



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa
San Antonio, Sucursal La Unión.**

EGRESADO:

GINGER DE LA CRUZ CONTRERAS COX

TUTOR:

ING. RONNY ONOFRE ZAPATA

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es una empresa dedicada a brindar servicios financieros para promover el desarrollo y así mejorar la calidad de vida de la comunidad, lo que a su vez estimula e incentiva el ahorro en los habitantes de la Parroquia La unión. La misma simboliza el lugar donde se realizó el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA SAN ANTONIO, SUCURSAL LA UNIÓN.**

Para realizar la presente investigación se tomó en consideración la gestión de los diferentes procesos realizados en el departamento de créditos y cobranzas, a fin de establecer de manera concreta las falencias que existen en relación al control interno, previo al otorgamiento de créditos a los socios que así lo requieran, es decir el análisis de la situación del cliente, su capacidad de pago y destino del crédito, lo cual considera que se está incitando a créditos mal otorgados, por lo que la tasa de morosidad, la cartera vencida y por vencer se han incrementado.

Por lo anterior mencionado es importante resaltar que no se realiza el monitoreo suficiente de acuerdo al manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, lo que da como resultado una baja recuperación de la cartera, y por ende una afectación en la liquidez de la cooperativa, siendo el objetivo principal del presente estudio.

La técnica de investigación que se utilizó fue la entrevista realizada directamente al asesor de créditos y cobranzas, y demás personal que labora en dicha institución financiera, además se aplicó el método inductivo ya que se observaron cifras económicas de la entidad que se analizaron a través de fundamentos teóricos de bases bibliográficas

En la recolección de la información de datos y demás documentos pertinentes se tuvo inconvenientes ya que no se obtuvo acceso a la obtención de los estados de resultados, pero se logró obtener los estados de situación financiera del periodo 2017 y 2018 para analizar los diferentes aspectos relacionados con el tema en cuestión.

La Sublínea de investigación sobre la que está enmarcado el presente estudio de caso es la Gestión financiera, tributaria y compromiso social, puesto que aborda la gestión de las finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión.

DESARROLLO

El trabajo se desarrolló bajo el tema Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión, para la ejecución del presente estudio de caso fue utilizada la técnica de la entrevista, que permitió obtener datos relevantes relacionados con el objeto de investigación, se aplicó el método inductivo permitiendo analizar las cifras económicas observadas, y así de esta manera conocer la incidencia existente de la gestión de cobranza en la liquidez de la unidad financiera en cuestión, en lo que respecta el periodo 2017 – 2018.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio da inicio con sus actividades un 29 de octubre de 1969 mediante el arreglo ministerial # 2693 del Registro General de Cooperativas, con sus 51 años de actividad financiera se ha convertido en una institución estable y confiable hacia sus usuarios, brindando financiamientos con seguridad, alineando en el camino del desarrollo a sus socios ofreciéndoles grandes oportunidades para mejorar la calidad de vida a sus familias y a la comunidad, estimulado siempre al ahorro. La Matriz se encuentra localizada en la ciudad de Montalvo de la provincia Los Ríos, varias sucursales como en Babahoyo, Ventanas, Vinces, Quevedo, San Carlos, Mata de Cacao, y una Agencia establecida en la parroquia La Unión ubicada específicamente en las calles Camilo Ponce y Martha Roldó, esquina.

De acuerdo con la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio se encuentra registrada bajo el número de Resolución de Constitución SEPS-ROEPS-2013-011403, en acta de resolución

emitida el 29 de mayo de 2013. Su actividad se ubica en el sector de Ahorro y Crédito, de acuerdo con la Clasificación del Sector Cooperativo del Ecuador, atribuyendo que este sector se identifica por entidades solidarias, cajas y bancos comunitarios. García *et al* (2018) citan al manual de Cooperativismo y economía solidaria de Arango (2005) quien señala que “El cooperativismo es una estructura organizativa ordenada, integrada por trabajadores con el fin de cumplir procesos productivos que están establecidos en la misma organización; basados en la ayuda de manera conjunta buscando el beneficio social” (pág. 1).

En cuanto La Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo Sexto, artículo 319 atribuye una aceptación en este inciso con lo atribuido por Arango (2005) manifestando “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (pág. 150). Atribuyendo que el Ecuador se destaca por ser un país que ayuda a la producción económica mediante el Sector Cooperativo.

Como toda Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente acreditada, la San Antonio se encuentra bajo el régimen de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Corporación de Seguros de Depósitos. La institución en estudio cuenta con las normas del Código Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de activos, y del Financiamiento de Delitos; contando de igual manera con las normas de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Misión y Visión de la Unidad Financiera en estudio son:

Misión: Ser una institución que brinda servicios financieros con oportunidad, para aportar al desarrollo y mejor calidad de vida de la familia y la comunidad en la provincia Los Ríos”

Visión: Somos una institución de intermediación financiera sólida, rentable, competitiva y solidaria al servicio de la provincia Los Ríos, con servicios financieros orientados a las necesidades de la comunidad; procesos y sistemas de control adecuados a su gestión, tecnología innovadora y un equipo profesional comprometido con el servicio al socio.

