

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 DEL CANTÓN BOLÍVAR

Autoras: Econ. Yesenia Zamora Cusme, Mgs; Ing. Gema Valeria Zambrano Solórzano

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de Diseñar un Sistema Integral de Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara del segmento 2 del Cantón Bolívar, la cual inició con entrevistas sobre la situación crediticia realizada al personal que trabaja en estas instituciones, mediante el cual se evidencio las falencias existentes en la concesión y cobranza de los créditos por la carencia del sistema antes mencionado. También se aplicó la observación que permitió tener una perspectiva general sobre el comportamiento de los créditos desde el momento de la concesión hasta la cobranza, técnicas que permitieron identificar el comportamiento de la cartera vencida que se encuentra en estas instituciones, morosidad que se da por el deficiente proceso de otorgación de créditos a los socios y por la falta de requisitos que deben de cumplir antes de la aprobación de los mismos, también se verificó que las cooperativas de ahorro y crédito no cuenta con ningún reglamento interno en donde se especifique cual es el proceso total que deben de cumplir para la otorgación y cobranza de los créditos. Por lo que se propuso un conjunto de actividades, estrategias y acciones para la otorgación y recuperación de créditos. Para la realización de este diseño se ha tomado en cuenta las normas que indica la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ente regulador de este sector económico financiero, que cuenta con una introducción, objetivo, misión, visión, proceso de concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial.

Palabras claves: diagramas, concesión, morosidad, recuperación

1. INTRODUCCIÓN

La aplicación de un Sistema Integral de Cobranzas en la Cooperativa permite al personal tomar medidas eficientes de concesión, control de inversión y recuperación de los créditos, ya que estos serán aprobados o negados de acuerdo a la información obtenida de los interesados, al mismo tiempo se evitará perjudicar a los clientes, porque la mala realización de los créditos pueden crear sobre endeudamiento en los mismos. Un sistema de Cobranzas eficiente que incluya todos los procesos de seguimientos, genera que sus directivos puedan tomar decisiones acertadas en el desarrollo de la institución.

Para dar cumplimiento al artículo 83 de la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario 2011, que requiere lo siguiente: “serán sujetos de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, las personas que tengan la condición de socios, es decir que mantengan certificados de aportación, depósitos de ahorro o depósitos a plazo, que tengan ingresos fijos o realicen actividades lícitas, productivas y rentables, que no registren malos antecedentes crediticios desde el punto de vista moral y ético y que cumplan

con los siguientes requisitos de riesgos: a) cumplir con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos para la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno); b) mantener el ahorro obligatorio o encaje establecido por la Cooperativa en cuentas de ahorros; c) acreditar ingresos cuyos flujos demuestren suficientemente su capacidad para cancelar las obligaciones a contraer; d) demostrar estabilidad residencial y ocupacional; y, e) acreditar buena experiencia crediticia en la Cooperativa bien sea como deudor principal o garante”. Lo que permite recuperar los créditos y evitar que estos se conviertan en cuentas incobrables y así mismo la implementación de estos requisitos proporciona información adecuada a: gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área con la finalidad de otorgar una herramienta adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

Por todo lo antes señalado se declara como objetivo de la presente investigación diseñar un sistema integral de cobranzas para las Cooperativas del segmento 2 del Cantón Bolívar.

2. DESARROLLO

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como métodos de análisis: el Método Deductivo, Método Analítico que permitieron realizar un análisis y evaluación de los procedimientos, leyes, normas y reglamentos para la concesión de créditos y el proceso que debe existir en la recuperación de la cartera vencida en las cooperativas del segmento 2 del cantón Bolívar.

Las técnicas investigativas estuvieron basadas en la Observación y las entrevistas.

IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2 DEL CANTÓN BOLÍVAR.

A través de la entrevista a los representantes legal y Personal involucrado en los departamentos de créditos de estas instituciones se logró identificar que es existente un promedio de morosidad elevado, este porcentaje es consecuencia de la aplicación incorrecta de los créditos y falta de procesos al momento de recuperar el mismo a los socios prestamistas, y por otra parte la crisis existente en el país. Así como también se detectó que estas entidades no realizan operaciones de cobro preventivos, acciones que le permitan recuperar las cuotas en las fechas establecidas

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZA PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 DEL CANTÓN BOLÍVAR.

En el ámbito académico existen consensos en que el crédito constituye un factor central y estratégico para el desarrollo socioeconómico de cualquier país, por ser considerado este como uno de los componentes básicos de generación de empleo.

