



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN ANTONIO DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2020 – 2021

ESTUDIANTE:

GABRIELA AMADA VERA ACOSTA

TUTOR:

LCDO. MARTIN PARRALES CARVAJAL, MBA.

AÑO 2022

Introducción

Existen cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador que poseen carteras de préstamos vencidas con diferentes montos y efectos, la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio del Cantón Montalvo en los periodos 2020 y 2021 sus carteras de crédito vencidas tuvieron un aumento significativo.

Lo que destaca el pensamiento crítico es el problema de investigación mediante las causas y efectos que tienen relación, como la falta de control en el momento de otorgar un crédito lo que ocasiona riesgos en las carteras de crédito haciendo que lleguen los pagos a la fecha de vencimiento y estos pasen a ser cuentas incobrables lo que genera un gasto para la Cooperativa, otra causa es el bajo nivel de supervisión en los créditos y la ausencia de pago de los prestatarios, lo que provoca que se mantenga en diferentes periodos ocasionando que aumente el valor en las cuentas incobrables.

En el presente trabajo se utilizaron las modalidades cualitativa y cuantitativa, cualitativa para la recopilación de información que sirvió para analizar y explicar la gestión interna sobre la cartera de créditos de la Cooperativa objeto a estudio, cuantitativa porque se aplicó tabulaciones en las encuestas que se realizaron.

El tipo de investigación utilizada fue descriptivo para las observaciones realizadas mediante las entrevistas y encuestas, de tal manera que sea transparente y comprensible, bibliográfico porque se investigaron conceptos de diferentes autores para el desarrollo del presente estudio, acompañado del método analítico sintético que sirvió para analizar la información recopilada desde el inicio de la investigación, método histórico-lógico que fue utilizado para la realización de las comparaciones entre los diferentes periodos contables, el método inductivo-deductivo sirvió para explicar los hallazgos obtenidos mediante la observación.

las técnicas utilizadas fueron la entrevista dirigida a el gerente general, la contadora y al asesor de crédito, y las encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa, las herramientas utilizadas fueron: guía de preguntas, computadora, internet, teléfono celular, lápiz, borrador, hojas A4, entre otras.

En el presente caso de estudio se integraron las asignaturas de Auditoría interna y Auditoria de gestión porque mediante los conocimientos adquiridos de esta catedra se logró desarrollar el presente trabajo de investigación, además se integra a la asignatura metodología de a investigación que contribuyo en los procesos de tabulación de datos.

El caso de estudio se inició con el sustento teórico en base a la consulta de autores que respaldan los temas que abarca esta investigación en torno a las carteras vencidas en las cooperativas de ahorro y crédito. La metodología de investigación se ha adaptado a las modalidades cualitativas y cuantitativas, tipos de investigación, métodos, técnicas y herramientas. Para determinar la pregunta de investigación se formularon las siguientes preguntas reflexivas: ¿De qué manera afecta la cartera de crédito vencida a una cooperativa? ¿Es necesario capacitar a los agentes de crédito de la cooperativa que puedan tener una mejor deducción al momento de otorgar los préstamos? ¿Cómo afecta la impuntualidad de los prestatarios a la cooperativa?

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio está ubicada en la parroquia Montalvo, en la Av. Guillermo Baquerizo y 24 de mayo esquina, el registro único del contribuyente es #1290068068001, inicio sus actividades en el año 1969, los servicios que la cooperativa de ahorro y crédito oferta: Ahorro a la vista, ahorro futuro, ahorro programado, depósito a plazo fijo, crédito de consumo; cajeros automáticos, tarjetas de débito, pagos, recaudaciones, giros, transferencias interbancarias, simulador de crédito, entre otras.

El presente trabajo está basado en la línea de investigación: Gestión Financiera Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control; y tiene como sub línea de investigación: Gestión Financiera Tributaria y Compromiso Social.

Desarrollo

La presente investigación se realizó para demostrar cómo afecta la gestión interna a la cartera de crédito vencida a la cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, ya que la aplicación de un adecuado control interno disminuye el riesgo de que la cartera de crédito se convierta en cuentas incobrables.

El objetivo del presente trabajo fue analizar la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Del Cantón Montalvo Periodo 2020 – 2021. Los objetivos específicos fueron investigar diversos conceptos sobre Cooperativa de Ahorro y Crédito, crédito, cartera de crédito vencida, diagnosticar la problemática existente en la empresa y evaluar la cartera de crédito vencida de la Cooperativa.

El sustento teórico estuvo basado en todo lo relacionado con teorías y conceptos de varios autores los cuales se detallan a continuación:

Según la Ley de Cooperativas de Ahorro y Crédito (SCCL), menciona que: “Son entidades que fomentan el ahorro en sus diferentes modalidades (ahorro a la vista, ahorro programado), conjuntamente de proporcionar otros servicios financieros a sus socios” (SCCL, 2001).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA matriz Montalvo, tiene como misión ser una organización financiera con una economía estable, adecuada, competitiva y solidaria al servicio de la comunidad Riosense con servicios financieros orientados a sus socios, técnicas y métodos de control propicios a su administración.

Los socios que desean acceder a los servicios financieros referentes a los créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio LTDA, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante y su cónyuge, si fuere el caso
- Copia de documentos personales (cédula de identidad, papeleta de votación) deudor, cónyuge, garante
- Copia de pago de servicios básicos (agua, luz eléctrica o telefonía fija)
- Copia del pago del impuesto predial de los bienes inmuebles declarados.
- Capacidad de pago comprobada a través de: copia de RUC, RISE en el caso de poseer negocio, copia de facturas de últimos tres meses o dos últimas declaraciones de IVA
- Copia de matrícula de vehículo, si tuviera.
- Justificación de Ingresos económicos

Para Morales (2014), el crédito es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro: “El cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta el dinero, por todo el tiempo que no tuvo ese monto” (p. 23).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Montalvo ofrece a sus clientes los microcréditos y créditos de consumo:

Los microcréditos son préstamos destinados a financiar actividades de pequeña producción y/o comercialización, cuya principal fuente de pago sea el producto de las ventas o rentas.

Para Bank (2001), un microcrédito es un préstamo destinado a las personas que quieren poner en marcha un proyecto que permita: “Fomentan la inclusión financiera de un grupo de personas que no tienen los recursos y no pueden acceder a préstamos en instituciones bancarias” (p. 99).

Los microcréditos son créditos concedidos a pequeños negocios para darle la oportunidad de financiación, para el crecimiento de sus actividades económicas, o para la ejecución de proyectos emprendedores.

Los requisitos que solicita la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Montalvo para otorgar un microcrédito son:

Ser socio

Copia de cédula

Certificado de votación

RUC o RIMPE

Declaración (de ser el caso)

Facturas de compra o venta de actividad económica

Certificado comercial (de ser el caso)

Otros que se consideren necesarios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio para poder conceder a sus clientes microcréditos debe hacer la revisión de los requerimientos solicitados para la aprobación de los créditos como son: ser socio, copia de documentos personales, declaraciones donde se muestren los ingresos del solicitante, facturas que validen la información financiera declarada, y de ser el caso un certificado comercial.

Los créditos de consumo son crédito destinados al pago de deudas, la adquisición de vehículos personales, gastos de viajes y salud, compra de muebles y enseres, entre otros:

Los créditos de consumo son créditos otorgados a las personas que lo destinan sea a la adquisición de bienes de consumo o al pago de servicios, los créditos generalmente se pueden amortizar en un sistema de cuatro cuotas de forma periódicas cuyas fuentes de repago es el interés del deudor. (Román & Bucheli, 2004, p. 86)

Los créditos de consumo son préstamo destinados a la compra de bienes que satisfagan la necesidad del prestatario, el cual puede ser amortizado en cuatro cuotas en las cuales se debe pagar una tasa de interés.

Los requisitos que solicita la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Montalvo para otorgar un crédito de consumo son:

Ser socio

Copia de cédula de identidad y certificado de votación

RUC o RIMPE

Declaración (de ser el caso)

Facturas de compra o venta de actividad económica

Certificado comercial (de ser el caso)

Otros que se consideren necesarios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio para poder conceder a sus clientes créditos de consumo, debe hacer la revisión de los requerimientos solicitados para la aprobación de los créditos los cuales deben ser: Contar con un Registro Único de Contribuyente, Información financiera que valide el nivel de ingresos para el retorno seguro del crédito.