El Registro Único de Contribuyente conocido bajo las siglas RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., consta en la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la numeración 1290068068001. Los servicios que ofrece esta entidad a sus clientes son:

- Depósito a plazo fijo
- Ahorro programado
- Cuenta crecer
- Ahorro a la vista
- Ahorro futuro
- Créditos de acuerdo a la necesidad del cliente: Consumo, de vivienda o microcrédito.

Los créditos de consumo en la Cooperativa San Antonio son establecidos u otorgados a empleados públicos o privados que mantengan un salario fijo mensual, para esto se establece un crédito ordinario o crédito prioritario con montos de 50,00 Usd como monto mínimo y un máximo de 20.000,00 dólares americanos. Los créditos por vivienda se realiza a través de una garantía hipotecaria que van de montos de 3.000,00 dólares hasta un máximo de 30.000,00 Usd. Los microcréditos son otorgados para personas jurídicas o naturales, destinados para agricultores, comerciantes o destinados para transporte, sus monto van desde 50,00 dólares mientras que el monto máximo es de 20.000,00 Usd, siendo el tipo de crédito que tiene mayor demanda por parte de los socios.

De acuerdo a Matos (2013) los principios básicos para el otorgamiento de un crédito dictado en el Análisis de Riesgo Crediticio mencionan:

- **Finalidad:** Principal razón por el cual va a ser requerido el crédito, por el solicitante.
- **Capacidad de pago:** Son la liquidez y solvencia para poder cubrir el pago del crédito.
- **Seguridad:** Confianza del pago basado en los ingreso que puedan cubrir el pago del crédito.
- **Moralidad:** Conjunto de morales y valores para mejorar la confianza entre ambas partes.
- **Suficiencia:** Si la cantidad es suficiente para cubrir con la deuda.
- **Oportunidad:** Fuentes de financiamiento que en ese momento se pueden presentar para realizar el préstamo.

- **Accesibilidad:** Fuentes de financiamiento que puede otorgar un crédito.
(Matos, 2013)

Según lo registrado en el Manual de Políticas y Procedimientos para los créditos y cobranzas de la Cooperativa en estudio menciona los rangos referenciales con la segmentación para los créditos de consumo y microcrédito en un periodo de hasta 60 meses plazo, variando el rango de acuerdo al segmento del crédito otorgado, y los créditos de vivienda dependerán siempre del plazo que ha sido establecido mediante el convenio.

Tabla 1. Rangos máximos referenciales por segmento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Segmento de crédito	Meses Plazo
Consumo	60
Microcrédito	60
Vivienda	Establecido por convenio

***Fuente:** Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranza Cooperativa San Antonio*

Elaborado por: Ginger Contreras Cox

Es impredecible aludir que una vez pasado el tiempo plazo que ha sido concretado o estipulado por el convenio establecido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., procede con el siguiente proceso:

- Llamada telefónica
- Mensajes de texto, recordatorio
- Mensaje de texto, cuota vencida
- Primera notificación

- Segunda notificación
- Tercera notificación
- Proceso judicial

En la tabla siguiente se observa el proceso que sigue la Cooperativa en cuestión una vez pasado el plazo.

Tabla 2. Plazos de las respectivas notificaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Notificaciones	Periodo de morosidad	
	Mayor	Hasta
Mensaje de texto	5 días antes del vencimiento	
Llamada telefónica	1 día	5 días
Primera notificación	6 días	15 días
Segunda notificación	16 días	45 días
Tercera notificación	46 días	60 días
Recuperación extrajudicial	61 días	90 días
Judicial	91 días en adelante	

Fuente: *Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranza Cooperativa San Antonio*

Elaborado por: Ginger Contreras Cox

Es en el área de crédito y finanzas de la cooperativa donde se ejecutan los procesos para la concesión de créditos y la debida recuperación de cartera, convirtiéndolo en el punto de inicio para suponer todos los aspectos que requieren los socios de la unidad financiera al momento de solicitar sus créditos. Para esto es necesario acudir con la conceptualización mencionada por Villegas (1988) quien manifiesta “El crédito es la transferencia temporal de poder adquisitivo a cambio de la promesa de reembolsar éste más sus intereses en un plazo determinado y en la unidad monetaria convencida” (pág. 3). Del Valle (1998)

confirma esta definición al crédito confirmando que es “La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (pág. 7). Para que esto se lleve a cabo se debe realizar un debido análisis situacional del socio.

