



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

La Gestión de Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José del Cantón Montalvo

EGRESADO(A):

Silvia Rossana Llivizaca Criollo

TUTOR(A):

Ing. Com. Gina Maribel Carrasco Echeverría. MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Del Cantón Montalvo, la entidad está pasando por una situación financiera que para efecto de análisis no cumple con los requerimientos y procesos de la Gestión de Cobranzas, ocasionando iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda se dedica a otorgar créditos y brindar soluciones de créditos a los socios, brindando capacitación del custodio respectivo de capitales de trabajo que depositan diariamente en dicha entidad, pero a su vez dicha actividad se convierte en problema al no realizar gestión de cobros de los créditos emitidos causando problemas de liquidez y económicos de la Cooperativa, es por esta razón que se analiza la situación de la cartera vencida de la Cooperativa y su proceso de recuperación a partir de la concesión de créditos a los clientes, es difícil de que los asesores de créditos recuperen la cartera vencida en un momento oportuno.

El desarrollo de este estudio de caso, describe la sublínea de investigación de la carrera que es el modelo gestión administrativo, se presentaron ciertas limitaciones del departamento de cobranza, en lo concerniente con la información solicitado. Para efecto de análisis crediticio repercutiendo con el trabajo en otorgar crédito en tener el custodio y análisis respectivo del cliente.

La metodología que se aplicó de este estudio de caso es el método descriptivo con una herramienta que es la encuesta, direccionada a uno de los asesores de crédito de la cooperativa, que es la persona que supervisa cada uno de los clientes y aplica la gestión de cobranzas de la entidad.

El objetivo principal de este estudio de caso es sugerir que apliquen técnicas en la gestión de cobranza para recuperar la cartera vencida de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda.

DESARROLLO

La creación de la Cooperativa fue en el año 1964, fue la iglesia que propuso el Cooperativismo en la Provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos. En 1986 la entidad financiera firmó convenios con instituciones públicas y privadas, gracias a los convenios realizadas existen una matriz ubicada en el cantón San José de Chimbo, este cuenta con 6 sucursales operativas, en los cantones de Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y por ultimo Quito.

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “San José Ltda” cuenta con edificio propio, el mismo que se encuentra ubicada en el Cantón Montalvo en la Av. 25 de Abril y Eufemia de Zambrano. Que fue creada el 17 de Septiembre de 2007.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “San José Ltda”, realiza diferentes operaciones crediticias que es uno de los objetivos de esta cooperativa de otorgar préstamos a sus asociados, de acuerdo a las disposiciones vigentes que tienen en el reglamento interno de ellos. Los préstamos en lo que cuentan la Cooperativa son los siguientes: Consumo Ordinario: (Garantía Certificada, Quirografario, Hipotecario), Consumo Prioritario: (Anticipo de sueldo, Estacional), Microcrédito: (Agropecuario, Convenio Cooperación, Ventanilla rural).

La cooperativa ofrece los créditos que tienen que ser recuperado por el departamento de cobranza. Los tipos de crédito que otorgan son:

Crédito de consumo: destinado para personas naturales o que se encuentren bajo relación de dependencia, el uso puede ser para implementar un negocio, comprar bienes inmuebles, enseres.

Microcrédito: destinado para persona que tengan ya implementado su negocio, este crédito puede ser para incremento de capital de trabajo, compra de mercancía, maquinaria.

Los requisitos para cumplir con este crédito son: sobre firma, orientado a personas naturales. Ser socio activo de la Cooperativa San José Ltda, foto tamaño carne (solicitante), copia de cedula de ciudadana y certificado de votación del garante, carta de pago luz, agua o teléfono, copia del último sueldo o ingreso, certificaciones comerciales, justificación del patrimonio.

Además ofrece servicios: Banco del Bono de Desarrollo Humano. Pensiones Alimenticias, Cajero Monetario, Remesas, SRI (Matriculación Vehículos, RISE y CEP), Citaciones Agencia Nacional de Tránsito.