La mala organización de los ingresos de los clientes, el desempleo, inestabilidad de los negocios, entre otros tiene como consecuencia un incremento en los índices de morosidad a niveles históricos. Las instituciones financieras se ven obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranzas, con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación.

La Recuperación de Cartera Vencida se ha convertido en una gran preocupación de las Empresas dedicadas a la comercialización de productos, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que se analiza en la presente investigación créditos, por ello se ha realizado un diagnóstico que conlleva a una propuesta, DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS, la cual beneficiara al socio versus institución, resaltando que la comunicación entre los actores es la parte medular de la solución integral al problema, pues en ella se podrán establecer los patrones a seguir para alcanzar los objetivos y el tiempo para el resultado esperado de las inversiones otorgadas.

Ante estas modificaciones y con el fin de aumentar la eficiencia en la cobranza mediante la propuesta se intensificara la estandarización, automatización y mediación del desempeño de los procesos. Asimismo, la forma en la que se establecerán las responsabilidades para la recuperación de la cartera.

En síntesis esta propuesta tiene como finalidad conocer el destino, aprovechamiento y la correcta utilización de crédito para su posterior recuperación.

OBJETIVO

Diseñar un sistema integral de cobranzas orientado a la recuperación total del adeudo, la aceptación de un plan de pagos a plazo o la seguridad de cobro a través de garantías reales que comúnmente se acuerdan con los deudores en la fase de negociación, en caso contrario, la inmediata gestión judicial que proceda respecto a los documentos que son base de la acción.

MISIÓN

Atender las necesidades y dar viabilidad a la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda., a través de personal altamente motivado y capacitado, asegurando la calidad en el proceso y utilizando el sistema idóneo de cobranzas.

VISIÓN

Obtener mejoras que nos permitan elevar nuestro índice de resultados en la cobranza mediante las líneas de acción que se presenta en la propuesta, DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS.

CONCESIÓN, DESEMBOLSO, SEGUIMIENTO DE INVERSIÓN RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

Esta etapa tiene la finalidad de conceder y desembolsar los créditos que cumplen con los requerimientos establecidos por la entidad y por ende que han sido aprobados, como de su respectiva recuperación a tiempo y con las cuotas estipuladas en la tabla de amortización.

CONCESIÓN DEL CRÉDITO

OBJETIVO: Otorgar un crédito en las condiciones adecuadas, que permita una recuperación con los montos y plazos previstos en la tabla de amortización.

INVOLUCRADOS: - Comisión de crédito
- Jefe de créditos

Para las cooperativas de ahorro y crédito su actividad primordial es de servir a sus asociados mediante la otorgación de los préstamos los cuales necesitan procesos para su efectiva concesión.

Subproceso de concesión de créditos

Actividades	Estrategias	Acciones
Receptar la documentación que permita verificar datos actuales del socio, referencias, saldos promedios reales, capacidad de pago, soporte de ingresos; todo que esté de acuerdo al monto de crédito solicitado.	Validación de la información mediante una matriz que permita cuantificar y cualificar los requisitos solicitados.	Ingresar los datos requeridos a la matriz y a la base de datos de la cooperativa.
Confirmación de datos del socio, garante y personas involucradas en el crédito.	Ratificación de los datos ingresados por el socio	Realizar llamadas telefónicas para constatar números de teléfono y datos que permitan confirmar los datos del socio.
Revisión del historial crediticio y financiero del socio deudor, garantes y personas involucradas en el crédito.	Ingresar los datos del socio y garante para constatar la situación financiera del cliente.	Imprimir el historial crediticio del socio por medio del sistema equifax buro de crédito nacional.
Examen de la situación financiera del socio antes de la otorgación del crédito	Medición del crédito con los indicadores de liquidez y rentabilidad del socio y garantes.	Ingreso de la información financiera para medir la situación crediticia mediante.

Concesión del crédito.	Entregar el crédito de acuerdo a lo aprobado por la comisión.	Firma del pagare correspondiente que respalda la deuda contraída con la institución, en caso de que el crédito tenga garantías hipotecaria, se debe incluir como respaldo de la deuda la escritura del bien inmueble a nombre de la institución.
------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESEMBOLSO DE INVERSIÓN

OBJETIVO: Desembolsar el dinero del crédito mediante acreditación a cuenta al socio beneficiado.

INVOLUCRADOS: - Comisión de crédito
 - Jefe de créditos
 - Socios beneficiados

Una vez que las instancias involucradas en el proceso de crédito hayan aprobado los mismos, se procede a la acreditación del dinero.