Los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio no solo benefician al socio, sino que beneficia a la comunidad en general. Pachón *et al* (2015) atribuye:

El dinero que es ahorrado mediante alguna unidad financiera, y no es guardado en una caja fuerte en forma ociosa, sino que estos los suministra a las empresas a través de préstamos, para ser invertido en maquinaria y materias primas para la elaboración de productos y servicios para la comunidad. Los dineros ahorrados también pueden ser prestados a las familias para ser invertidos, por ejemplo, en vivienda, salud o educación. La inversión que se origina en el ahorro, es entonces, un aumento del capital o de la riqueza del país. Fomenta a la inversión productiva la cual permite aumentar la capacidad para producir más bienes y servicios en el futuro. (pág. 45)

En cuanto a la gestión de cobranza de la Cooperativa en estudio el proceso debe regirse a lo que indica el manual de créditos y cobranza, tiene que ser aplicado en dicho departamento y seguir el adecuado lineamiento, su adecuado proceso debe ser equivalente a la recuperación crediticia positiva. Arteaga y Ojeda (2011) mencionan que un manual de

crédito y finanzas “Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad” (Pág. 20)

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permitan a cualquier organización normalizar su operación. (Álvarez, 2014, pág. 26)

Morales y Morales (2015) entregan otro concepto sobre el manual de crédito y cobranza atribuyendo que:

El Manual de créditos y cobranzas es un documento en el cual se presenta de manera ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre los procedimientos a seguir de la empresa. Siendo útil esta información para la mejor ejecución del trabajo desempeña en el área según su necesidad. (pág. 82)

En el transcurso de la indagación en el área de Gestión de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Sucursal La Unión, se evidenció que el Asesor de Créditos de la unidad financiera no posee un reporte informativo actualizado y excluye los lineamientos revelados de la Cooperativa, incitando un alto nivel de morosidad. Con esto se imputa que el mayor problema reside en esta jurisdicción, pues en esta área inician los procesos para la adquisición de un crédito. (Coronel, 2019)

Por lo antes indicado, es el Departamento de Créditos y Cobranzas, donde los socios asisten en busca de acceder a los préstamos que se ofertan en dicha entidad, para que este proceso se lleve a cabo de manera óptima es indispensable considerar el análisis situacional del socio, la capacidad de endeudamiento del mismo, el destino y utilización del crédito,

considerado como requisitos principales para el crédito solicitado, a manera de comprobar la solvencia del socio, según indica las políticas de la Cooperativa.

Sin embargo, se verifico que no existe un informe reportable diario o semanal actualizado para detectar anomalías a tiempo considerable relacionadas con la cartera de préstamos, lo que dificulta saber exactamente cuántos socios están en mora con los diferentes créditos.

Cabe mencionar que en dicho departamento no cuenta con un ejecutivo que se dedique netamente a las cobranzas de la entidad, dicho proceso lo realiza el mismo asesor de créditos, provocando una sobrecarga de actividades impidiendo cumplir de manera correcta con sus tareas encomendadas.

En cuanto a las notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el manual de la entidad, estas deben comenzar desde el primer día de incumplimiento en el pago de la cuota, la misma no cuenta con un registros actualizado de seguimientos realizados sean mensajes a través de los diferentes medios de comunicación o llamadas entre otros; según (Moreno, 2018) la notificación de cobro se considera como “la carta de aviso de vencimiento y cobro, el cual se le hace la entrega a deudores y garantes con crédito en mora” (pág. 12)

No obstante se realizó el debido análisis a la cartera de créditos de la institución en cuestión, la cual refleja y compromete un elevado índice de morosidad, debido a que las actividades realizadas sin una planificación previa pueden conducir a resultados inesperados. Según los Balance General de la entidad en el Anexo 4 y 5 se puede

evidenciar el total de créditos del año 2017 fue de 827.361,74 Usd mientras que para el año 2018 se produjo un incremento representado por un valor de 907.151,66 Usd; dichos totales están conformados por los créditos otorgados, la cartera por vencer, cartera vencida y cartera que no devenga intereses.

Para especificar con precisión y veracidad la situación financiera de la Cooperativa es importante realizar un enfoque con la siguiente definición:

La importancia del cálculo de los indicadores financieros es relevante, ya que de esta manera se puede evidenciar el estado de una entidad financiera por medio de un diagnóstico de sus principales ratios. (DIRECCION NACIONAL DE DIRECCION TECNICA Y ESTADISTICA, 2017, pág. 5)

En el caso de medir con exactitud el porcentaje de morosidad, lo cual aduce que es una derivación de la baja recuperación de la cartera en la Cooperativa evaluada, por tanto se atribuye la definición siguiente:

La morosidad de la cartera crediticia se debe interpretar desde una doble perspectiva, tanto desde la óptica de que una entidad financiera pueda o no tener morosos, como también de que si la entidad financiera podrá ser capaz de afrontar el riesgo de que existan impagados. (Beraza, y otros, 2015, pág. 109)

A continuación se detalla los valores tomados del año 2017 y 2018 de los anexos de cartera (Anexo 2 y 3), con la formula representada de la siguiente manera:

$$\text{Morosidad Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$$

En donde:

$$\text{Morosidad Cartera Total 2017} = \frac{78.955,02}{827.361,74} * 100 = 9,54\%$$

$$\text{Morosidad de Cartera Total 2018} = \frac{101.050,94}{907.151,66} * 100 = 11,14\%$$

De acuerdo con los datos tomados de los Anexos de Cartera correspondientes al año 2017 y 2018, reemplazados cada uno de los valores en la fórmula que se optó para realizar el respectivo cálculo de la morosidad se dictamino que para el año 2017 la misma tuvo un porcentaje de 9,54%, al mismo tiempo se verifico la morosidad del año 2018, dando como resultado un porcentaje del 11,14% , lo cual indica que en comparación al límite establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es de 8,47% (Anexo 4) realmente la Cooperativa en cuestión presenta un rango elevado de morosidad la misma es producida por una baja recuperación de la cartera, y por un aumento de créditos

mal otorgados sin realizar el debido proceso establecido en el Manual de Créditos y Cobranzas de la misma.

