	5	<i>Copia del pago del impuesto predial siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operación.</i>
Forma de Pago	<i>Mensual , Bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, por flujos o de acuerdo al ciclo de producción de los productos agropecuarios</i>	
Condiciones de otorgación	<i>Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo al monto de la operación de crédito</i>	
	<i>Certificados de aportacion del 1% del valor de credito aprobado, no podra exceder de 200,00 USD</i>	
	<i>Cobro del seguro solca</i>	
	<i>Seguro de vida, opcional</i>	
	<i>Seguro de desgravamen anclado a la cuota</i>	
Condiciones Adicionales	<i>750 puntos de score financiero como minimo, aplican excepciones</i>	
	<i>Aplica a partir de la segunda operación de crédito</i>	
	<i>Hasta 1000 USD tasa del 18% Desde 1001 hasta 6000 USD tasa del 19%</i>	
	<i>Cumplir con requisitos del manual vigente</i>	
Proceso	<i>La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios</i>	
Desembolso del crédito	<i>El desembolso del credito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización</i>	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.

MICROCREDITO

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades

Metodología	<i>Individual</i>	
Destino	<i>Socios micro empresariales con actividades permitidas y/o con actividades de producción y mantenimiento agrícola y pecuaria.</i>	
Monto Mínimo	<i>USD \$ 300</i>	
Monto Máximo	<i>Hasta \$ 30,000.00 USD</i>	
Plazo	<i>hasta 84 meses</i>	
Garantías	<i>Personal, Hipotecaria Y Prendaria</i>	
Requisitos Deudor	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativos de ingresos</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 dias) para creditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solcitara en motos menores a 20,000.00USD</i>

Requisitos Garante	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos, dependiendo de la actividad del garante.</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 dias) para creditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solcitara en motos menores a 20,000.00USD, siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operación.</i>
Tasa de interés	<i>Tasa anual de microcredito establecida por la Cooperativa y el nivel de ventas anuales del socio</i>	
Forma de Pago	<i>Mensual , Bimensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, por flujos o de acuerdo al ciclo de producción de los productos agropecuarios</i>	
Condiciones de otorgación	<i>Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo al monto de la operación de crédito</i>	
	<i>Certificados de aportacion del 1% del valor de credito aprobado, no podra exceder de 200,00 USD</i>	
	<i>Cobro del seguro solca</i>	
	<i>Seguro de vida, obligatorio</i>	
	<i>Seguro de desgravamen anclado a la cuota</i>	
Condiciones Adicionales	<i>700 puntos de score financiero como minimo, aplican excepciones</i>	
	<i>En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia se otorgara un monto máximo de hasta 5,000.00 USD</i>	

	<p><i>En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgara el credito de acuerdo a la capacidad de pago.</i></p> <p><i>En caso de ser primera operación y refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgara el credito de acuerdo a la capacidad de pago, se otorgara sin garante hasta el monto de \$ 20,000,00</i></p> <p><i>Cumplir con requisitos del manual vigente</i></p>
Proceso	<i>La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios</i>
Desembolso del crédito	<i>El desembolso del credito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización</i>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.

CRÉDITO DE CONSUMO

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos.

Metodología	<i>Individual</i>
Destino	<i>Destinados a la adquisición de bienes de consumo y pago de servicios y también los créditos destinados a vivienda que no cumplan los parámetros catalogados como créditos de vivienda, entre otros</i>
Monto Mínimo	<i>USD \$ 300</i>
Monto Máximo	<i>Hasta \$ 50,000.00 USD</i>