Las carteras de crédito vencidas son las cuentas por cobrar que han sido vencidas por que estas no han sido canceladas una vez llegaron a la fecha de pago, las cuales están en riesgo de no ser pagadas por los clientes encontrados en mora, las mismas que pueden llegar a convertirse en cuentas incobrables:

Las carteras de crédito vencidas son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria, cooperativa u empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado. Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso, pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago. (Sades, 2019, p.25)

Cuando las cuotas de los créditos no son canceladas en las fechas establecidas, estas se convierten en cartera de créditos vencidas, siendo este un riesgo para la cooperativa en el retorno seguro de su inversión.

Las cuentas incobrables son aquel monto de dinero que se ha otorgado a través de un crédito el cual ya no se podrá recuperar, lo cual tiene un gran impacto en toda empresa o institución por lo que representan gastos:

Una cuenta incobrable es un pago no recibido, correspondientes a préstamos o ventas a créditos otorgadas a terceros, los cuales excedieron la fecha de pago establecida, siendo perjudicial para una empresa ya que estas cuentas representan un gasto. (Horngren & Sundem, 2000, p. 187)

Cuando una cuenta por cobrar no es cancelada en la fecha que fue establecida se convierte en un gasto para el prestamista, debido a que se considera una cuenta incobrable, lo que perjudica los ingresos y su utilidad neta.

El análisis horizontal es el cálculo de la variación absoluta y la variación relativa que han atendido las cuentas del estado de situación financiera y el estado de resultado de una empresa en dos periodos contables:

Es la comparación de los resultados de los estados financieros de los diferentes periodos respecto a los resultados de un año base, el resultado es la tendencia que han seguido durante los años de estudio las principales cuentas que se están analizando. Los resultados se pueden graficar para facilitar el análisis, además de ilustrar lo acontecido en los años anteriores, esta técnica permite planear el futuro de la empresa. (Novoa, 2008, p. 81)

De acuerdo a este concepto el análisis horizontal identifica la variación de las cuentas tomando como referencia dos o más periodos contables, lo que permite conocer el aumento o a la vez la disminución de los mismos considerando una variación absoluta y porcentual.

Tabla 1: Análisis Horizontal.

				
ANALISIS HORIZONTAL	2020	2021	V. ABSOLUTA	V. RELATIVA
Créditos otorgas en el periodo	1621	1611	-10	-1%
Créditos vencidos	193	215	22	11%
Monto de los créditos en el periodo	\$ 13.402.512,00	\$ 7.400.000,00	\$ -6.002.512,00	-45%
Monto de los créditos vencidos	\$ 207.000,00	\$ 308.000,00	\$ 101.000,00	49%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al análisis Horizontal aplicado a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, se identificó que durante el periodo 2021 tuvo una disminución del 1% de los créditos otorgados con respecto al periodo anterior, también se presentó un aumento del 11% en los créditos vencidos, con un monto de \$308.000,00 lo que representa un 49% de diferencia al periodo 2020

El informe COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission es un estudio realizado con relación a un sistema de control interno, esto con el objetivo de tener un campo de estudio más amplio y una cobertura más general en temas de control interno y comprobar su efectividad:

El Informe COSO ha pretendido, que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas como a nivel de auditoría interna o externa, o a los niveles académicos y legislativos los intelectuales tengan una referencia conceptual común, lo cual hasta ahora resultaba complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que ha existido sobre el control interno. (Lybrand & Cooper, 1997, p. 15)

El proceso que nos permite identificar los riesgos que está atravesando una organización es conocido como informe COSO, mediante la aplicación de varios componentes que da un criterio más amplio de información que se puede interpretar y aplicar en la toma de decisiones.

El ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos, un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar la entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta hacer siempre lo correcto:

Es el primer componente del coso y es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización. Es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencia; y, otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. (Luna, 2013, p. 52)

El ambiente de control es el primer componente que se aplica para la elaboración del informe COSO, tiene como finalidad conocer los valores éticos, competencias, atributos individuales y los factores indispensables para poder cumplir los objetivos y metas de la organización.

La evaluación de riesgo busca identificar y minimizar los riesgos que se van presentando, los mismos que no han podido ser eliminados, esto permitirá adoptar medidas y tomar decisiones que permitan cumplir los objetivos establecidos:

La evaluación de riesgos es el segundo componente del COSO, este contribuye a detectar situaciones que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos de una organización y tomar decisiones para minimizar su impacto negativo, de esta manera gestionarlo adecuadamente. (Tapia, 2017, p. 215)

Ser capaz de detectar los riesgos que se están presentando dentro del control interno, es de utilidad para poder aplicar mejoras o correcciones en la planificación, la evaluación de riesgos permite encontrar los puntos que no han sido objetos de evaluación.

Las actividades de control son las normas y procedimientos que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos, las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones:

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. (Estupiñán, 2022, p. 46)

Para que una organización pueda alcanzar sus objetivos generales debe aplicar los procedimientos y actividades de control, que permiten cumplir con las directrices establecidas, además de controlar el riesgo.

El componente Información y comunicación está conformado principalmente por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros:

En el cuarto componente del análisis COSO se debe generar información relevante y comunicarla oportunamente de manera que permita a las personas entenderla y cumplirla con sus responsabilidades y consecuencias. (Gaitán, 2020, p. 132)

Los canales de información son los que permiten a una organización reconocer de manera oportuna la mala ejecución de la planificación organizacional, lo que pone en riesgo el cumplimiento de sus objetivos.

La supervisión y seguimiento también llamado monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control:

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno, implica valorar el diseño operacional de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúen operando efectivamente. (Luna, 2015, p. 122)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio como ya se mencionó en la problemática de este estudio, ha tenido un aumento en sus cuentas incobrables causado por un incorrecto control interno por parte de la cooperativa, para la evaluación de este control se utilizó el método descriptivo con el objetivo de detallar las actividades, operación y procesos llevados a cabo por la misma.

Los beneficios que aporta este método de investigación es poder visualizar de forma global el proceso de las carteras vencidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio para la identificación de la ausencia de controles.

La información de la cooperativa fue analizada con el objetivo de evaluar la situación actual acerca del sistema de control interno.

Las técnicas para recopilar la información fueron la entrevista realizada al gerente, al asesor de crédito y al contador, y la encuesta elaborada a los socios de la Cooperativa con un margen de error del 5% y 95% de nivel de confianza, la fórmula utilizada para sacar la muestra de los socios a encuestar fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n: Tamaño de la muestra buscada

N: Tamaño de la población o universo: 18.000

Z: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza: 1,96

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado: 0,5

q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado; 0,5

e: error de estimación máximo aceptable: 5%

$$n = \frac{18000 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{5^2 * (18000 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 376$$

El número de socios a quienes va dirigida la encuesta es de 376 personas, el formulario de preguntas está relacionada a la gestión y control de la cartera de créditos tomando en consideración los aspectos fundamentales para la elaboración de un informe COSO.

Este informe COSO permitió identificar las fallas de control interno mediante el análisis de los componentes del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y seguimiento.

Para poder valorizar y analizar las entrevistas realizadas y poder identificar los problemas del control interno se desarrolló un formulario de preguntas por cada componente que integra el informe coso para encontrar los problemas del control interno, valores descritos en la siguiente tabla.

Tabla 2: Método de valoración de resultados

Respuesta	Nivel de cumplimiento	Descripción	Valor
Siempre	Alto	Satisfactorio	4
Casi siempre	Medio	Parcial	3
A veces	Bajo	Mínimo	2
Nunca	Ninguno	Nulo	1

Fuente: Elaboración propia

En el presente trabajo se toma en consideración aquellos ítem que tienen de calificación entre 1 a 2,5 debido a que en el rango de esos valores es donde se encuentra lo que está afectando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio en cuanto a su cartera de crédito, siendo 3 un nivel medio alto y 4 un nivel alto.