Al considerar el índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., para calcular este punto se tomó en consideración los Fondos Disponibles y los Depósitos a corto Plazo del Balance General de la Institución en los periodos 2017 y 2018.

Según Morelos *et al* (2012) menciona que “Los índices de liquidez miden la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo” (pág. 18). Por lo cual se ha considerado la siguiente formula:

$$Liquidez = \frac{Fondos\ Disponibles}{Total\ de\ Depositos\ a\ Corto\ Plazo} * 100$$

En donde:

$$Liquidez\ 2017 = \frac{84.940,22}{456.946,00} * 100 = 18,59\%$$

$$Liquidez\ 2018 = \frac{126.665,61}{771.842,00} * 100 = 16,41\%$$

Los resultados que se observan en la tabla tres resaltan que en la Unidad financiera donde se desarrolló el estudio de caso para el periodo 2017 existió una liquidez del 18,59 por ciento, un margen elevado con respecto al año 2018, que reflejó un porcentaje del 16,41 por ciento que en comparación con los límites de liquidez fijados por la SEPS, establece un porcentaje del 19,79% (Anexo 4) lo que muestra que la cooperativa en cuestión tiene poca capacidad para cubrir sus operaciones de corto plazo, lo que es consecuencia del alto índice morosidad.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) emite “Mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediato por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje” (pág. 28).

Demostrando que si existe una incidencia directa con los resultados del proceso de cobranza en cuanto con la liquidez de la cooperativa en estudio al no poseer el dinero necesario para cubrir sus obligaciones contraídas.

Tabla 3. Indicadores de liquidez en el periodo 2017 y 2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión

Año Financiero	Porcentaje de liquidez
2017	18,59%
2018	16,41%

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

Elaborado por: Ginger Contreras Cox

CONCLUSIONES

Con la información obtenida de este estudio de caso, se atribuye que a pesar de que la Cooperativa cuenta con un manual de cobranzas, el mismo no está siendo utilizado de manera adecuada para el desarrollo de las actividades crediticias es decir que el ejecutivo encargado de dichas operaciones al momento de otorgar los crédito no sigue los lineamientos establecidos en el mismo.

La morosidad de los socios, refleja una situación negativa para la entidad, puesto que el incumplimiento del pago de las deudas dificulta tener un normal flujo de cobro, debido a la falta de control adecuada a los procedimientos para el respectivo cobro de los saldos pendientes de los socios.

En los resultados encontrados en la investigación se observó que el proceso de cobranza de los créditos se encuentran en atraso, por tanto la cooperativa no cumple con sus objetivos, pues no existe una estrategia que cumpla adecuadamente con el cobro de las deudas

La baja recuperación de la cartera de créditos, indica como incide directamente en la liquidez de la cooperativa, dificultando tener el efectivo suficiente para que esta pueda enfrentar de manera oportuna sus compromisos y obligaciones contraídas en el corto plazo.

La morosidad de la cartera total representa un porcentaje de 9,54% para el año 2017 y en el año 2018 obtuvo un valor del 11,14% lo cual refleja un rango elevado en comparación con la industria, según lo que dictamina el indicador financiero de morosidad expuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2018 representa un límite promedio del 8,47%, lo cual se interpreta como un aspecto negativo para la Cooperativa.

La liquidez de la Cooperativa San Antonio en el año 2017 obtuvo un porcentaje del 18,59%, así mismo en el año 2018 la liquidez fue del 16,41%, es decir se produjo una reducción del 2,18% por ciento en relación al año anterior, cabe mencionar que el rango promedio establecido por la SEPS en el año 2018 es del 19,73% lo cual certifica que la Cooperativa posee problemas de liquidez que dificultan cumplir con sus obligaciones inmediatas, como consecuencia de la baja recuperación de la cartera.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, M. (2014). *manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Grupo Albe, México.
- Arango, M. (2005). *Manual de Cooperativismo y economía solidaria*. (Primera edición) Recuperado el 24 de agosto de 2020, de Universidad Cooperativa de Colombia: <http://www.openisbn.com/preview/9588205670/>
- Arteaga, F., & Ojeda, E. (2011). *Manual de funciones y procedimientos administrativos, crédito y cobranza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cariamanga" Ltda*. Tesis previa para optar el título de Ingeniero en Banca y Finanzas, Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica, Social y Administrativa. Carrera de Banca y Finanzas, Loja, Ecuador.
- Beraza, A., Gilsanz, A., Ahumada, R., Hoyos, J., Peña, M., Ibañez, F., & San Martín, N. (2015). *Gestión de Entidades Financieras Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. (A. Blanco, Ed.) Madrid, España: ESIC.
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Maestría de Finanzas y Gestión de Riesgos , Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de Gestión, Quito, Ecuador.
- Del Valle, E. (1998). *Crédito y Cobranza*. Manual educativo , Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de contaduría y Administración, México.
- DIRECCION NACIONAL DE DIRECCION TECNICA Y ESTADISTICA. (Abril de 2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros* . Recuperado el 21 de

Agosto de 2020, de

[http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+P
ARA+PUBLICAR+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e
5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+P
ARA+PUBLICAR+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e
5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa)

Gracia, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016).

