



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

TEMA:

**GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PERIODO 2017-2018
DE LA COOPERATIVA SAN ANTONIO DEL CANTÓN MONTALVO.**

EGRESADA:

KARINA MISHELLE SILVA MARTINEZ

TUTORA:

CPA. NANCY ELIZABETH UHSCA CUZCO, MG

BABAHOYO - LOS RÍOS

2020

INTRODUCCIÓN

El estudio de caso se encuentra direccionado en la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA de los años 2017 – 2018. La eficiente gestión de los documentos por cobrar de la cartera de créditos se ha convertido en un factor primordial puesto que a través de esta las cooperativas de ahorro y crédito pueden monitorear la liquidez, rentabilidad y el porcentaje de cartera improductiva; lo que promoverá a la oportuna toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que se encuentran conformadas por personas naturales o jurídicas, mismas que de manera voluntaria han decidido unirse con el propósito de realizar actividades bancarias, encaminadas a la colaboración y beneficio de cada uno de sus socios” (García, Prado, & Salazar , 2018, pág. 32).

Es preciso mencionar que la gran mayoría de cooperativas e instituciones financieras con el fin de captar clientes y por ende aumentar sus ventas, ofrecen crédito con plazo de tiempo razonable, es decir acorde a la realidad económica y su necesidad; no obstante, dichos plazos en ciertas ocasiones no son cumplidos oportunamente, trasladando estos valores al vencimiento.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, se ha podido examinar un porcentaje considerable de morosidad bruta durante el año 2018, mismo que asciende al 5.86%, superando al riesgo máximo permitido el cual es de < 5%, es decir las expectativas de recuperación de cartera no se están cumpliendo como lo tenían planificado.

El objetivo del presente trabajo investigativo es identificar debilidades respecto a la gestión de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa objeto de estudio, a través del análisis de la cartera de crédito utilizando los ratios de morosidad. El presente estudio de caso se justifica porque son importantes los resultados que se obtengan para la Cooperativa, por ende puede tomar los correctivos necesarios, los cuales permitan mejorar los procesos del departamento de crédito y cobranzas.

La sublínea de investigación que envuelve el presente caso de estudio se denomina “Gestión de la información Contable”, dentro del desarrollo del mismo se procede a realizar el análisis de la gestión de recuperación de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio LTDA. Aplicando las herramientas técnicas y adecuadas para conseguir hallazgos sobre el manejo de la cartera de crédito, determinar las causas, y llegar a conclusiones del caso de estudio realizado.

El presente estudio de caso se basa en una investigación de tipo descriptiva en virtud de que se detalla los acontecimientos suscitados en la Cooperativa a partir de los datos obtenidos, el método empleado es el inductivo porque es parte de un estudio de hechos específicos y particulares producidos en la entidad, subsiguientemente llegar a conclusiones generales a partir de las evidencias descubiertas; la técnica utilizada es la entrevista, la cual está dirigida al asesor de cobranzas.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA es una sociedad ecuatoriana cuyo domicilio principal se encuentra localizada en las calles 24 de Mayo y Guillermo Baquerizo, en el cantón Montalvo perteneciente a la provincia de Los Ríos. Se constituyó como Cooperativa de Ahorro y Crédito el 29 de octubre de 1969, cuenta con cuatro agencias ubicadas en: Babahoyo, San Carlos, Mata de Cacao, Vinces, Ventanas y la Unión.

El Registro Único de Contribuyente (RUC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, matriz Montalvo es el 1290068068001. Su actividad se encuentra direccionada en la captación de dinero a través de depósitos a la vista, plazos u otro mecanismo utilizados por los socios para fomentar su ahorro y a su vez, otorgar préstamos a quienes lo necesitan, satisfaciendo la demanda actual en cuanto a créditos de consumo, micro crédito, crédito de vivienda, por ende impulsando el emprendimiento económico y el desarrollo del país.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan “un rol notable en el desarrollo local, puesto que mediante ellas es viable llevar a cabo actividades para el beneficio de los individuos de una comunidad, organizándose en torno a la administración institucional que no tiene como razón la maximización de ganancias, sino la satisfacción de objetivos económicos y sociales” (Lara & Rico, 2011, pág. 123).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA es una entidad de carácter económico que se encuentra bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, “entidad con personalidad jurídica de derecho público, autónomo, financiera y administrativo que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y el correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Según los autores Saltos, Mayorga & Ruso (2016):