La Cooperativa tiene la misión de promover el desarrollo económico de los socios y clientes a través de productos y servicios innovadores basados en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

Y tiene como visión alcanzar para el año 2019 una calificación de riesgo A+, con mejoramiento continuo en los procesos de negocios. La razón comercial de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda, Está sujeta a nivel de rotación del efectivo por parte de los socios, mediante cada una de las transacciones que realiza tanto por depósitos como retiro de efectivo para poder resguardar las demandas de préstamos que son solicitados por los socios y demás accionistas de la Cooperativa.

La crisis económica mundial y los problemas existentes en las finanzas de las empresas, especialmente en el desarrollo de la microeconomía, han incidido directamente en la cartera de crédito bancaria en el país, obligando a que las instituciones del sector financiero diseñen nuevas propuestas para administrar los créditos y controlar de mejor manera el índice de morosidad existente. La gestión de la cobranza viene de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, pues toda transacción económica puede ser a contado o a crédito. Se puede

apreciar que en la actualidad que realizan su labor comercial o financiera, en su mayoría es de manera crediticia, dando lugar al nacimiento de cuentas por cobrar, o cartera vencida que es en donde se centra este trabajo investigativo (Caiza, 2015).

Se ha podido establecer que la crisis económica mundial que hay actualmente y los recursos financieros, inciden en la cartera de créditos de la institución financiera por lo que la gestión de cobranza nos permite controlar y administrar los diferentes créditos que se han otorgado a los clientes de la cooperativa con el propósito de prevenir el vencimiento de la cartera porque esto le genera grandes pérdidas por motivo de los créditos que se han aprobado y al momento de realizar la recaudaciones no hay pago oportuno.

Inicialmente los asesores de crédito antes de aprobar una línea de crédito a los socios deben verificar un nivel de endeudamiento esto permitirá medir el riesgo del cliente de cumplir con sus pagos, procedimiento que no lo cumple en su totalidad.

Las políticas de crédito y de recuperación de la cartera que presenta la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda son relativas, al momento de efectuar el crédito muchos de los socios incumplen con la documentación, pero los asesores de crédito tienen como objetivo cumplir su meta otorgando el monto y aceptando todo tipo de argumento, por desconocimiento del mismo el agente de crédito acepta y se vuelve a incumplir con los procesos.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito (Gomez, 2015).

Haciendo referencia de la política de crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito San José Ltda. Concede créditos y montos que a veces suele excederse de lo establecido, lo cual proporciona dificultades al momento de ejercer ciertas gestiones de cobro.

Todos estos argumentos han hecho que la cartera de la Cooperativa aumente de manera considerable llegando al caso contablemente trasladando un saldo de la misma como incobrable, en donde la gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas (Revelo, 2013).

Como referencia este estudio de caso hay valores proporcionados por un asesor de crédito para la investigación en la que indico la cantidad de \$182.477,23 dólares americanos y por vencer \$258.500,00 dólares americanos, estos valores son cifras significativas por lo que depende mucho de la gestión de cobranza que se realice, estos argumentos han hecho que el gerente administrativo y operativo de la sucursal tomen decisiones para otorgar cualquier tipo de crédito.

Con los resultados obtenidos de los valores vencidos afectan el flujo de efectivo de la institución. La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda al momento se encuentra realizando gestión de cobranza para minimizar los riesgos de recuperación esto lo hacen mediante las gestiones de cobranzas llamadas telefónicas, mensajes de textos, e-mail y notificaciones.

Debido al incumplimiento de las políticas y procesos para otorgar un crédito de la Institución se ha generado una morosidad de cartera que representa el 41.39% afectando directamente el incumplimiento con otros socios que soliciten la aprobación de una línea de crédito inmediata o a corto plazo. Mientras que la cartera por vencer representa el 58.61%.

Para gestión en el cobro de deudas en mora primero verifica si se encuentra bien organizado tanto la empresa, sus productos, su industria, el flujo operativo de negocio, la tecnología que utilizan para administrar la información. Estas 5 claves conforman la estructura básica para iniciar una gestión de cobranza exitosa (Suipacha, 2013).