Rev. Espacios, 39(28), 1-6.

Matos, R. (2013). *Análisis de Riesgo de Crédito*. Universidad José Carlos Mariátegui.

Morales, A., & Morales, J. (2015). *Créditos y cobranzas*. México: Patria.

Morelos, J., Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2012). Análisis de los indicadores en las sociedades portuarias de Colombia. *Rev. Entramado*, 8(1), 14-26.

Pachón, E., Acosta, F., & Milazzo, M. (2015). *Economía y Política*. Bogotá, Colombia: Grupo Norma.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Nota Técnica, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, Ecuador.

Villegas, C. (1988). *El Crédito Bancario*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Depalma.

ANEXO

Anexo 1. Las preguntas de la entrevista fueron realizadas a los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión, especialmente al área de cobranzas, la misma estuvo estructurada por 10 preguntas.



**Universidad Técnica de
Babahoyo
Facultad de Administración, Finanzas
e Informática**

Los datos obtenidos en la siguiente entrevista corresponden al estudio sobre “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Sucursal La Unión”. Por tanto, esta información es totalmente confidencial y serán utilizadas únicamente para fines académicos.

ENTREVISTA

1. ¿Cuántos accionistas posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio?
2. ¿Cuántas sucursales posee la Cooperativa en cuestión?
3. ¿Cuántos ejecutivos laboran en el Departamento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Antonio Sucursal La Unión?
4. ¿Cuenta la Cooperativa con un Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas?
5. ¿Cuántos tipos de créditos posee la Cooperativa para otorgar a la comunidad?
6. ¿Existe la debida planificación al momento de otorgar créditos a los socios?
7. ¿Cuál es el tipo de crédito al que más acceden los socios?
8. ¿Existe una planificación para realizar la respectiva recuperación de cartera?
9. ¿Cuáles son las razones por las que los socios incumplen los pagos?
10. ¿Cuál es el monto total de cartera de crédito?

Anexo 2. Reporte de Anexo de Cartera del año 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Sucursal La Unión

Reporte de Anexo de Cartera Año 2017				
Tipos de crédito	Número de préstamos	Saldo vigente Usd	Saldo no devenga interés Usd	Saldo vencido Usd
Microcrédito	462	248.822,87	17.073,14	41.650,76
Consumo Prioritario	257	495.041,60	13.942,77	5.431,13
Inmobiliario	2	4.542,25	0,00	0,00
Microcrédito Refinanciado	1	0,00	0,00	857,22
Total General	722	748.406,72	31.015,91	47.939,11

***Fuente:** Reporte de Cartera Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio*

Elaborado por: Ginger Contreras Cox

Anexo 3. Reporte de Anexo de Cartera del año 2018 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Sucursal La Unión

Reporte de Anexo de Cartera Año 2018				
Tipos de crédito	Número de préstamos	Saldo vigente Usd	Saldo no devenga interés Usd	Saldo vencido Usd
Microcrédito	483	285.456,87	22.173,14	49.450,38
Consumo Prioritario	289	513.081,60	18.643,54	9.750,13
Inmobiliario	4	7.562,25	0,00	0,00
Microcrédito Refinanciado	2	0,00	0,00	1.033,75
Total General	778	806.100,72	40.816,68	60.234,26

***Fuente:** Reporte de Cartera Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio*

Elaborado por: Ginger Contreras Cox

Anexo 4. Boletín financiero –Sector Financiero Popular y Solidario- al 31 de Diciembre del 2018 – (segmento 3)



**ESTADO DE SITUACIÓN
SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

31-dic-18

en dólares

INDICADORES	SEGMENTO						TOTAL SEGMENTOS
	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4	SEGMENTO 5	MUTUALISTAS	
INDICES DE MOROSIDAD							
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	3,29%	0,23%	14,34%	9,78%	20,05%	2,55%	3,52%
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	2,78%	3,03%	6,77%	6,39%	8,46%	9,37%	3,36%
CRÉDITO INMOBILIARIO	1,40%	1,48%	5,01%	7,35%	25,82%	3,53%	2,16%
MICROCRÉDITO	5,03%	6,22%	9,87%	11,21%	16,42%	6,27%	6,29%
CRÉDITO PRODUCTIVO	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	2,26%	0,00%	0,90%
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	57,89%	0,00%	2,62%
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	1,14%	0,74%	5,22%	3,44%	12,92%	1,64%	1,42%
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,95%	1,64%	1,60%
CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	39,69%	4,24%	0,00%	0,00%	26,41%
MOROSIDAD DE LA CARTERA	3,30%	4,25%	8,47%	9,32%	14,13%	4,72%	4,19%
INTERMEDIACION FINANCIERA							
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	96,02%	117,56%	114,87%	120,93%	120,64%	73,88%	98,86%
LIQUIDEZ							
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	21,47%	20,94%	19,79%	24,26%	26,80%	10,44%	20,55%
VULNERABILIDAD DE PATRIMONIO							
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	17,26%	20,35%	37,71%	37,11%	43,85%	34,04%	21,32%