Tabla 3: Ambiente de control - Integridad y valores éticos

Nº	Integridad y valores éticos	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿La cooperativa de ahorro y crédito pone en conocimiento al momento de la contratación de su personal el código de ética?	4	3	2	3
2	¿La cooperativa organiza reuniones donde se empaticen el comportamiento ético del personal?	3	2	1	2
3	¿La cooperativa genera algún control para aquellos que violenten o incumplan las normas de ética?	4	4	4	4
Total		3,67	3,00	2,33	3

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Integridad y valores éticos

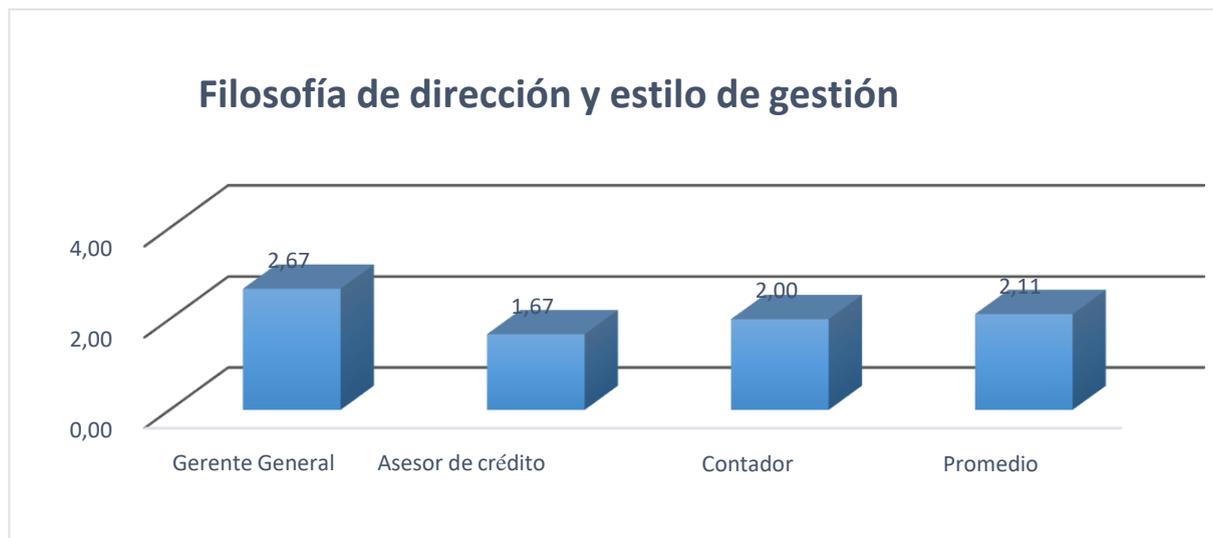
Fuente: Elaboración propia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio maneja un nivel de integridad y valores éticos con un nivel promedio de 3 lo que indica que tiene de manera global una categoría media alta, no se identifica que este componente sea un riesgo de control interno dentro de la cooperativa mientras su promedio se mantenga.

Tabla 4: Ambiente de control - Filosofía de dirección y estilo de gestión

Nº	Filosofía de dirección y estilo de gestión	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿Se protege la información de la cartera de créditos de la cooperativa del acceso no autorizado?	4	3	3	3,33
2	¿Gestiona algún mecanismo de control sobre sus prestatarios que asegure el retorno seguro de los créditos otorgados?	2	1	2	2
3	¿Implementa técnicas para vigilar los riesgos de los créditos otorgados a sus clientes?	2	1	1	1,33
Total		2,67	1,67	2,00	2,11

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Filosofía de dirección y estilo de gestión

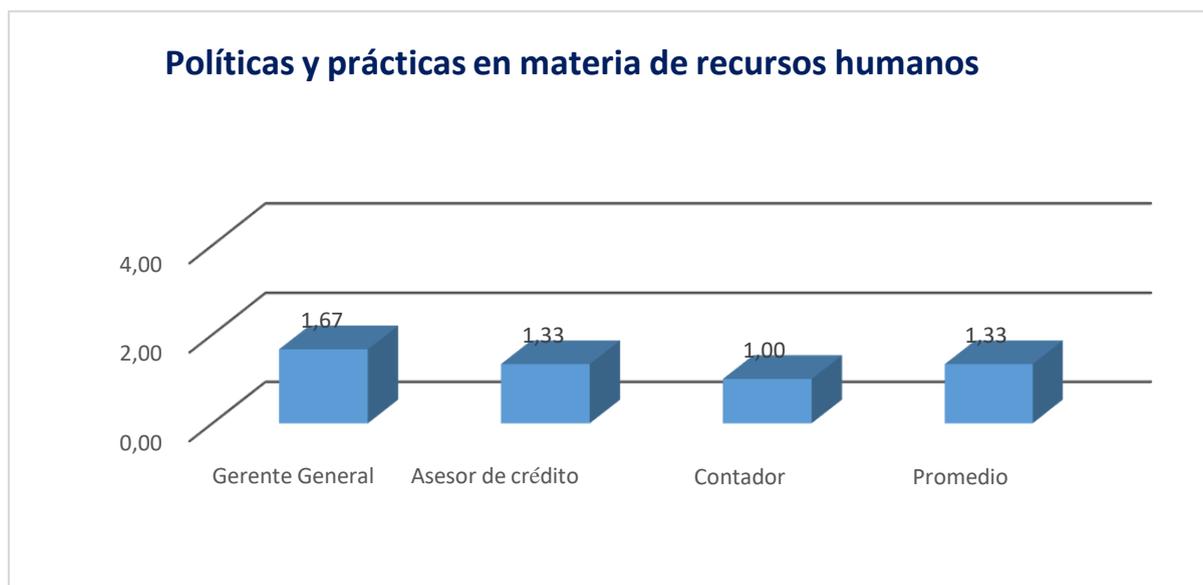
Fuente: Elaboración propia

Este componente dio un resultado promedio 2,11 considerándose un nivel bajo en cuanto a la filosofía de dirección y estilo de gestión, esto en mayor medida por lo que de acuerdo a este componente la cooperativa implementa de forma ineficiente técnicas para vigilar los riesgos de los créditos otorgados a sus clientes y tiene un nivel bajo en cuanto a los mecanismos de control sobre sus prestatarios que asegure el retorno seguro de los créditos otorgados.

Tabla 5: Ambiente de control - Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

Nº	Políticas y prácticas en materia de recursos humanos	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿Realiza un proceso adecuado de selección en la contratación de su personal encargado de las carteras de créditos?	4	3	3	3
2	¿El desempeño de los asesores de crédito es evaluado periódicamente?	1	1	1	1
Total		1,67	1,33	1	1,33

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

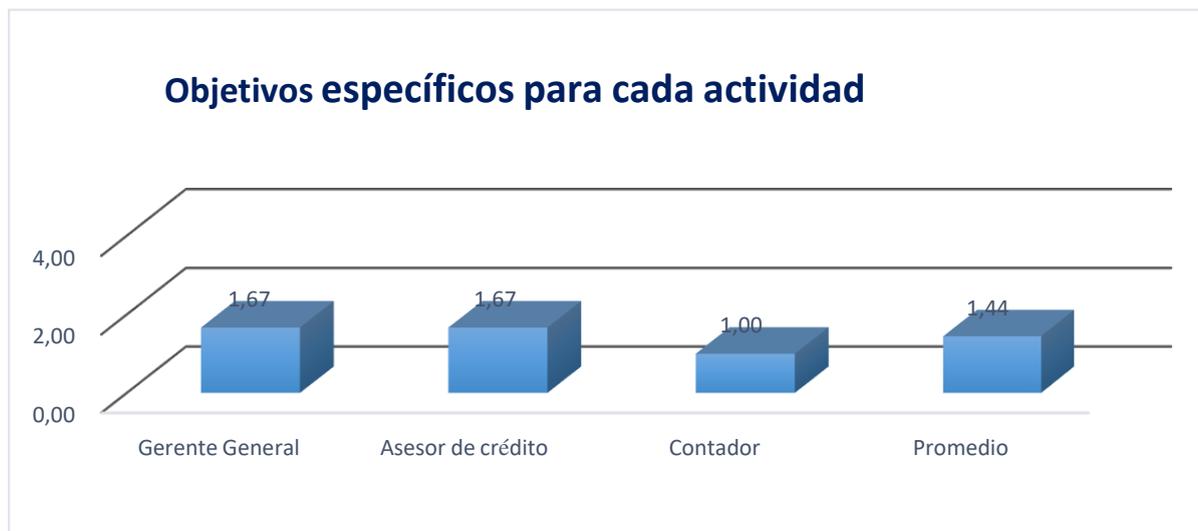
Este componente dio un promedio de 1,33, un nivel bajo en las políticas y prácticas en materia de recursos humanos, esto porque no se está evaluando periódicamente a los asesores de crédito, considerándose un riesgo del control interno para la cooperativa, lo que está relacionado directamente a la cartera de crédito.