Desembolso de inversión

Actividades	Estrategias	Acciones
Garantizar mediante pagare el crédito entregado.	Validación de la información mediante una matriz que permita cuantificar y cualificar los requisitos solicitados.	Hacer firmar a los deudores y codeudores el pagare que garantiza la deuda.
Avalar el préstamo hipotecario con la legalización de la escritura del bien inmueble a nombre de la institución.	Hacer validas las garantías	Reconocer en la registraduría de la propiedad el bien inmueble a nombre de la cooperativa
Entregar el crédito al socio mediante acreditación a cuenta.	Acreditación del préstamo.	Desembolsar el dinero del crédito acordado en las cuentas de los socios favorecidos del servicio.

CONTROL DE INVERSIÓN

OBJETIVO: Verificar que los créditos otorgados cumplan el destino de su concesión.

INVOLUCRADOS: - Asesores de créditos

En el siguiente cuadro se muestra el control de inversión que permite que las instituciones crediticias lleven un control del dinero que se les entrega a los socios.

Proceso de control de inversión

SUBPROCESO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar que préstamo otorgado se utilice para el fin que fue concedido.	Realizar visitas trimestrales para dar seguimiento al crédito otorgado.	Una vez otorgado el crédito el asesor tiene la obligación de verificar y controlar que el dinero que se ha entregado se utilice para el fin que fue concedido. Realizar visitas periódicas al lugar de los hechos.
Capacitación a los socios prestamistas acerca de mejora continua en la inversión realizada.	Socializar con el socio pautas de emprendimiento y mejora del negocio implementado	Realizar visitas trimestrales con la finalidad de medir los resultados de la productividad y de acuerdo a estos capacitar a los socios.

COBRANZA PREVENTIVA

OBJETIVO: Realizar la cobranza preventiva

INVOLUCRADOS: - Asesores de créditos

Se realiza con la finalidad de recordar el cumplimiento de las obligaciones a sus socios prestamistas, por lo tanto es imprescindible que los empleados realicen cobranza preventiva a sus deudores.

Subproceso de cobranza preventiva

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Realizar la llamada preventiva para el pago puntual de la letra próxima a vencer.	Llamar ocho días antes de vencimiento de la letra para inducir al socio que realice el pago puntual su letra del préstamo que mantiene en la institución.	Ejecutar la llamada telefónica días antes del vencimiento para verificar que el socio pague puntual su letra.
Consignar mensajes de texto preventivos al socio notificando el día de vencimiento de su letra.	Contratar un sistema para automatizar el envío de mensajes de texto a los socios.	Enviar mensajes de texto a los socios previniendo el pago de sus letras, próximas a vencerse, con la finalidad de que los socios no tengan días de morosidad.

La figura que muestra a continuación representa el proceso de la concesión de créditos para todas las clases de créditos que se otorguen en estas cooperativas.