Anexo 5. Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.,
Sucursal La Unión periodo 2017



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Los Rios**



BALANCE GENERAL

OFICINA:	LA UNION	Fecha	2017/12/31
Código	Cuenta	Saldo	
1	ACTIVOS	2.622.560,81	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	84.940,22	
1.1.01	Caja	37.897,42	
1.1.01.05	Efectivo	29.897,42	
1.1.01.05.05	Bóveda	32.736,42	
1.1.01.05.10	Efectivo Cartero Automático	19.745,00	
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	47.342,80	
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	16.155,19	
1.1.03.05.02	Banco Central del Ecuador – Dinero Electr...	16.155,19	
1.1.03.10	Banco e Instituciones Financieras Locales	31.187,61	
1.1.03.10.07	Banco Pichincha	31.187,61	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	827.361,74	
1.4.04	Cartera de Microcrédito	248.822,47	
1.4.25	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario	495.041,60	
1.4.25	Cartera de Créditos para Inmobiliaria	4.542,25	
1.4.80	Cartera de Créditos Refinanciada	857,22	
1.4.99	Provisión para Créditos Incobrables	(76.097,80)	
1.4.99.10	Cartera de Crédito de Consumo Prioritario	(16.373,90)	
1.4.99.20	Cartera de Créditos Para la Microempresa	(69.723,90)	
1.6	CUENTAS POR COBRAR	19.028,51	
1.6.03	Intereses por Cobrar de Cartera de Crédito	18.634,72	
1.6.03.10	Cartera de Consumo Prioritario	3.765,42	
1.6.03.20	Cartera de Crédito Para la Microempresa	13.999,98	
1.6.03.45	Cartera de Crédito Refinanciado	869,32	
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	393,79	
1.6.90.90	Otras	393,79	
1.6.90.90	Banco Desarrollo Humano	393,79	
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	132.777,55	
1.8.01	Terreno	4.500,00	
1.8.02	Edificios	137.266,86	
1.8.03	Muebles	2.542,40	
1.8.04	Equipo de Oficina	13.242,03	
1.8.05	Enseres de Oficina	9.225,55	
1.8.06	Equipo de Computación	22.361,20	
1.8.07	Unidades de Transporte	1.300,00	
1.8.90	Otros	9.903,48	
1.8.99	(Depreciación Acumulada)	(67.563,97)	
1.9	OTROS ACTIVOS	1.657.589,49	
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	606,46	
1.9.04.10	Anticipos a Terceros	606,46	



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Les Ríos**



BALANCE GENERAL

OFICINA:	LA UNION	
Código	Cuenta	Saldo
1.9.04.10.05	Seguros por Anticipado	606,46
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	6.293,07
1.905.20	Programa de Computación	10.267,22
1.9.05.90	Otros	3.360,00
1.9.05.99	(Amortización Acumulada de Gastos Diferidos)	- 7.334,15
1.9.08	TRANSPERENCIAS INTERNAS	1.630.689,96
1.9.08.05	Agenda Matriz	413.817,94
1.9.08.10	Agenda Mata de Cacao	416.246,91
1.9.08.20	Agenda Vinces	410.676,56
1.9.08.30	Agenda San Carlos	409.948,55
	TOTAL ACTIVOS	2.622.560,81
2	PASIVOS	1.630.682,23
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.613,93
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	785.888,35
2.1.01.35	Depósitos de Ahorro	781.860,73
2.1.01.35.05	Depósitos de Ahorros Activos	672.789,62
2.1.01.35.25	Ahorro Programado Activo	53.994,19
2.1.01.35.35	Ahorro Cuenta Crecer Activo	45.107,24
2.1.01.35.45	Ahorro Cuenta mi Futuro Activa	9.969,68
2.1.01.50	Depósitos por Confirmar	4.027,62
2.1.01.50.05	Depósitos por Confirmar Depósitos a la Vista	3.845,62
2.1.01.50.35	OTROS	182,00
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	456.946,00
2.1.03.05	De 1 a 30 días	37.000,00
2.1.03.10	De 31 a 90 días	91.880,00
2.1.03.15	De 91 a 180 días	118.480,00
2.1.03.20	De 181 a 360 días	159.266,00
2.1.03.25	De más de 361 días	10.300,00
2.1.0.5	Depósitos Restringidos	27.779,58
2.1.05.05	Ahorro Encaje	18.810,77
2.1.05.10	Bloqueo de Ahorros	8.968,81
2.5	CUENTAS POR PAGAR	20.409,41
2.5.01	INTERES POR PAGAR	11.012,16
2.5.01.05	Depósitos a la Vista	6,90
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	5,27
2.5.01.05.10	Deposito a la Vista Ahorro Programado	0,34
2.5.01.05.15	Deposito a la Vista Encaje	1,28
2.5.01.05.25	Deposito Ahorro Cuenta mi Futuro	0,01
2.5.01.15	Depósitos a Plazo	11.005,26
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	1.216,00