En la actualidad una de las causas que ha llevado a que los socios incumplan con sus pagos son los cambios en la política económica del país lo que ha generado que muchos negocios tengan problema de rentabilidad y con esto la falta de pago de los socios para cumplir con sus obligaciones debido a que sus ingresos son mínimos.

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategia para alcanzar el cobro de deuda. Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Alsina, 2009).

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda, no hay un desarrollo de actividades y estrategias para realizar el cobro de deudas ocasionando un déficit dentro de la gestión de cobranza por lo que el responsable debe establecer técnica y estrategia para tener una mejor efectividad.

En la actualidad la gestión de cobranza de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda está representada por profesionales que a su vez incumplen con los procedimientos de cobros; por lo tanto ellos arriesgan capital de trabajo de la cooperativa sin la recuperación continua de los créditos con el recargo de los intereses, este dependerá de las tarifas que obtenga.

Es importante realizar gestiones de cobranzas preventivas en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda, para estos los operadores de créditos incumplen proceso como el no reunirse con el jefe de cartera para buscar las mejores opciones que facilite la recuperación de la cartera mediante, mensajes de textos unos días antes de vencer dividendo, ayudando a que el deudor este pendiente y se prepare económicamente para cumplir con sus pagos, y contribuya a que los socios tengan una imagen de responsabilidad de parte de los asesores de crédito que están pendientes de su trabajo y del retorno del dinero a la institución.

El respeto entre el cliente y el titular de la obligación crediticia es la pauta primordial de la categorización del ende crediticio, la cooperativa de la manera más cordial recibe a los socios para manifestarle de la mejor manera lo diferentes tipos de créditos ya mencionados. Dentro de los procesos la cooperativa no clasifica las distintas carteras de 30, 60, 90 días vencido sino más bien de manera general en el reporte de morosidad, donde se complica el diferente tipo de cobro por la cantidad de socio que adquieren de este tipo de servicio.

Se puede evidenciar que a pesar de realizar estrategias no funciona la gestión de cobranza debiendo proceder con el departamento de créditos y hacer las notificaciones al deudor y los codeudores para tener como resultado una gestión administrativo eficiente.

Cabe recalcar que la gestión de cobranza se ha complicado en la cooperativa llegando hacer incontrolable, esto se debe porque no existe un adecuado proceso de recuperación de la cartera vencida tomando decisiones para que envíen a los socios a la central de riesgo, buro crédito y por ultimo instancia al departamento legal.

Además, entre los procesos de gestión de cobranzas de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda no cuenta con un asesor de cobranza para que recupere y de seguimiento los créditos que se han destinados a los clientes.

El seguimiento de la función de recuperación de cartera establecen medidas frecuente en la cooperativa para el desarrollo del mismo, además por distinto tipo de tratamiento que no dan seguimiento se complica los procesos en donde la gestión se vuelve a cero y con frecuencias de acuerdo al tipo de crédito otorgado.

Para lograr que los clientes cumplan con sus pagos es importante que el jefe comercial, asesores de crédito y jefe de agencia supervisen y monitoreen que los socios cumplan sus compromisos de créditos contraídos, pero estos a su vez incumple el proceso de supervisión del mismo en la cual se produce el vencimiento y se ve perjudicado la gestión de cobranza.

En la gestión de cobro de cartera se debe realizar segmentación del total de la cartera de crédito, con el fin de determinar el cobro preventivo, administrativo con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico; calificando la cartera vencida por edades en toda la línea de crédito como se mencione anteriormente, una vez realizado el corte mensual de la cartera.

“La gestión de cartera comprende la actividad consistente en la administración y gestión de los activos financieros que componen la cartera de un cliente con el objeto de obtener el máximo rendimiento posible” (CEF.-CONTABILIDAD, 2010). Porque permite mejorar las diferentes actividades vinculadas con la cooperativa con el propósito de precautelar los movimientos en la cartera de los clientes.