La Economía Popular y Solidaria es la agrupación de bienes materiales, capital económico, competencias y actividades de las organizaciones que norman la adjudicación y disposición de los recursos en la ejecución de actividades de financiamiento, producción, distribución, circulación y consumo, mismas que son realizadas por la fuerza laboral, sus unidades domésticas, organizaciones, cooperativas, asociaciones diversas, todas estas encaminadas a cumplir sus objetivos institucionales. (págs. 64-65)

Los sectores cooperativos que forma parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que desarrollen actividades financieras, se encuentran ubicados en los segmentos que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera lo determine, de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos indicados en el cuadro 1, que se muestra a continuación.

Cuadro 1

Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

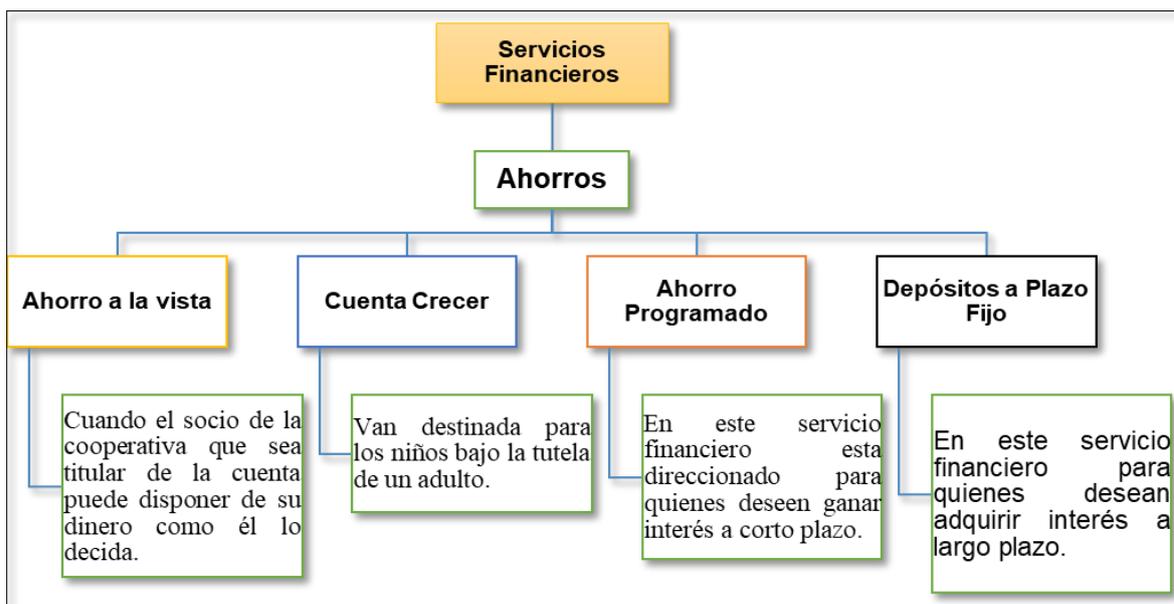
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Karina Silva Martín

La Cooperativa de Ahorro y Crédito sujeta a estudio se encuentra situada en el segmento 3 debido al saldo de sus activos, mismos que ascienden a \$ 17.254.398,60 según el estado de situación financiera consolidado al 30 de abril del 2019.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA matriz Montalvo, presenta a facilidad de sus asociados, diversos servicios monetarios para fomentar el ahorro y la generación de ganancias mediante el cobro de interés, los servicios que se mencionan se detalla en la siguiente ilustración.