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Los Ríos**



BALANCE GENERAL

OFICINA:		LA UNION
Código	Cuenta	Saldo
2.5.03.10	Beneficios Sociales	1.216,00
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	1.216,00
2.5.04	RETENCIONES	968,39
2.5.04.90	Otras Retenciones	968,39
2.5.04.90.15	Indemnizaciones y Jubilación	394,27
2.5.04.90.20	Seguro Desgravamen	574,12
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	7.212,86
2.5.90.90	Otras Cuentas por Pagar	7.212,86
2.5.90.90.22	Sewchín	1.437,86
2.5.90.90.95	sobrecargo cajero automático	5.775,00
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	316.354,00
2.6.06	OBLIGACIONES SECTOR PUBLICO	316.354,00
2.6.06.05	De 1 a 30 días	11.409,61
2.6.06.10	De 31 a 90 días	23.124,95
2.6.06.15	De 91 a 180 días	34.954,06
2.6.06.20	De 181 a 390 días	71.493,90
2.6.06.25	De más de 390 días	175.371,88
2.9	OTROS PASIVOS	63.204,89
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	63.204,89
2.9.08.05	Agencia Madre	9.413,12
2.9.08.25	Agencia Babahoyo	53.791,77
2.9.90	OTROS	100,00
2.9.90.90	Varios	100,00
2.9.90.90.25	Diferencias por Pagar Socios Cajero Automático	100,00
	TOTAL PASIVO	1.630.682,23
3	PATRIMONIO	991.878,58
3.1	CAPITAL SOCIAL	226.468,28
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	226.468,28
3.1.03.05	certificados de aportación	226.468,28
3.3	RESERVAS	592.561,70
3.3.01	Fondo Inrepartible de Reserva Legal	295.006,60
3.3.01.05	Reserva Legal Impartida	295.006,60
3.3.03	ESPECIALES	297.566,20
3.3.03.05	A Disposición de la Asamblea General	146.067,50
3.3.03.10	Para Futuras Capitalizaciones	151.488,70
3.5	SUPERAVIT POR VALACIONES	172.851,60
3.5.01	SUPER. POR. VALUA. PROPIED.EQU Y OTROS	172.851,60
3.5.01.05	Super.por Valua. Propied. Equ y Otros	172.851,60
	TOTAL PATRIMONIO	991.878,58
	Utilidad	0,00
	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	2.622.560,81

Anexo 6. Balance General de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda.,
Sucursal La Unión periodo 2018



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Los Ríos**



BALANCE GENERAL

OFICINA:		LA UNION	Fecha	2018/12/31
Código	Cuenta	Saldo		
1	ACTIVOS	3.277.319,58		
1.1	FONDOS DISPONIBLES	126.665,61		
1.1.01	Caja	46.320,01		
1.1.01.05	Efectivo	33.149,11		
1.1.01.05.05	Bóveda	36.664,79		
1.1.01.05.10	Efectivo Cajero Automático	22.114,40		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	80.345,60		
1.1.03.06	Banco Central del Ecuador	32.138,24		
1.1.03.06.02	Banco Central del Ecuador – Dinero Electr.....	12.855,30		
1.1.03.10	Banco e Instituciones Financieras Locales	48.207,36		
1.1.03.10.07	Banco Pichincha	19.282,94		
1.4	CARTERA DE CREDITOS	919.210,82		
1.4.04	Cartera de Microcrédito	285.456,87		
1.4.26	Cartera de Créditos de Consumo Prioritario	513.081,60		
1.4.28	Cartera de Créditos para Inmobiliaria	7.562,25		
1.4.60	Cartera de Créditos Refinanciada	1.033,75		
1.4.99	Provisión para Créditos Incobrables	(85.990,51)		
1.4.99.10	Cartera de Crédito de Consumo Prioritario	(18.502,51)		
1.4.99.20	Cartera de Créditos Para la Microempresa	(78.788,01)		
1.6	CUENTAS POR COBRAR	21.502,22		
1.6.03	Intereses por Cobrar de Cartera de Crédito	21.057,23		
1.6.03.10	Cartera de Consumo Prioritario	4.254,92		
1.6.03.20	Cartera de Crédito Para la Microempresa	15.819,98		
1.6.03.45	Cartera de Crédito Refinanciado	982,33		
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	444,98		
1.6.90.90	Otras	444,98		
1.6.90.90	Banco Desarrollo Humano	444,98		
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	126.021,15		
1.8.01	Terreno	4.500,00		
1.8.02	Edificios	137.266,86		
1.8.03	Muebles	2.542,40		
1.8.04	Equipo de Oficina	13.242,03		
1.8.05	Enseres de Oficina	9.225,55		
1.8.06	Equipo de Computación	22.361,20		
1.8.07	Unidades de Transporte	1.300,00		
1.8.90	Otros	9.903,48		
1.8.99	(Depreciación Acumulada)	(74.320,37)		
1.9	OTROS ACTIVOS	1.839.924,33		
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	673,17		
1.9.04.10	Anticipos a Terceros	673,17		