Proceso: Concesión de crédito

Elaborado: Autoras

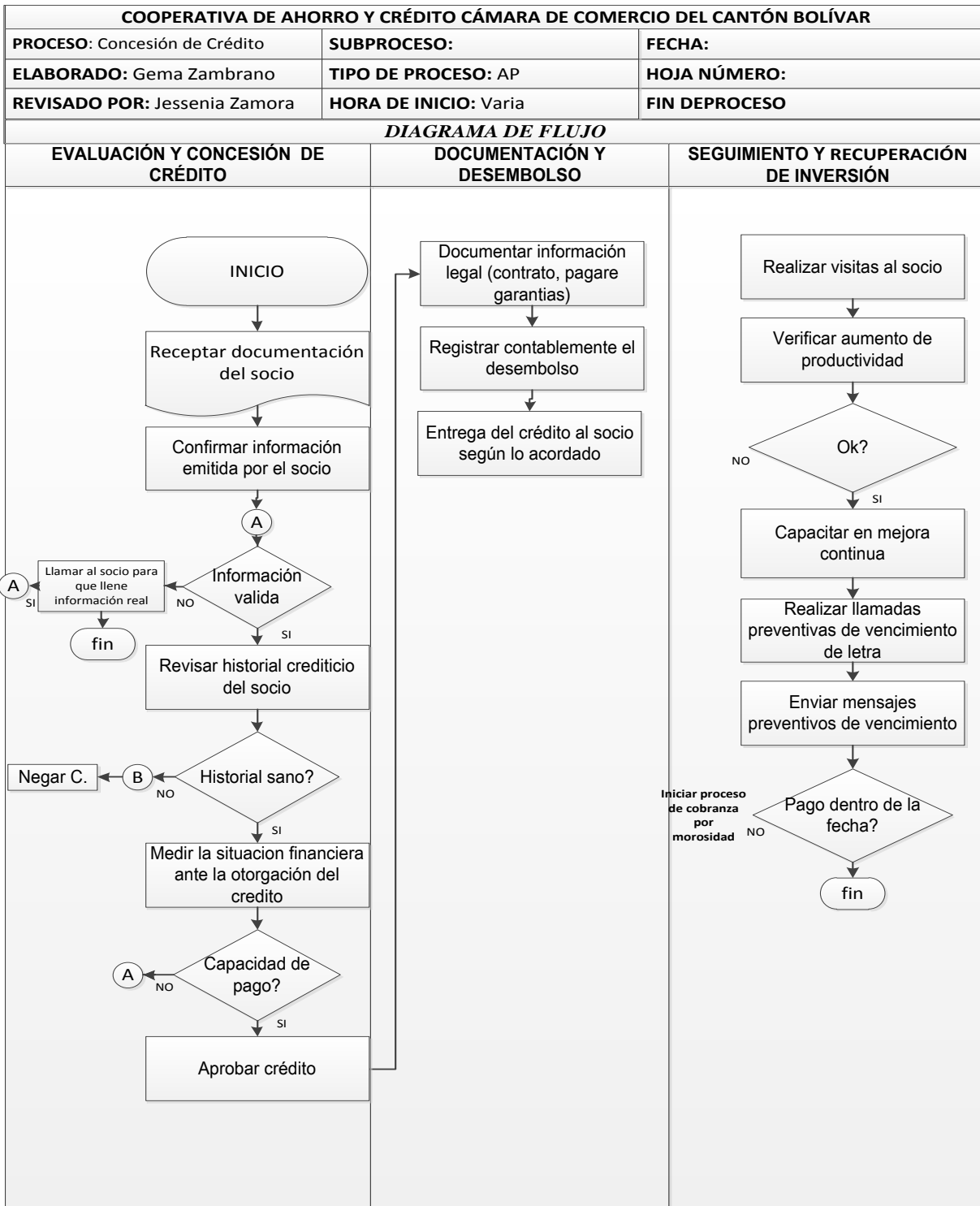


Figura 1: Proceso de concesión de crédito

COBRANZA POR MORA

Este proceso está encaminado a recuperar en el tiempo menos posible el reembolso de las cuotas vencidas del crédito concedido al deudor, lo que conlleva a realizar una serie de medidas de acciones que se definen a continuación por pequeños subprocesos.

GESTORES TELEFÓNICOS

OBJETIVO: Efectuar la cobranza administrativa de la obligación en mora de 1 a 30 días.

INVOLUCRADOS: - Asesores de créditos

Para hacer efectiva la recuperación de la cartera morosa hemos incluido en el diseño los gestores telefónicos que permite el primer acercamiento en el cobro de los dividendos vencidos.

Subproceso de cobranza vía telefónica y mensajes de textos

Procesos	Estrategias	Acciones
Gestionar y buscar solución de pago con el deudor.	Realizar de llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensaje al móvil efectuando la cobranza.	Buscar la solución del pago mediante conversación directa con el deudor
Comunicarse constantemente con el socio que mantiene la deuda vencida en la cooperativa.	Tener comunicación con el socio deudor al menos tres veces por semana con la finalidad de indagar soluciones de pago o propuestas para que sea efectiva la cancelación de los créditos vencidos.	Comunicación constante con el socio deudor para tener una promesa de pronto pago por parte del prestamista.

VISITADORES DE CAMPO

OBJETIVO: Visitar para efectuar la cobranza administrativa con medios de comunicación escrita de la obligación en mora de 31 a 60 días.

INVOLUCRADOS: - Asesores de créditos

Las visitas de campo se ejecutan una vez realizada la gestión vía telefónica o cuando otro medio tecnológico de cobro haya fallado, se realiza para conversar directamente con el deudor y conocer de cerca las causas que le han impedido realizar sus pagos a tiempo.