No se mantiene buena calidad de cartera en la cooperativa, la cual adopta política que prevengan el incremento de las provisiones de cuentas incobrables. Por lo tanto la gestión de recuperación de cartera de la cooperativa no se lleve a cabo desde el primer día que se vence, esta gestión es netamente responsabilidad del asesor de crédito quien debe coordinar con sus superiores y con el asesor jurídico de la institución.

Tomando en consideración que el activo más importante de la cooperativa es la cartera de crédito y esta a su vez no establece proceso de recuperación que permitan a los asesores de crédito gestionar con mayor agilidad.

Si la cooperativa llevara una adecuada administración de cartera, seguimiento y control de la cuenta por cobrar con el fin de lograr que los pagos de los prestamistas realicen de manera oportuna y efectiva, así no hubiera cartera de cobranza en porcentaje preocupante porque se estaría aplicando una buena gestión administrativa.

Es responsabilidad de los asesores de crédito de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda instruir a los clientes y crear en ellos una cultura de responsabilidad para que cumplan con su cuota y sean puntuales en su pago y así evitar que su historial crediticio se vea afectado. Al momento de generar un crédito a los socios de la cooperativa, los empleados encargados de gestionar este trámite deben tomar respectiva precauciones y prevenir riesgo con la finalidad que los préstamos otorgados tengan pactado entre la cooperativa y el cliente.

Dichos procesos de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda. Están descoordinado razón por la que incumple el personal con la gestión de cobro por no tener un manual de procedimiento a cumplir y dentro de la expectativa hacer el respectivo seguimiento del cliente.

La cobranza es una de la funciones de la administración de la cartera y siempre que esto se haga en la debida forma y que el crédito sea concedido en debida forma, la cobranza será menos necesaria y en algunos casos absolutamente inútil. (Universidad_Libre_de_Colombia, 2012)

Aplicando los procesos y cumpliendo las políticas para otorgar crédito disminuirá el riesgo de que el cliente incumpla con su pago. Además de verificar que la información proporcionada sea correcta.

Siendo la cobranza una gestión administrativa para la repercusión de la cartera, es beneficioso si se lo aplica bien a una cartera de crédito vigente y no en mora.

Se debe tener en cuenta cumplir que los préstamos que se otorguen sean para actividades lícitas sea para personas naturales o jurídicas tal como se establece la junta de política de regulación monetaria y financiera. Los créditos que se otorguen a los clientes deben darse de acuerdo a un análisis de su capacidad de endeudamiento para cumplir con el pago de su dividendo, se debe tener en cuenta la colocación de un crédito a un socio ubicado en lugares susceptible a riesgo, ante la fecha de vencimiento de los dividendos de los socios se debe realizar la gestión de cobranza por un medio que quede evidenciada.

Crédito orientado para actividades de producción artesanal, industrial de comercio y servicio (consumo de hogares), es decir los créditos serán otorgados para financiar capital de trabajo, para la adquisición de activo fijo y consolidación de deuda (COOPROGRESO, 2017). Los créditos que otorga La Cooperativa Ahorro Y Crédito San José van orientados de acuerdo a las necesidades y actividades realizadas por lo mismo para lo cual la cooperativa antes de aprobar el desembolso del dinero solicita a sus socios los documentos soportes que confirmen el tipo de actividad que realizan y en que van a aplicar el monto solicitado de acuerdo al tipo de crédito ya mencionados.

Previo a esta estructura este tipo de crédito consta un porcentaje de estimación para posible pérdida productiva, salvo el caso de la adquisición de un bien a causa del deterioro del mismo.

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda no han analizado cuál es el motivo principal del mal funcionamiento de no gestionar los créditos de cobranza a tiempo, por esta razón se ha ocasionado problemas para la cooperativa, como el mal manejo de la recuperación de cartera.

Respecto a la actualización de los datos del cliente, es mínimo de modo que la cooperativa pierde contacto de los prestamistas así como para comunicarse y gestionar la cartera de crédito de la cooperativa, con el fin de mantener actualizado los datos los clientes, la cooperativa da obsequios a cada socio.