Tabla 6. Evaluación de riesgos - Objetivos específicos para cada actividad

Nº	Objetivos específicos para cada actividad	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿Se implementan planes estratégicos para el cobro de los créditos?	3	2	1	2,00
2	¿El plan estratégico y los objetivos para la cartera de créditos se relacionan entre sí?	1	1	1	1,00
3	¿Los planes estratégicos para la cartera de crédito se revisan y se actualizan periódicamente?	1	2	1	1,33
Total		1,67	1,67	1,00	1,44

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Objetivos específicos para cada actividad



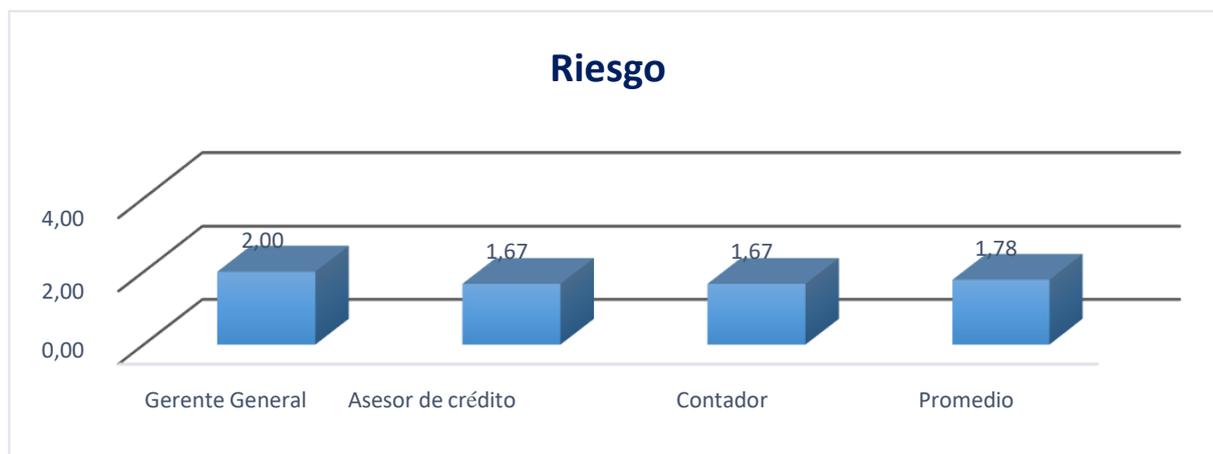
Fuente: Elaboración propia

El promedio obtenido en los objetivos específicos para cada actividad fue de 1,44 siendo bajo este componente, la cooperativa tiene un riesgo en el cumplimiento de los objetivos, esto se debe a que los planes estratégicos para la cartera de crédito no se revisan y se actualizan periódicamente lo que provoca que se mantenga el problema en diferentes periodos en cuanto a la cartera de crédito.

Tabla 7: Evaluación de riesgos - Riesgo

Nº	Riesgo	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿Se establece algún mecanismo adecuado que identifique el nivel de riesgo de que los créditos otorgados y que evite que se conviertan en carteras vencidas?	3	2	2	2,33
2	¿El departamento de contabilidad cuenta con un canal de información que le permita conocer el valor de las cuentas incobrables y que puedan ser contabilizadas apropiadamente?	2	2	1	1,67
3	¿Se establecen procedimientos que le permita estar preparados para el cambio de los créditos por cobrar a cuentas incobrables?	1	1	2	1
Total		2,00	1,67	1,67	1,78

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Riesgo

Fuente: Elaboración propia

El componente de riesgo tubo un promedio de 1,78 siendo medio bajo, en cuanto a su control interno, esto porque no se establecen mecanismos adecuado que identifiquen el nivel de riesgo de los créditos otorgados para evitar que se conviertan en carteras vencidas y estas a su vez en cuentas incobrables por lo que su riesgo es que se genere un gasto para la cooperativa.

Tabla 8: Actividades de control

N°	Actividades de control	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿Se siguen prácticas contables referentes a la cartera de créditos durante el periodo contable?	3	3	4	3,33
2	¿Se revisa la capacidad de endeudamiento de los prestatarios para asegurar el pago óptimo de su cartera de crédito?	2	2	3	2,33
3	¿La información de las carteras de crédito es almacenada de manera electrónica?	4	4	4	4
Total		3,00	3,00	3,67	3,22

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Actividades de control

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las actividades de control se registra un nivel promedio de 3,22, la cual está en una categoría media alta, esto debido a que el sistema de información es manejado de manera electrónica.

Tabla 9: Información y comunicación

N°	Información y comunicación	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿La cooperativa asigna recursos financieros suficientes para desarrollar sistemas de información que permitan supervisar las carteras de crédito?	2	1	2	1,67
2	¿Los asesores de crédito tienen acceso a la información oportuna de la capacidad que tiene la cooperativa para otorgar crédito?	3	3	2	2,67
3	¿Existe dentro de la cooperativa un canal de información que permita informar sobre situaciones impropias?	1	1	1	1
Total		2,00	1,67	1,67	1,78

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Información y comunicación

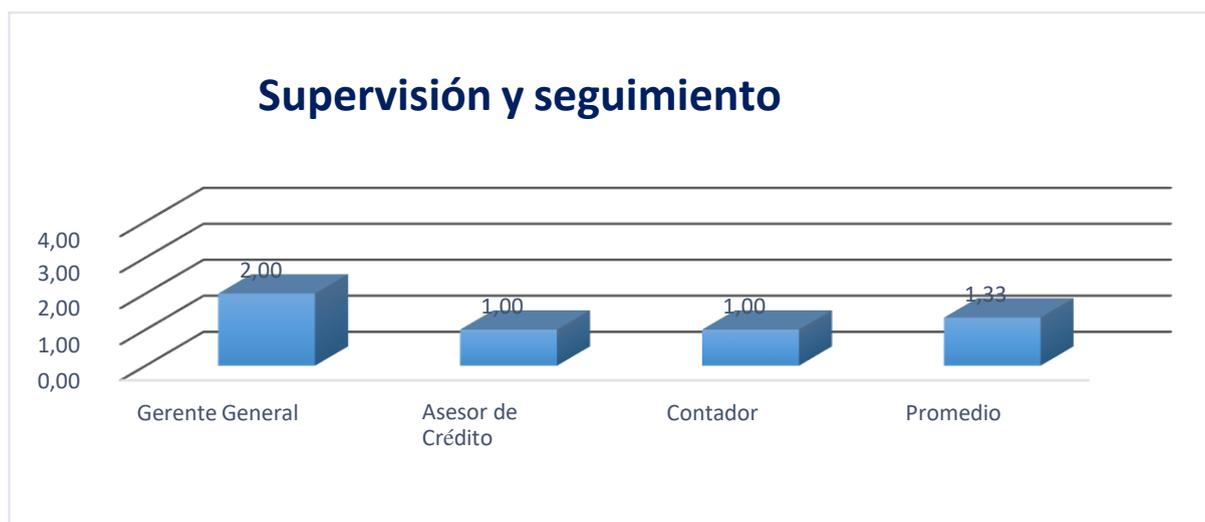
Fuente: Elaboración propia

El componente de información y comunicación arroja un promedio de 1,78, siendo un nivel bajo porque no se establecen canales de información y comunicación que permitan informar sobre situaciones impropias, no se asignan los recursos financieros necesarios para supervisar la cartera de crédito.