Plazo	<i>hasta 84 meses</i>	
Garantías	<i>Personal e Hipotecaria, sin garante</i>	
Requisitos Deudor	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del deudor y codeudor</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Justificativo de ingresos y certificado de trabajo y/o mecanizado del IESS o certificados de ingresos, dependiendo de la actividad del garante.</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 dias) para creditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solcitara en motos menores a 20,000.00USD.</i>
Requisitos Garante	1	<i>Copia de cédula y certificado de votación a color del garante y cónyuge.</i>
	2	<i>Planilla de servicios basicos actualizada</i>
	3	<i>Certificado de ingresos</i>
	4	<i>Copia de documentos de respaldo patrimonial (Vivienda, terreno, Vehiculo, entre otros)</i>
	5	<i>Certificado de gravamen emitido por el Registro de la Propiedad (Validez 30 dias) para creditos iguales o mayores a 20,000.00 USD en caso de requerir se solcitara en motos menores a 20,000.00USD, siempre y cuando el titular no posea patrimonio que respalde la operacion.</i>
Garantía Hipotecaria	<i>Cuando la garantia sea hipotecaria a favor de la Cooperativa se tomara en cuenta la cobertura de la hipoteca y la capacidad de pago.</i>	
Tasa de interés	<i>Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa</i>	

Forma de Pago	<i>Mensual</i>
Condiciones de otorgación	<i>Aporte de reservas por la otorgación de crédito hasta el 3% de acuerdo al monto de la operación de crédito</i>
	<i>Certificados de aportación del 1% del valor de crédito aprobado, no podrá exceder de 200,00 USD</i>
	<i>Cobro del seguro solca</i>
	<i>Seguro de vida, obligatorio</i>
	<i>Seguro de desgravamen anclado a la cuota</i>
Condiciones Adicionales	<i>700 puntos de score financiero como mínimo, aplican excepciones</i>
	<i>En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia se otorgará un monto máximo de hasta 5,000.00 USD</i>
	<i>En caso de ser primera operación y no refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgará el crédito de acuerdo a la capacidad de pago.</i>
	<i>En caso de ser primera operación y refleje experiencia crediticia y posea respaldo patrimonial, estabilidad económica y sea mayor de 25 Años se otorgará el crédito de acuerdo a la capacidad de pago, se otorgará sin garante hasta el monto de \$ 20,000,00</i>
	<i>Cumplir con requisitos del manual vigente</i>

Proceso	<i>La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios</i>
Desembolso del crédito	<i>El desembolso del credito se lo realizara a la cuenta de ahorros del titular luego de su legalización</i>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA. CRÉDITO EQUIPA TU HOGAR

Producto orientado a satisfacer necesidades en la adquisición de un electrodoméstico a través de financiamiento directo a tasas competitivas del mercado a un riesgo o emitidas por el Organismo de Control

Metodología	<i>Individual</i>
Destino	<i>Activo Fijo: compra de electrodoméstico con la Empresa Corresponsal</i>
Monto Mínimo	<i>USD \$ 300</i>
Monto Máximo	<i>Hasta \$ 2,000.00 USD</i>
Plazo	<i>hasta 18 meses</i>
Garantías	<i>Sin Garante dependiendo del score financiero del socio – mínimo de 750 puntos, y del patrimonio del socio, aplica excepciones. Garantía personal: cuando no tenga patrimonio</i>

Requisitos	1	<i>Copia de cédula de identidad y certificado de votación</i>
	2	<i>Última carta de un servicio básico o cualquier documento de un socio.</i>
	3	<i>Documento que abalice el patrimonio del socio o garante.</i>
Tasa de interés	<i>Tasa anual de consumo establecida por la Cooperativa</i>	
Forma de Pago	<i>Mensual</i>	
Condiciones de otorgación	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Aporte de reservas por la otorgación de crédito del 1%</i> ● <i>Cobro del seguro solca</i> ● <i>Seguro de vida, voluntario</i> ● <i>Seguro de desgravamen anclado a la cuota</i> 	
Condiciones Adicionales	<i>Cumplir con requisitos del manual vigente</i>	
Proceso	<i>La solicitud de crédito, la recepción de documentación y la evaluación socio económico se realizará in situ por parte del asesor de negocios.</i>	

Desembolso del crédito

Desembolso mediante acreditación a la cuenta de ahorros del socio y luego con transferencia directa a la empresa en la cuenta Institucional Cooperativa, previo a la entrega de los documentos que avalicen la adquisición del bien inmueble.