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Los Ríos**



BALANCE GENERAL

OFICINA:		LA UNION
Código	Cuenta	Saldo
1.9.04.10.05	Seguros por Anticipado	673,17
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	6.985,31
1.905.20	Programa de Computación	11.396,61
1.9.05.90	Otros	3.729,60
1.9.05.99	(Amortización Acumulada de Gastos Diferidos)	- 8.140,91
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	1.832.265,86
1.9.08.05	Agencia Matriz	450.337,91
1.9.08.10	Agencia Mata de Cacao	462.034,07
1.9.08.20	Agencia Vinces	455.850,98
1.9.08.30	Agencia San Carlos	455.042,89
	TOTAL ACTIVOS	3.277.319,58
2	PASIVOS	2.186.253,14
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.320.063,04
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	848.759,42
2.1.01.35	Depósitos de Ahorro	844.409,59
2.1.01.35.05	Depósitos de Ahorros Activos	726.612,79
2.1.01.35.25	Ahorro Programado Activo	58.313,73
2.1.01.35.35	Ahorro Cuenta Crear Activo	48.715,82
2.1.01.35.45	Ahorro Cuenta mi Futuro Activa	10.767,25
2.1.01.50	Depósitos por Confirmar	4.349,83
2.1.01.50.05	Depósitos por Confirmar Depósitos a la Vista	4.153,27
2.1.01.50.35	OTROS	227,50
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	771.842,69
2.1.03.05	De 1 a 30 días	101.552,81
2.1.03.10	De 31 a 90 días	165.776,40
2.1.03.15	De 91 a 180 días	154.368,54
2.1.03.20	De 181 a 390 días	320.144,94
2.1.03.25	De más de 391 días	11.483,00
2.1.05	Depósitos Restringidos	30.835,33
2.1.05.05	Ahorro Encaje	20.879,95
2.1.05.10	Bloqueo de Ahorros	9.955,38
2.5	CUENTAS POR PAGAR	22.654,45
2.5.01	INTERES POR PAGAR	12.223,50
2.5.01.05	Depósitos a la Vista	7,66
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	5,85
2.5.01.05.10	Deposito a la Vista Ahorro Programado	0,38
2.5.01.05.15	Deposito a la Vista Encaje	1,42
2.5.01.05.25	Deposito Ahorro Cuenta mi Futuro	0,01
2.5.01.15	Depósitos a Plazo	12.215,84
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	1.349,76



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San
Antonio Ltda.- Los Ríos**



BALANCE GENERAL

OFICINA:		LA UNION
Código	Cuenta	Saldo
2.5.03.10	Beneficios Sociales	1.349,76
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	1.349,76
2.5.04	RETENCIONES	1.074,91
2.5.04.90	Otras Retenciones	1.074,91
2.5.04.90.15	Indemnizaciones y Jubilación	437,64
2.5.04.90.20	Seguro Desgravamen	637,27
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	8.006,27
2.5.90.90	Otras Cuentas por Pagar	8.006,27
2.5.90.90.22	Seechim	1.596,02
2.5.90.90.95	sobrecrédito cajero automático	6.410,25
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	351.152,94
2.6.06	OBLIGACIONES SECTOR PUBLICO	351.152,94
2.6.06.05	De 1 a 30 días	12.664,67
2.6.06.10	De 31 a 90 días	25.668,69
2.6.06.15	De 91 a 180 días	38.799,01
2.6.06.20	De 181 a 360 días	79.387,79
2.6.06.25	De más de 360 días	194.662,79
2.9	OTROS PASIVOS	70.268,43
2.9.08	TRANSPARENCIAS INTERNAS	70.157,43
2.9.08.05	Agenda Matriz	10.448,56
2.9.08.25	Agenda Babahoyo	59.708,86
2.9.90	OTROS	143,00
2.9.90.90	Varios	143,00
2.9.90.90.25	Diferencias por Pagar Socios Cajero Automático	143,00
	TOTAL PASIVO	2.186.253,14
3	PATRIMONIO	1.091.066,44
3.1	CAPITAL SOCIAL	249.111,81
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	249.111,81
3.1.03.05	certificados de aportación	249.111,81
3.3	RESERVAS	651.817,67
3.3.01	Fondo Inrepartible de Reserva Legal	324.507,26
3.3.01.05	Reserva Legal Inpartida	324.507,26
3.3.03	ESPECIALES	327.322,82
3.3.03.05	A Disposición de la Asamblea General	160.674,25
3.3.03.10	Para Futuras Capitalizaciones	166.637,57
3.5	SUPERAVIT POR VALACIONES	190.136,76
3.5.01	SUPER. POR VALUA. PROPIED. EQU Y OTROS	190.136,76
3.5.01.05	Super.por Valua. Propied. Equ y Otros	190.136,76
	TOTAL PATRIMONIO	1.091.066,44
	Utilidad	0,00
	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	3.277.319,58