Tabla 10: Supervisión y seguimiento

N°	Supervisión y seguimiento	Gerente General	Asesor de crédito	Contador	Promedio
1	¿La cooperativa revisa periódicamente los procedimientos de control aplicados a la cartera de crédito para asegurarse de que sean aplicados de forma adecuada?	3	2	1	2,00
2	¿Se aplica auditoria interna que garantice el cumplimiento de los objetivos de la cartera de crédito?	3	1	2	2,00
Total		2,00	1,00	1,00	1,33

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Supervisión y seguimiento

Fuente: Elaboración propia

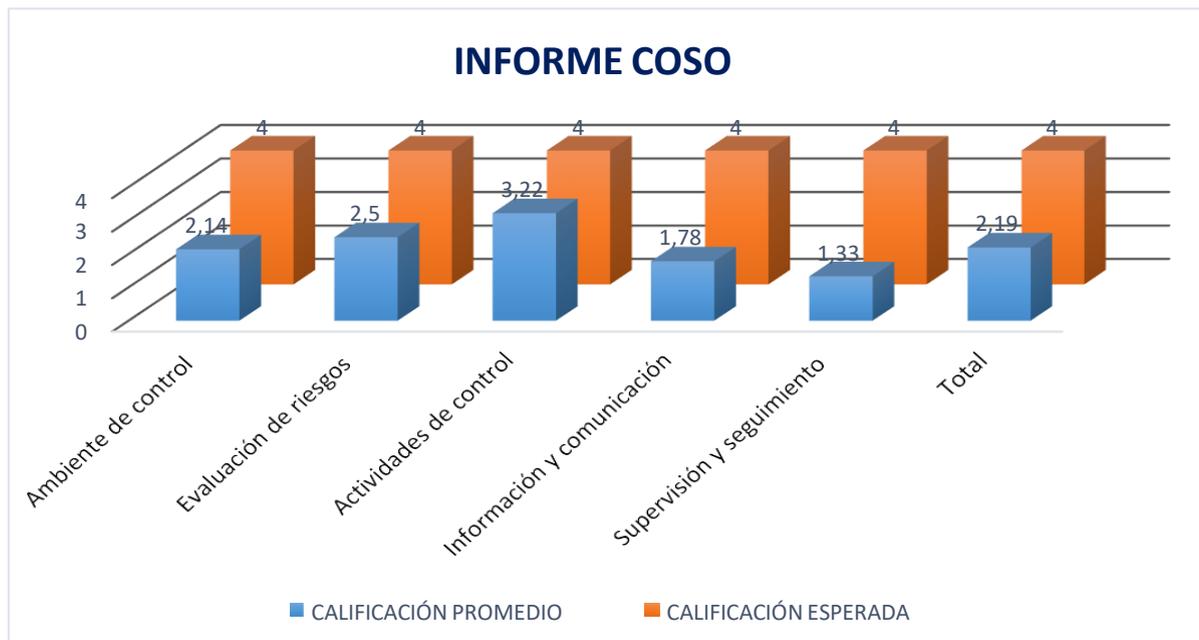
La supervisión y seguimiento de las carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio tuvo un promedio de 1,33 considerándose bajo, esto representa un riesgo debido a que no se realiza de manera adecuada procedimientos de control aplicados de manera periódica a la cartera de crédito, ni auditoría interna que garantice el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Los resultados de la evaluación que se obtuvieron fue de 2,19 en el informe COSO cuando el promedio esperado era de 4 para obtener un nivel de satisfacción adecuado.

Tabla 11: Informe coso

N°	ASPECTOS OBSERVADOS	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN ESPERADA
1	Ambiente de control	2,14	4
2	Evaluación de riesgos	2,5	4
3	Actividades de control	3,22	4
4	Información y comunicación	1,78	4
5	Supervisión y seguimiento	1,33	4
Total		2,19	4,00

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Informe COSO

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de los componentes aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio para la evaluación del informe COSO fue de un promedio de 2,19 registrando riesgos en su componente de ambiente de control con un promedio de 2,14, evaluación de riesgos con un promedio de 2,5, información y comunicación con un promedio de 1,78 y por último el componente de supervisión y seguimiento con un promedio 1,33 siendo este más bajo y riesgoso para la cooperativa.

Se utilizaron las modalidades cualitativa y cuantitativa, cualitativa para la recopilación de información que sirvió para analizar y explicar la gestión interna sobre la cartera de créditos de la Cooperativa objeto a estudio, cuantitativa porque se aplicó tabulaciones en las entrevistas y encuestas que se realizaron, bibliográfico porque se investigaron conceptos de diferentes autores para el desarrollo del presente estudio, acompañado del método analítico sintético que sirvió para analizar la información recopilada desde el inicio de la investigación, método histórico-lógico que fue utilizado para la realización de las comparaciones entre los diferentes periodos contables, el método inductivo-deductivo sirvió para explicar los hallazgos obtenidos mediante la observación.

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista dirigida al gerente general, la contadora y al asesor de crédito, y las encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa, las herramientas utilizadas fueron: guía de preguntas, computadora, internet, teléfono celular, lápiz, borrador, hojas A4, entre otras.

Conclusiones

El presente estudio de caso concluyo en que la cooperativa de ahorro y crédito presenta debilidades en su control interno, referente a sus carteras de crédito, por lo que en ambos periodos se mantiene el problema porque sus cuentas se convirtieron en incobrables. La cooperativa no asigna recursos suficientes para implementar sistemas que ayuden a controlar y manejar la información de sus carteras de crédito.

Los lapsos cortos de tiempo de los créditos que se otorgan a sus prestatarios, así como la mala administración de dinero prestado y el control que ejerce la cooperativa sobre este, son los problemas principales del prestatario para cancelar dichos valores.

Otra debilidad encontrada es que no se implementan mejoras ni planes estratégicos que minimicen el riesgo de que las cuentas por cobrar de las carteras de crédito se conviertan en cuentas incobrables lo que provocó que la cooperativa aumentara su valor de carteras vencidas del periodo 2020 a 2021.

Los resultados que se obtuvieron en el análisis de las carteras de créditos vencidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio reflejaron que sus carteras vencidas se convirtieron en un gasto para la empresa por la falta de pago de los clientes.

Bibliografía

- Antonio, C. d. (2022). *San Antonio Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Obtenido de Cantón Montalvo: <https://www.coopsanantonio.fin.ec/producto/microcredito/>
- Arturo Morales Castro, José Antonio Morales Castro. (2014). *Credito y Cobranza*. (G. E. Patria, Ed.) México: Grupo Editorial Patria.
- Bank, I.-A. D. (2001). *Competitividad: el motor del crecimiento : progreso económico y social América Latina*. (IDB, Ed.)
- Carmen Karina Tapia Iturriaga, R. S. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia*. IMCP.
- Charles T. Horngren, G. L. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. Pearson Educación.
- Gaitán, R. E. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Ecoe Ediciones.
- LBALLESTEROSG.(17de5de2014).Obtenidode<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/05/17/3informacioncomunicacion/#:~:text=La%20informaci%C3%B3n%20comunicaci%C3%B3n%20interna,el%20accionar%20de%20la%20entidad>.
- LEY DE COOPERATIVAS*. (29 de agosto de 2001). Obtenido dehttps://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Luna, O. F. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Oswaldo Fonseca Luna.
- Luna, Y. B. (2015). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Ecoe Ediciones.
- Santana, J. I. (2018). Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador. En A. d.-c. Ecuador, *Análisis de la cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador* (pág. 64).
- Lybrand Cooper, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Díaz de Santos.
- Novoa, A. B. (2008). *Finanzas para no financistas*. Pontificia Universidad Javeriana,.

Román, J. J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Abya Yala.

Estupiñán, E. (2022). *Control interno y fraudes: Análisis de control*. Ecoe ediciones.

Sades, I. (15 de 05 de 2019). *Generamos*. Obtenido de <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 01 de Agosto del 2022

Yo, **MIGUEL ÁNGEL VALLE GAIBOR**, por medio de la presente autorizo al estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración Finanzas e informática de nombres **GABRIELA AMADA VERA ACOSTA** con numero de cedula **1207691740**, el cual se encuentra culminando la carrera de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, al realizar su respectivo trabajo practico de fin de carrera en nuestra cooperativa.

Tema: **CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN ANTONIO" DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2020-2021.**

Admitiendo que dicha información no podrá ser manipulada en sus cifras ni su contenido.