Ilustración 1: Servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, matriz Montalvo



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito 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 como por ejemplo, el otorgamiento de créditos para el cubrimiento de las necesidades urgentes de inversión; son sin duda una indudable opción de soporte mutuo y solidario. (Zegarra & Pacheco, 2019, pág. 24)

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,

tecnología actualizada y un talento humano expuesto a la comunidad” (COAC San Antonio LTDA, 2019). Con el fin de conseguir la misión institucional, la cooperativa antes mencionada se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- ✓ Asamblea General de Representantes
- ✓ Consejo de administración
- ✓ Gerencia General
- ✓ Negocios

Ver el anexo 4. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

El otorgamiento de prestamos a sus socios forma parte de los servicios financieros que realiza la cooperativa sujeta al análisis, mediante el otorgamiento de créditos, que según Morales & Morales (2014) “es un préstamo en efectivo, donde el beneficiario persona natural o jurídica se compromete a restituir la cantidad (capital) solicitada en el tiempo o plazo estipulados en el contrato de crédito, mas los intereses devengados, seguros y costos asociados a la transacción si los hubiera” (pág. 23).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, brinda a sus asociados y comunidad en general tres tipos de servicios referentes a préstamos de dinero, los cuales son: crédito de consumo, micro crédito y crédito de vivienda, estos servicios financieros son conferidos con facilidades de pago es decir de forma semanal, quincenal, mensual, bimestral y semestral según la necesidad y la capacidad de pago del socio.

A continuación se presenta la ilustración dos en donde se detalla cada uno de los tres servicios crediticios que ofrece la Cooperativa objeto de estudio.

Ilustración 2: Servicios Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, matriz Montalvo

Servicio Financiero	Orientación del Préstamo	Tasa de Interés	Monto	Frecuencia de pago
Crédito de Consumo	Orientado a personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario de su trabajo en relación de dependencia en el sector público o privado y aquellas personas cuyo ingreso proviene de sus honorarios o rentas promedios.	15 % Anual	\$ 500 hasta \$ 20.000	Mensual o Trimestral.
Micro Crédito	Son otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo destino sea para actividades agrícolas, transporte y comercio, que su fuente principal de ingresos provenga por sus ventas generadas por la actividad comercial. Las tasas de interés son aplicadas según el segmento al que pertenezcan (1* Microcrédito Minoristas, 2*Microcrédito de acumulación simple, 3* Microcrédito de Acumulación Ampliada)	1* 23 % Anual 2* 22 % Anual 3* 20 % Anual	\$ 50 hasta \$ 20.000	Semanal Quincenal Mensual Bimensual Trimestral Semestral
Crédito de Vivienda	Orientado a las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario de su trabajo en relación de dependencia en el sector público o privado y aquellas personas cuyo ingreso proviene de honorarios o rentas promedios.	10,50% Anual	\$ 3.000 hasta \$ 30.000	Mensual

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

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 (COAC San Antonio LTDA, 2019).

Los socios que presenten todos los requisitos antes descritos y estén considerados como aptos para el otorgamiento del crédito solicitado, deberán permitir la realización de una inspección física ejecutada por los asesores de crédito, con el propósito de conocer la residencia y lugar de destino de la inversión del crédito.

Uno de los principales riesgos a los que se enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito, corresponde al riesgo de crédito, el cual según Matus, Silva, & Marinovic, (2019) “es la probabilidad que un socio o cliente de la cooperativa de ahorro y crédito en cuestión no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital”.

Desde el punto de vista de Masapante (2017):

Los intermediarios financieros aceptan la posibilidad del incumplimiento del crédito desde el instante en el que el socio formaliza el contrato de crédito, no obstante, para reducir el riesgo de crédito el cual es un componente considerable que perjudica la intermediación financiera, es conveniente que cada organización financiera implemente sus políticas crediticias propias, procedimientos y normas internas en el manual de crédito. (págs. 33-34)

Según el autor Cortez & Burgos (2016) las políticas de crédito son:

Los criterios que constituyen los lineamientos con el propósito de determinar si se confiere el préstamo a un cliente y por que cantidad de dinero le corresponde entregar; es preciso mencionar que, la aplicación de forma inexacta de una buena política de crédito, o la implementación de políticas de crédito deficientes no producen resultados óptimos en la gestión de recuperación de cartera de crédito. (pág. 4)

Como se mencionó en párrafos anteriores que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, ofrece tres tipos de servicios financieros respecto a créditos, a continuación se presenta los montos colocados en dichos servicios financieros.