La negociación en los procesos de cobranza es una obra que ayudara al lector a abordar, de una manera eficaz, la nada sencilla labor de la cobranza. Apoyándose en las más actuales teorías, que procuran contemplar todas las situaciones posibles durante el proceso de negociación, el autor ofrece estrategias de práctica aplicación para concretar la cobranza en cualquier relación comercial. La cobranza ofrece así como una herramienta imprescindible para las áreas administrativa y comercial de cualquier tipo de empresa, cuyo día a día incluya la cobranza como una de sus actividades principales; igualmente representa una referencia obligada para quienes se forman en el duro mundo de las disciplinas administrativas (Gonzales, 2007).

Se ha podido establecer que por medio de los procesos de cobranza dentro de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda se han presentado varias situaciones que afectan las relaciones interpersonales por parte de los principales accionistas de empresa, el factor principal es la cobranza.

La cooperativa efectúa de manera eficiente en cada una de los flujos de los procesos excepto en el avance de la cobranza que es una gestión administrativa relacionándose este

estudio de caso con una sub línea de investigación de la escuela de administración y gestión empresarial.

Según (Robles, 2012) manifiesta el apartado de las razones financiera que se analizó por medio de la fórmula del capital de trabajo: para la cual esta relacionada en el capital de trabajo = activo circulante – pasivo circulante. Se ha indicado que esta razón muestra el recurso monetario a corto plazo con el que cuenta la empresa para realizar toda su operaciones normales de acuerdo a su giro, por eso es muy importante conocer a fondo a la empresa para poder considerar todo lo desembolso necesario (p. 50)

Las razones financieras son una de las herramientas que debe analizar el departamento de crédito para conceder los créditos, la razón del capital neto de trabajo sirve para toma de decisiones de aprobar al crédito incluido la razón de liquidez. Gracias a la aplicación estas razón financiera se podrán mejorar cada uno de los recursos con el propósito de establecer principios en las áreas financieras que son importante para las inversiones de La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda Del Cantón Montalvo, en donde se refiere al uso totalmente adecuado por el factor económico del efectivo en el proceso del desarrollo de las actividades dentro de la operaciones financieras.

El análisis de la razón capital de trabajo permitirá conocer cuáles son los valores con que cuenta la cooperativa para generar nuevos créditos, esto son los proveniente de los ahorros de los socios y de los intereses cobrados por los créditos concedido esto es lo que permite a la cooperativa realizar préstamos a los clientes.

Al analizar la razón de liquidez se toma en cuenta el uso eficiente de la administración del capital de trabajo y la capacidad para responder por obligaciones corrientes o a corto plazo. Disponer de dinero efectivo, lo que permitirá la prestación de servicios a los socios y mantener

una buena imagen de la cooperativa para lograr generar créditos con un retorno seguro. Se determina si se cuenta con liquidez con los flujos de entrada y salida de dinero. Lo fundamental en una razón de liquidez es disponer de los fondos suficientes con un costo razonable cuando se tenga que hacer frente a los compromisos de carácter contractual.

Además el objetivo principal de la cooperativa es el conocimiento del mercado actual del micro finanza, dentro de la cual todo encierra la gestión, en donde el personal logra involucrarse dentro del mismo promoviendo el desarrollo debido al otorgamiento de crédito. (Rodríguez, 2016).

Los micros finanzas son créditos que otorga la cooperativa a personas que cuentan con pocos recursos éste tipo de créditos está dirigido para capital de trabajo a microempresario que desean contar su propio negocio con un capital mínimo que les permita generar ingreso, esta es una de las áreas en la que el personal que labora en La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda se involucra mucho como una forma de contribuir con el desarrollo socio económico de los socios y del público en general que día a día busca mejorar para esto, con la intención captar más clientes que tienen poco acceso al sistema financiero se han creado los crédito grupales destinados para personas emprendedoras que tienen confianza en sí mismo y el entrenamiento para desarrollar capacidades financiera administrativa entre los miembros del grupo.

Además los oficiales de crédito evalúan al cliente su estructura financiera y esto mezclado a la evaluación cualitativa de la zona y de referencia en el mercado.