ATENTAMENTE

Ing. Miguel Ángel Valle Gaibor
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, 21 de julio de 2022
D-FAFI-UTB-0327-2022

Ingeniero
Miguel Ángel Valle Gaibor
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA
Montalvo. –

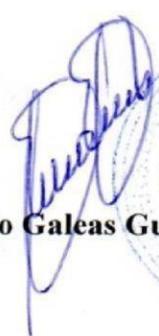
De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **VERA ACOSTA GABRIELA AMADA** con cédula de identidad No. 120769174-0, Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Abril 2022 – Septiembre 2022, trabajo de titulación modalidad Caso de Estudio, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar el Caso de Estudio en la institución de su digna gerencia, el cual titula: **CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ANTONIO” DEL CANTÓN MONTALVO PERIODO 2020-2021.**

Del señor gerente,

Atentamente.


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO




VISTO BUENO
GERENCIA

c.c: Archivo

Anexo 2: Análisis de compilatio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magnar

Cartera de credito vencida de la cooperativa de ahorro y credito San Antonio del canton Montalvo periodo 2020-2021

7%
Similitudes



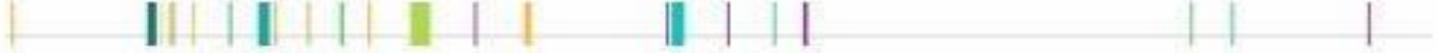
< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Proyecto para anti plagio.docx
Tamaño del documento original: 120,54 kb
Autor: Gabriela Amada Vera Acosta

Depositante: Gabriela Amada Vera Acosta
Fecha de depósito: 17/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 17/8/2022

Número de palabras: 5396
Número de caracteres: 34.679

Ubicación de las similitudes en el documento:



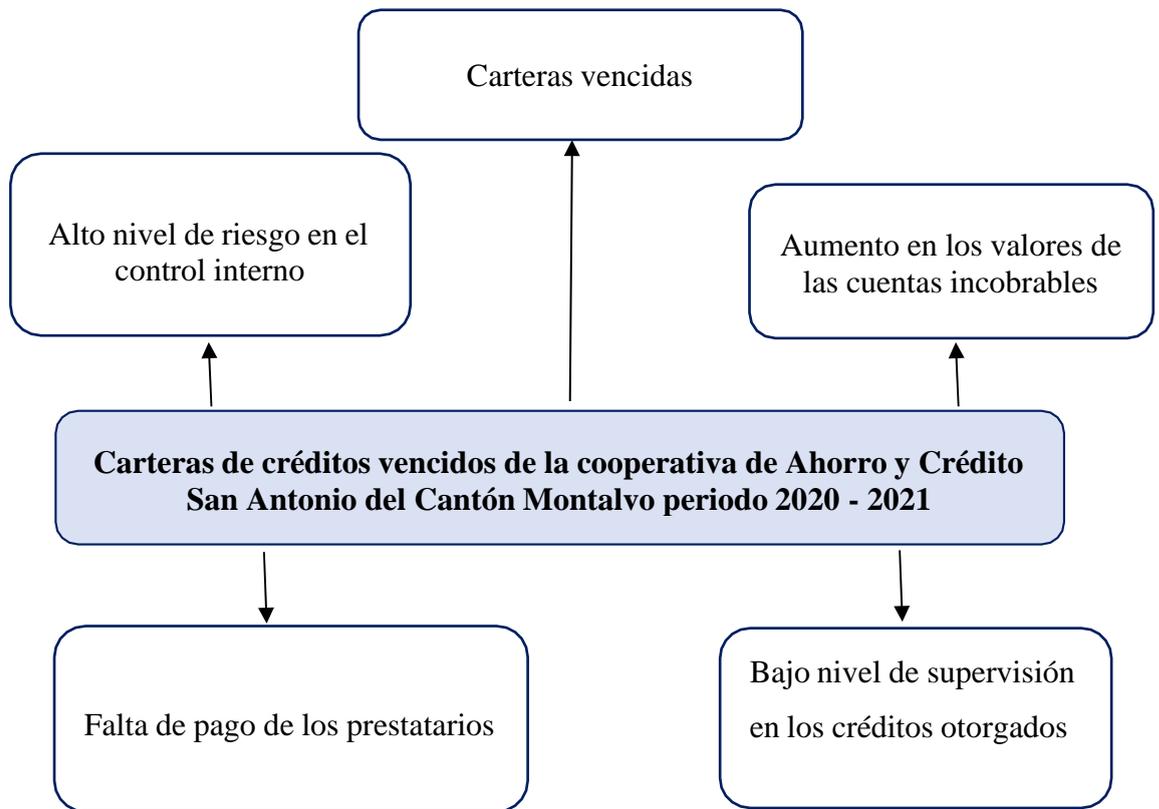
Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/10001/10467/1/UTB-DAD-CA-00170.pdf	2%		Palabras idénticas: 2% (50 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/10001/10723/1/UTB-FQCC-GDGD-01-00004.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (40 palabras)
3	gubernamk.com / Carretera Venecia - 1224114444 http://www.casas.com.ec/Carretera-Venecia-1224114444 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (40 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/10001/9400/1/UTB-DAD-CA-00044.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (42 palabras)
5	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/10001/10180/1/UTB-FAP-CA-00043.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/121176188/1/UCSG-PRG-ECD-MD-CICA-72.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	library.co / Control interno - DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES https://library.co/Control-interno-DISCUSION-CONCLUSIONES-Y-RECOMENDACIONES	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	dspace.esPOCH.edu.ec http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/12306786/10618/1/2102238.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	dspace.esPOCH.edu.ec http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/12306786/10618/1/2102238.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	dspace.esPOCH.edu.ec http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/12306786/10618/1/2102238.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Anexo 3: Árbol de problema



Anexo 4: Entrevista

No	AMBIENTE DE CONTROL	GERENTE GENERAL				ASESOR DE CREDITO				CONTADOR				TOTAL	CALIFICACIÓN PROMEDIO
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno		
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		
	<i>Integridad y valores éticos</i>														
1	¿La cooperativa de ahorro y crédito pone en conocimiento al momento de la contratación de su personal el código de ética?	X				X					X			10	3
2	¿La cooperativa organiza reuniones donde se empaticen el comportamiento ético del personal?		X				X					X		6	2
3	¿La cooperativa genera algún control para aquellos que violen o incumplan las normas de ética?	X				X				X				12	4
VALOR TOTAL		8	3	0	0	4	3	2	0	4	0	2	1	27	3
	<i>Filosofía de dirección y estilo de gestión</i>														
4	¿Se protege la información de la cartera de créditos de la	X				X					X			9	3.33

	cooperativa del acceso no autorizado?														
5	¿Gestiona algún mecanismo de control sobre sus prestatarios que asegure el retorno seguro de los créditos otorgados?			X					X				X	12	1,67
6	¿Implementa técnicas para vigilar los riesgos de los créditos otorgados a sus clientes?			X					X				X	5	1
VALOR TOTAL		4	0	4	0	0	3	0	2	0	3	2	1	19	2,11
	<i>Políticas y prácticas en materia de recursos humanos</i>														
7	¿Realiza un proceso adecuado de selección en la contratación de su personal encargado de las carteras de créditos?	X					X						X	9	3
8	¿El desempeño de los asesores de crédito es evaluado periódicamente?				X				X				X	3	1
VALOR TOTAL		4	0	0	1	0	3	0	1	0	0	2	1	12	1,33

No	Evaluación de riesgos	GERENTE GENERAL				ASESOR DE CREDITO				CONTADOR				TOTAL	CALIFICACIÓN PROMEDIO
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno		
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		
<i>Objetivos específicos para cada actividad</i>															
1	¿Se implementan planes estratégicos para el cobro de los créditos?		x				x					x		6	2
2	¿El plan estratégico y los objetivos para la cartera de créditos se relacionan entre sí?				x				x				x	3	1
3	¿Los planes estratégicos para la cartera de crédito se revisan y se actualizan periódicamente?				x			x					x	4	1,33
VALOR TOTAL		0	3	0	2	0	0	4	1	0	0	0	3	13	1,44
<i>Riesgo</i>															
4	¿Se establece algún mecanismo adecuado que identifique el nivel de riesgo de que los créditos		x					x				x		7	2,33

	otorgados se conviertan en carteras vencidas?														
5	¿El departamento de contabilidad cuenta con un canal de información que le permita conocer el valor de las cuentas incobrables y que puedan ser contabilizadas apropiadamente?			x				x					x	5	1,67
6	¿Se establecen procedimientos que le permita estar preparados para el cambio de los créditos por cobrar a cuentas incobrables?				x				x			x		4	1,33
VALOR TOTAL		0	3	2	1	0	0	4	1	0	0	4	1	16	1,78