Subproceso de cobranza por visitas al campo

Procesos	Estrategias	Acciones
Visitar directamente y buscar solución de pago con una primera comunicación por escrita al deudor y deudores solidarios.	Realizar la primera visita al socio deudor con mora de 31 hasta 60 días para entregar una notificación por escrito.	Conversar y notificar al deudor y deudores solidarios para buscar la solución del pago mediante conversación directa con los deudores.
Entrevistarse por segunda vez con el deudor y	Dialogar por segunda ocasión con los deudores	En la visita de campo que se realiza se debe indagar

deudores solidarios.	del crédito.	para conocer porque el socio no ha realizado el pago.
----------------------	--------------	-------------------------------------------------------

NEGOCIADORES

OBJETIVO: Realizar negociaciones para lograr el pago de los créditos vencidos.

INVOLUCRADOS: - Asesores de crédito

Subproceso para llegar a una negociación de pago

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar el expediente del crédito.	Negociar con el socio con la finalidad de darle posibilidades de pago de acuerdo a sus condiciones económicas.	Dialogar con el socio para proponerle un efectivo pago, y recibir beneficios ambos.
Renovación de crédito.	Ejecutar la calificación de una renovación con la cobertura de garantías adecuadas debe mantenerse o mejorarse.	Renovar el crédito con la finalidad de mejorar los plazos y del monto de la letra, que debe ser accesible para el pago del socio, con la finalidad de negociar su pago oportuno.

ANALISTA DEL PROCESO DE COBRANZA

OBJETIVO: Verificar que el crédito tuvo el tratamiento adecuado antes del proceso pre jurídico.

INVOLUCRADOS: - Asesores de créditos
- Analista de créditos

Cuando la cobranza realizada por los asesores ha fallado, se decide ubicar el crédito en mora en otra instancia, antes que se realice esto se procede a revisar el expediente para que haya cumplido con todos los pasos necesarios ante al cobro pre-jurídico.

Subproceso de cobranza por el analista

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Verificar la concesión del crédito.	Revisar la documentación requerida en la otorgación del crédito.	Verificar los documentos que El socio entrego antes de la concesión de crédito.
Confirmar que exista en el crédito los procesos de control de inversión, cobranza preventiva, gestores telefónicos,	Comprobar que se hayan realizado los procesos necesarios que indica la norma legal antes del cobro pre judicial.	Evidenciar mediante el expediente del crédito vencido que los procesos antes del cobro pre judicia se haya cumplido con la eficiencia necesaria.

negociadores y visitadores
de campo.

COBRO PRE JURÍDICO Y JURÍDICO.

OBJETIVO: Verificar que el crédito tuvo el tratamiento adecuado antes del proceso pre jurídico.

INVOLUCRADOS: - Abogados

PROCESOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Transcurridos los 60 días de no haber recuperado, esto pasará al cobro-pre-jurídico, la misma que deberá estar conformada por personas ajenas a el oficial de crédito y gerente.	Revisar la documentación requerida para la recuperación del crédito.	Esta comisión que realizará todas las gestiones extrajudiciales para la recuperación, durante un tiempo no mayor a 60 días; cuando al que estime la institución financiera, puede ser 15, 30, o 45 días.
Confirmar que exista en el crédito los procesos de control de inversión, cobranza preventiva, gestiones telefónicas, negociadores y visitadores de campo.	Comprobar que se hayan realizado los procesos necesarios que indica la norma legal antes del cobro pre judicial.	Evidenciar mediante el expediente del crédito vencido que los procesos antes del cobro pre judicial se hayan cumplido con la eficiencia necesaria.

De no lograr la recuperación, la obligación pasará al departamento legal, para el inicio de las acciones judiciales pertinentes hasta su recuperación, donde se considerará en última instancia (secuestro de bienes, muebles, medidas cautelares sobre bienes inmuebles, embargo de ellos, remates de bienes inmuebles y bienes muebles), hasta llegar a la insolvencia de ellos. (Las acciones judiciales)