Los modelos de crédito y cobranza son una guía de gestión valiosa para el control de las acciones y decisiones que tienen lugar en esta área, por cuanto expresan la necesidad de lograr

un funcionamiento óptimo en las operaciones inherente del mismo, por ende nos permiten maximizar la seguridad financiera mediante políticas y procedimientos y así lograr mayor liquidez que acceda a la normal fluidez de sus actividades, además expone alternativa que consista en mantener actualizado y con fácil acceso a los registro de cuenta por cobrar, mejora la administración del dinero en el tiempo, optimizando el sistema de abastecimiento, cobro, adquisiciones y el ingreso hacia nuevo mercado (Quezada, 2015).

Cuando un crédito cae en mora indispensable conocer las causas para diseñar una estrategia adecuada de recuperación. Esto con la finalidad mantener un nivel bajo de morosidad.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el presente estudio de caso se puede concluir lo siguiente: Se determinó que La Cooperativa Ahorro Y Crédito San José Ltda Del Cantón Montalvo con 10 años de estar posicionado en el mercado no tiene definido los procesos crédito y cobranza.

El incumplimiento de las políticas y procesos en la determinación real de las actividades dentro de la capacidad de endeudamiento del socio ante el órgano regulador de la cooperativa es la falta de cumplimiento de pagos de los deudores.

La falta de gestión en las cobranzas en uno de los principales problemas desarrollados en la recuperación de los fondos por parte de los asesores de crédito ocasionando que los clientes no cumplen con la fecha estipulada para realizar la conciliación del pago de sus dividendos respectivos por cada mes.

El riesgo y capacidad de endeudamiento de los socios causa que incumplan sus pagos y no existe un control minucioso de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Alsina. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro*. Barcelona: Profi.
- Caiza, C. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia Pelileo*. Pelilo.
- CARLOS_LUIS_ROBLES_ROMAN. (2012). Capital de trabajo. En E. T. S.C., *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA* (Primera ed., pág. 50).
- CEF.-CONTABILIDAD. (2010). *Manual del Nuevo Plan General Contable*.
- COOPROGRESO, C. D. (18 de 01 de 2017). *MICROCRÉDITO*. Recuperado el 22 de 04 de 2017, de COOPROGRESO: <http://www.cooprogreso.fin.ec/productos-y-servicios/creditos/microcredito/>
- Credivalores. (17 de 09 de 2014). *Credi-Servicios SAS*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de Credi-Servicios SAS: <https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/Politica-Gestion-cobranzas.pdf>
- Gomez, G. (2015). *Políticas de empresas*.
- Gonzales, E. (2007). *La Negociación en los Procesos de Cobranza*. Cosac Naify.
- Quezada, S. (2015). *Modelo de crédito-cobranzas y gestión financiera en la empresa TIDELTRAL CIA LTDA en la ciudad de Santo Domingo*. Santo Domingo.
- Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de tULCAN*. Tulcan.
- Robles. (2012). *Administración de Empresas*.
- Rodríguez, T. (2016). *Gestión urbana para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*.

Suipacha. (11 de 12 de 2013). *Sistema de gestion de cobro*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de Cash pot: <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>

Tena Rodríguez, V. (19 de 01 de 2016). *Expansion*. Recuperado el 18 de 04 de 2017, de Expansion: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/gestion-de-cobros-y-pagos.html>

Universidad_Libre_de_Colombia. (2012). *Modulo de Cartera - La Cobra* . Colombia.

Anexos

**ENTREVISTA CON EL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ**

1. ¿Qué tiempo trabaja en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.?

2. ¿Recibe capacitación permanente sobre Gestión de Créditos y Cobranzas respecto a la otorgación de créditos?

3. ¿Se hace un seguimiento a las cuentas vencidas?

4. ¿Considera bueno usted el sistema actual usado por el departamento de crédito y cobranza en el cobro de la cartera vencida?

5. ¿Cuándo tiene alguna duda referente en las actividades que usted desarrolla. ¿A quien acude para esclarecerla?