No	Actividades de control	GERENTE GENERAL				ASESOR DE CREDITO				CONTADOR				TOTAL	CALIFICACIÓN PROMEDIO
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno		
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		
1	¿Se siguen prácticas contables referentes a la cartera de créditos durante el periodo contable?		x				x				x			10	3,33
2	¿Se revisa la capacidad de endeudamiento de los prestatarios para asegurar el pago óptimo de su cartera de crédito?			x			x				x			7	2,33
3	¿La información de las carteras de crédito es almacenada de manera electrónica?	x					x				x			12	4,00
VALOR TOTAL		4	3	2	0	4	3	2	0	8	3	0	0	29	3,22

No	Información y comunicación	GERENTE GENERAL				ASESOR DE CREDITO				CONTADOR				TOTAL	CALIFICACIÓN PROMEDIO
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO					
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno		
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1		
1	¿La cooperativa asigna recursos financieros suficientes para desarrollar sistemas de información que permitan supervisar las carteras de crédito?			x				x				x		5	1,67
2	¿Los asesores de crédito tienen acceso a la información oportuna de la capacidad que tiene la cooperativa para otorgar crédito?		x				x					x		8	2,67
3	¿Existe dentro de la cooperativa un canal de información que permita informar sobre situaciones impropias?				x			x					x	3	1,00
VALOR TOTAL		0	3	2	1	0	3	0	2	0	0	4	1	16	1,78

No	Evaluación y seguimiento	GERENTE GENERAL				ASESOR DE CREDITO				CONTADOR				TOTAL	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
		NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO				NIVEL DE CUMPLIMIENTO						
		Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Alto	Medio	Bajo	Ninguno			
4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1					
1	¿La cooperativa revisa periódicamente los procedimientos de control aplicados a la cartera de crédito para asegurarse de que sean aplicados de forma adecuada?		X					x						x	6	2,00
2	¿Se aplica auditoria interna que garantice el cumplimiento de los objetivos de la cartera de crédito?		X						x					x	6	2,00
VALOR TOTAL		0	6	0	0	0	0	2	1	0	0	2	1	12	1,33	

Anexo 5: Encuestas



Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Escuela de Administración Carrera de Contabilidad y Auditoría



Encuestados: 376 Prestatarios de la Cooperativa de Ahorro y Créditos

Objetivo: Conocer más sobre las causas comunes que afectan a la cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa

Indicaciones: Seleccione la alternativa que considere.

Preguntas:

1. ¿Cuáles es la mayor dificultad que enfrenta para poder pagar su crédito?

Tiempo _____

Intereses alto _____

Deudas con otras instituciones _____

2. ¿Cuál es el monto de préstamo promedio que ha adquirido?

Entre 0 a \$1.000,00 _____

Entre \$1.000,01 a \$3.000,00 _____

De \$3.000,01 o más _____

3. ¿Aún le debe a la cooperativa?

Sí _____ No _____

4. ¿Qué tipo de crédito ha adquirido en la cooperativa?

Microcrédito _____

Crédito de consumo _____

5. ¿Es la primera vez que realiza un pago impuntual en la cooperativa?

Sí _____ No _____

Anexo 6: Tabulación de la encuesta

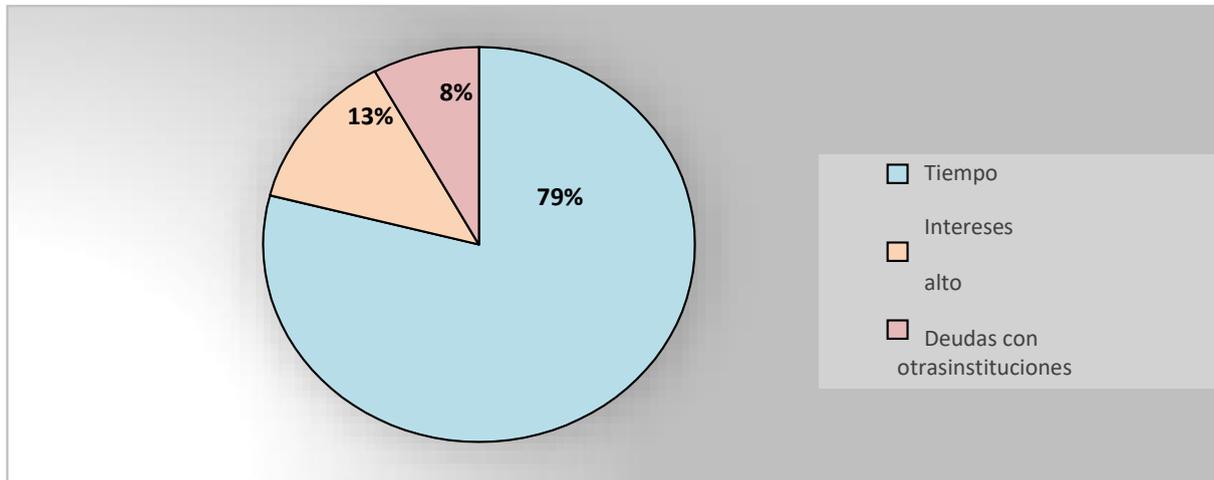
¿Cuáles es la mayor dificultad que enfrenta para poder pagar su crédito?

Tabla 12: Pago de Crédito

Respuestas	Socios	%
Tiempo	297	79%
Interés alto	49	13%
Deudas con otras Instituciones	30	8%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Pago de Crédito



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta la mayor dificultad con un 79% que enfrentan los socios es el poco tiempo para pagar el préstamo, y con un 13% que los intereses son muy altos, el 8% de los encuestados manifestaron tener deudas con otras instituciones por lo que se le dificulta al momento de pagar el préstamo.

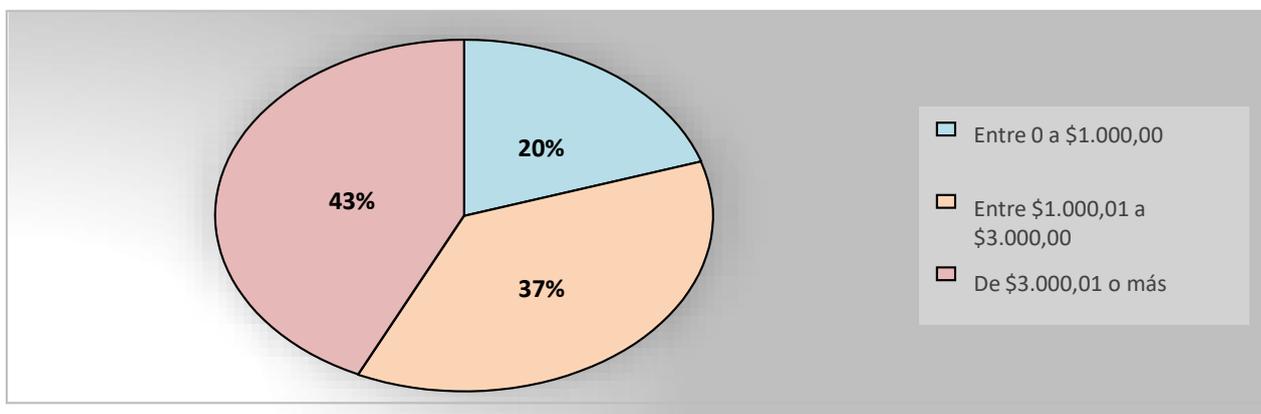
¿Cuál es el monto de préstamo promedio que ha adquirido?

Tabla 13: Monto de préstamo que ha adquirido

Respuestas	Socios	%
Entre 0 a \$ 1.000,00	76	20%
Entre \$ 1.000,01 a \$3.000,00	139	37%
De \$3.000,01 o mas	161	43%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Monto de préstamo que ha adquirido



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El 20 % de los encuestados mencionaron que el préstamo adquirido es entre los 0 a los \$1.000, el 37% señaló entre \$1.000,01 a \$3.000 y el 43% que está en los \$3.000,01 en adelante.