Proceso: Concesión de crédito

Elaborado: Autoras

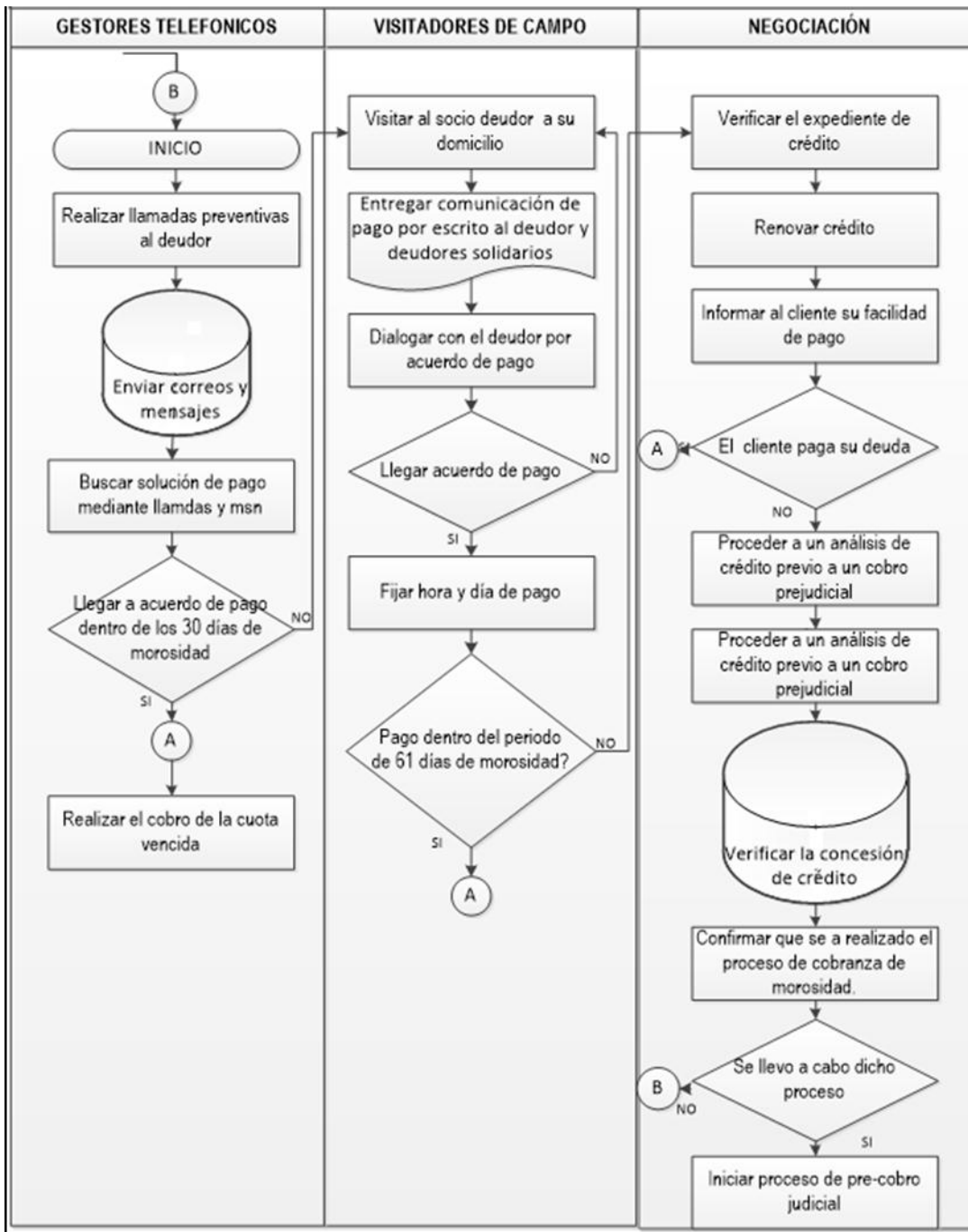


Figura 2. Proceso por cobranza por morosidad

4. CONCLUSIONES

- Se identificó que la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito mantienen índice de morosidad elevados a causas de faltas de procesos en concesión y cobro.
- Las Cooperativas deben realizar la concesión de crédito basado en el reglamento o diseño en los que se tomen en cuenta solvencia, liquidez, ingresos e historial crediticio de los socios, lo que permite aplicar procesos acertados con la finalidad de que los créditos sean otorgados sin riesgos.
- La aplicación del sistema de cobranza propuesta en el presente documento tiende a mejorar el proceso de concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial.
- La sociabilización del sistema integral permitió que el personal involucrado conozca los procesos necesarios para la concesión y recuperación de cartera lo cual incide en un mejor servicio.