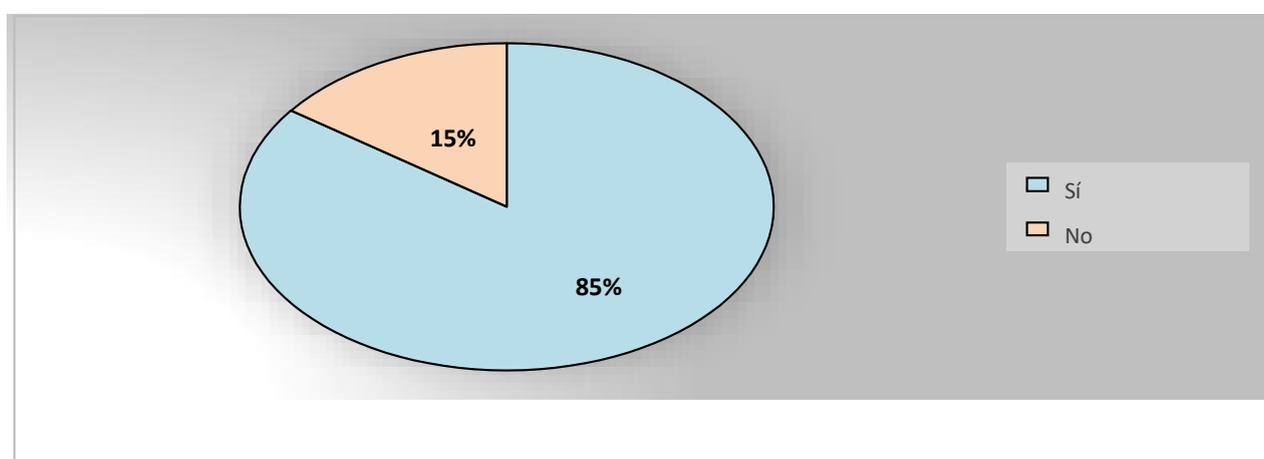
¿Aún le debe a la cooperativa?

Tabla 14: Aún le debe a la cooperativa

Respuestas	Socios	%
Si	319	85%
No	57	15%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Aún le debe a la cooperativa



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Un 85% de los encuestados menciona que aún tiene deudas pendientes con la cooperativa y el 15% menciona que no ya cancelo todos los préstamos realizados.

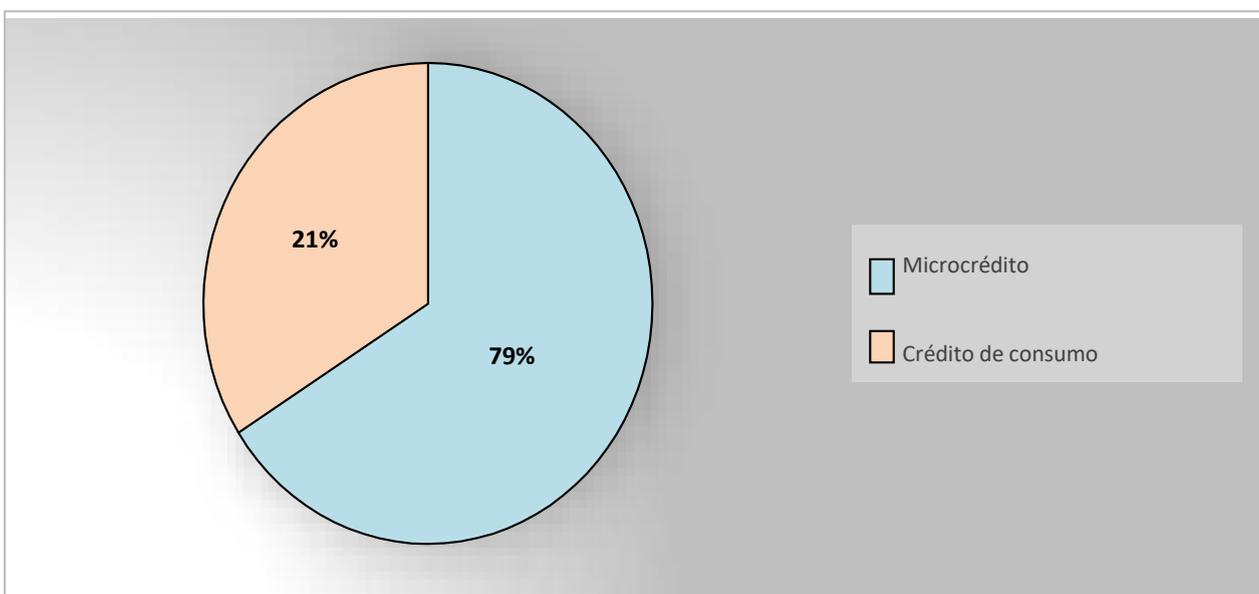
¿Qué tipo de crédito ha adquirido en la cooperativa?

Tabla 15: Tipo de crédito

Respuestas	Socios	%
Microcréditos	298	79%
Crédito de consumo	78	21%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Tipo de crédito



Fuente: Elaboración propia

Análisis: El crédito que mayormente adquieren los socios es el Micro crédito con un 79% y el 21 % de los encuestados opinaron a los créditos de consumos.

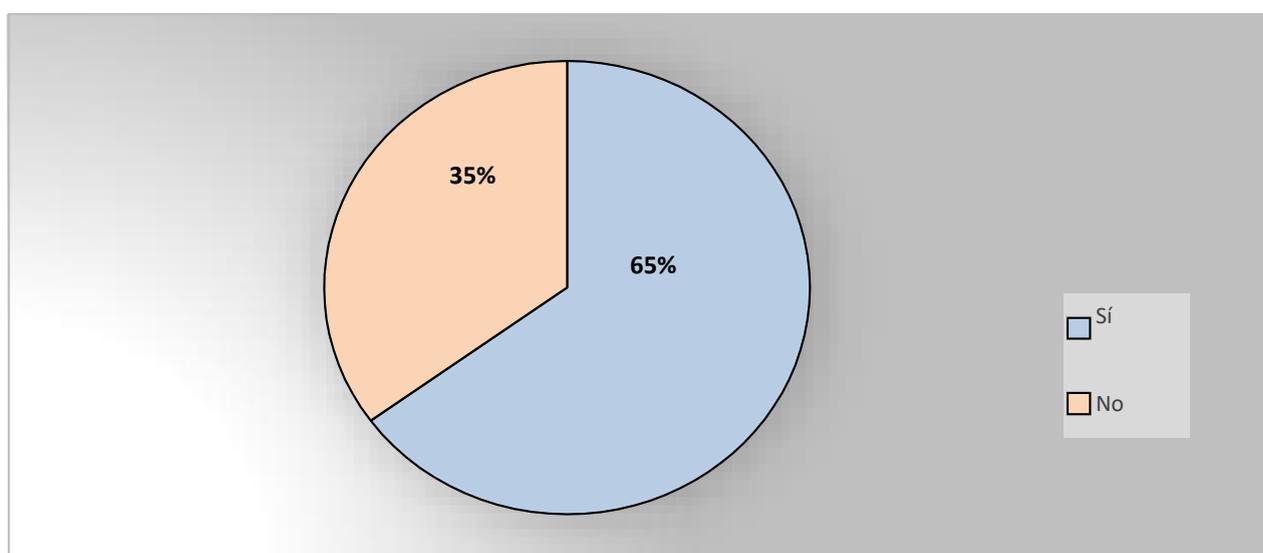
¿Es la primera vez que realiza un pago impuntual en la cooperativa?

Tabla 16: Pago impuntual

Respuestas	Socios	%
Si	244	65%
No	132	35%
TOTAL	376	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Pago impuntual



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a los resultados de la encuesta se puede evidenciar que la gran mayoría de los encuestados, es su primera vez que incumplen con los pagos en un 65% y el 35% menciona que no es la primera vez.

Anexo 7: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio



Anexo 8: Entrevista con el asesor de crédito Ing. Luis Aldaz y la contadora la Ing. Hilda Calero.