5. RECOMENDACIONES

- Aplicar los procesos propuestos en el diseño para reducir el índice de morosidad con la debida capacitación del personal que labora en la cooperativa.
- Que la Comisión de Crédito apruebe los préstamos en base al historial del Buró Crediticio Nacional y una vez concedido realizar los debidos procesos de recuperación como son las visitas de campo y el control de inversión de los créditos para identificar los motivos por el no pago.
- Realizar todos los procesos necesarios para la concesión de crédito, cobranza preventiva, los subprocesos de cobranzas por mora, control de inversión, negociaciones, prejudicial y judicial lo que ayudará a que la institución pueda recuperar con seguridad los créditos concedidos.
- Llevar a la práctica el sistema integral de cobranzas para de esta manera la gerencia y el personal tomen decisiones acertadas que ayuden a mantener el índice de morosidad que rige el reglamento

6. BIBLIOGRAFÍA

- AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas). 2012. Sistemas de Información Integrados (ERP) (En línea) Madrid. p. 22 y 23. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en [1.com.ec/url](http://www.1.com.ec/url)
- Alfonso, B. y Loy, L. 2012. Auditoría con Informática a Sistemas Contables. CUBA. (En línea) Revista de Arquitectura e Ingeniería Redalyc. Vol. 6. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url>
- Anjatega. 2013. Sistema Integral de Gestión Educativa del Ecuador (SIGEE). (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.anjatega.com/index.php>
- Aparisi, J.; Fillo, A. y Ripoll, V. 2009. Análisis del proceso de implantación de un sistema de gestión estratégica: estudio de caso del Cuadro de Mando Integral en la Autoridad Portuaria de Valencia. (En línea) ES. Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. XXXVIII. p. 120. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3028648>.
- Ávila, A. y Marín, M. 2010. Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca. Tesis Contador Público Auditor. Universidad de Cuenca.(En línea) Ec. p 16 17. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (PDF). Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1425>.
- BCE (Banco Central del EC). 2014. Dirección de inversiones. Tasa de interés efectiva. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PPT. Disponible en <http://www.bce.fin.ec/docs.php./Indice.htm>
- Bárcena, A. 2010. Restricciones estructurales del desarrollo en América Latina y el Caribe. Una reflexión postcrisis. Santiago de Chile. (En línea) CL. Revista CEPAL nº 100. p 7 15. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q>
- Baquero, J. 2013. Tasa Libor y Prime Rate. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PPT. Disponible en: [http://es.scribd.com/doc/148673151/ Tasa-Libor-y-Prime-Rate-ORIGINALES](http://es.scribd.com/doc/148673151/Tasa-Libor-y-Prime-Rate-ORIGINALES)
- Becerra, O. y Melo, L. 2009. Ttransmisión de tasas de interés bajo el esquema de metas de inflación: evidencia para Colombia. (En línea) Vol. 46 p. 107,134 disponible en <http://www.scielo.cl/scielo.php>
- Becerril, A. 2010. Nuevos retos. Interoperabilidad, comunicación y desarrollo tecnológico. CL. 2do. Congreso Internacional de editores. Redalyc. (En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved>
- Cano, A.; Legaña, D.; Cabrera, I.; Campillo, I.; Palomino, M. y Rosquete, R. 2012. Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. CO. Revista Interamericana de Bibliotecología, Redalyc. Vol. 35, p. 149-16. Formato HTML (En línea) <https://www.google.com.ec/search?hl=es&noj=1&q>
- Córdova, M. (2012). GESTIÓN FINANCIERA. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://redbiblioucacue.com/opac_css/index.php?
- Duval, B. 2010. Las cajas rurales y la importancia del sector agrario en su modelo de negocio. Madrid. Revista Española de Agrosociales y Pesqueros nº 226. p 225 - 259.

- Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved>
- Escalona, L.; Espitia, M. y García, L. 2009. Descripción y caracterización del sector agua potable en Venezuela. Revista Venezolana de Economía Social. (En línea) vol. 9, núm. p.27. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (PDF). Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source>.
- García, M.; García, P.; Jiménez, E.; López, G.; López, E. y Martínez R. 2009. Estudio y Evaluación del Control Interno Aplicable al Departamento de Crédito y Cobranza. Tesis. Contador Público. ESDA. Mx. p.13. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://tesis.bnct.ipn.mx/dspace/handle>
- Gómez, J. 2012. Economía Negocios Finanzas Mundo. Las 5 “c” del crédito. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato (html). Disponible en <http://jhonyagomez.blogspot.com/2012/10/finanzas-las-5-c-del-crédito.html>
- González, G. E.; Hernández, C. y Gill, W. 2012. Políticas de créditos aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. Cabimas.(En línea) VEN. Revista Redalyc. Vol. 12. p 163 – 166. formato PDF disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd.pdf>
- Gutiérrez, L. 2011. Estudio comparativo de los Sistemas Integrados de código abierto para biblioteca: Koha y Phpmibibli.(En línea) Tesis. Lic. Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?.PDF>
- Hanns, M. y Díaz I. 2013. Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. Chil. Revista chilena de ingeniería. Vol. 21. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052013000200007
- Hernández, C. 2010. BENCHMARKING A LA CAJA SOLIDARIA NOPALTECA NICOLAS ROMERO, S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V. Tesis Contador Público. MX p. 47-53. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/handle/123456789/8105>
- NLS (Nelson Landaeta C) Asesoría. 2009. Tasa PRIME. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Disponible en <http://www.nlc-asesoria.com/SV-detalle-articulo.php?id=64>
- Moreno, O. 2012. Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. (En línea) CU. Ciencia en su PC. Vol. 3. Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?redalyc.org%2Fpdf&bvm=bv.59930103,d.eW0>
- Lefcovich, M. L. 2009. Pymes: como reducir o eliminar sus deudas bancarias. Argentina: el cib.
- Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. Ediciones Fiscales ISEF. (En línea). EC. Consultado, 19 agos. 2013. Disponible en <http://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&pg>.
- López, A. 2009. Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. Cali. CO. Revista Scielo. Estudios Gerenciales. Vol. 25. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF.

Disponible http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300007

- Madura, J. (2010). MERCADOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS. Mexico D.F: Cengage Learning editores pag. 566.
- Martín, J. y Téllez, C. 2011. Créditos sindicados y emisiones internacionales de bonos. Sevilla. ES. Revista de Contabilidad y Dirección. Vol. 12. p.7. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=1&cad=rja&ved.pdf>
- Martínez, C.; Hugo, R.; Perozo, S. y Beatriz J. 2010. Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión.VEN. Revista Venezolana de Gerencia SCIELO v.15
- Moreno, O. 2012. Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial. Cuba. Revista Ciencia en su PC. n 3. p 33. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://cienciapc.idict.cu/index.php/cienciapc/article/viewArticle/252>
- Naranjo, A. 2009. Administración y control. Argentina: El Cid Editor.
- Nárjara, L. 2011. Políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables. Caso: municipio Maracaibo. (En línea) Revista COEPTUM, Vol. 3. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/rt/priniterFriendly/1129/2846>
- Neiras, D. (2009). Análisis de créditos a pequeñas y medianas empresas (PYMES). Argentina : El Cid Editor.
- OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) 2009. Medición del capital - Manual OCDE. 2 ed. p.148. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc.pdf>
- Ossandon, J. 2012. Sociologías de los créditos de consumo en Chile. MPRA Paper No. 42181. p. 59. Santiago. CH. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.academia.edu/download/30977622/pdf#page=20>
- Peña, A.; Lochmüller, C.; Murillo, J.; Pérez, M. y Vélez, C. 2011. Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario - el caso De una cooperativa de crédito. Medellín. CO. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, vol. 10. p. 44. (En línea). Consultado, 19 dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75022317009>
- Rodrigo Ruiz, M. A. 2010. Reflexiones sobre la reforma de la fiscalidad de las cooperativas y sobre su compatibilidad con el derecho comunitario. Madrid. ESP. Revista Vasca de Economía Social. p 7 -25.
- Sosa, P. y Alfaro E. 2011. Evaluación financiera del valor generado por un sistema de información en una empresa de transportes. Arica.CH. Revista chilena de ingeniería. Vol. 19. En línea). EC. Consultado, 19 de dic. 2013. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300013>.
- Saavedra, M. y Saavedra, M. 2010. Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca. Bogotá. CO. Revista Cuad. Adm. vol.23. p. 301. (En línea). Consultado, 19 de dic. 2013.

Formato PDF. Disponible en http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3820/2814

SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador) 2009. Glosario de Términos Financieros. Tipos de créditos. (En línea). EC. Consultado, 19 dic. 2013. Disponible en HYPERLINK http://www.sbs.gob.ec/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador). 2012. Tasas internacionales de interés. Consultado, 19 de dic. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=pdf>.

SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). 2011. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero .Consultado, 19 Agos. 2013. Formato PDF. Disponible en HYPERLINK "[https://www.google.com.ec/""q=ley+org%C3%A1nica+de](https://www.google.com.ec/)". <https://www.google.com.ec/>

Van Horne, C. (2010). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA. Mexico: edicion E-BOOK.

Zutter, C. (2012). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA. 12 ed. Mexico. Pearson. p 558. (En línea). Consultado, 19 agos. 2013. Formato PDF. Disponible en <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad.pdf>.