Cuadro 2***Créditos entregados periodo 2017- 2018***

Productos	No. Créditos	Año 2017	No. Créditos	Año 2018
	Colocados		Colocados	
Microcrédito	3787	\$ 4.480.632,20	3392	\$ 3.995.471,33
Consumo	1532	\$ 1.812.603,25	1597	\$ 1.881.122,56
Vivienda	21	\$ 26.029,55	21	\$ 24.736,11
TOTAL	5341	\$ 6.319.265.00	5010	\$ 5.901.330,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Como podemos observar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, durante el año 2017 y 2018 ha colocado un mayor número de créditos en el producto financiero Microcrédito, cuyo porcentaje es del 70.91% del total de créditos colocados, no obstante para el año 2018, los Microcréditos representan el 67.70%. Cabe mencionar que los microcréditos están distribuidos de la siguiente manera: Línea Agrícola, Línea de Comercio, Línea de Transporte. Considerando que la Línea Agrícola tiene mayor demanda por los socios de la Cooperativa objeto de análisis, de ahí la importancia de su gestión oportuna en la recuperación del crédito.

Mediante la investigación efectuada se ha podido determinar que los microcréditos ofrecidos para la producción agrícola por la cooperativa sujeta al análisis no suele ser cancelado en el lapso de tiempo establecido en el contrato de crédito, por aspectos negativos como son: la caída del precio del maíz, arroz, soya sus principales productos; fenómenos climatológicos (inundaciones, sequías); plagas no controlable. Hay que mencionar además, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, no realiza el seguimiento de la inversión, es decir no efectúa una constatación real de la adquisición de los insumos agrícolas, herramientas, maquinaria, equipos, para los que

fueron entregados el crédito. Dando oportunidad al socio de desviar el efectivo recibido hacia artículos de consumo personal.

Según el autor Molina (2015) nos indica que “es muy relevante que las entidades dispongan de sistemas proactivos y planificación financiera que contribuya al seguimiento, control y mitigación del riesgo de crédito, con el propósito de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo de crédito” (pág. 31).

El análisis del proceso de crédito, es un factor primordial en una organización financiera, en vista de que les permite a las cooperativas comprender la capacidad de recuperar el efectivo proporcionado a una determinada tasa de interés, además de enfocarse en la búsqueda de la estabilidad financiera y la eficiente gestión de los recursos económicos, por consiguiente el proceso de análisis crediticio es una herramienta indispensable para las organizaciones financieras de la Economía Popular y Solidaria dado que de esto depende la oportuna recuperación de cartera de crédito concedida a sus socios y por ende evitar la morosidad de la cartera. (Moreta, 2015, pág. 6)

“Todos los préstamos que son otorgados a los socios o clientes, en base a la actividad económica que realicen se denomina Cartera de crédito, esta se clasifica según su vencimiento en: cartera por vencer, refinanciada, reestructurada, que no devenga interés y vencida” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019). La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA aplican esta clasificación de cartera según el crédito otorgado tomando en consideración la situación de pago del cliente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, mantiene en sus libros contables al 31 de diciembre del 2017 y 2018 valores significativos en cartera de vencimiento cuyo monto asciende a \$ 116.451,11 y \$ 214.965,89 respectivamente a causa del incumplimiento del pago del préstamo otorgado a sus socios.

Por lo antes mencionado la situación económica de la cooperativa, ocasiona inconvenientes para la gestión administrativa actual, dado que se debe tomar decisiones oportunas que contribuyan a la recuperación de cartera de la organización financiera, por ende tener liquidez y así satisfacer la demanda crediticia a nuevos socios.

Si la gestión del área de créditos y cobranzas no se efectúa de manera eficiente y eficaz, producirá un efecto eminente de fracaso denominado cartera vencida, misma que esta directamente vinculada con la falta de liquidez dando como resultado el incumplimiento de sus obligaciones en el corto plazo.

Con el afán de precisar la realidad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA, es necesario mencionar la importancia de los indicadores financieros que según Navas (2009) “la utilidad de los indicadores financieros reside en que permite examinar la realidad económica y financiera respecto a las condiciones en que opera la entidad con relación al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones a nivel económico, gerencial y financiero” (pág. 607).

Para constatar y medir el porcentaje de morosidad de la Cooperativa objeto de observación, mismo que proporciona el grado de inconvenientes que representa una entidad económica para la recuperación de cartera de crédito, es necesario la utilización de indicadores financieros de morosidad, dado que este “calculan la proporción de cartera improductiva en relación al total de cartera (porcentaje de la cartera de crédito que se encuentra en mora). Las razones de morosidad se miden para la cartera bruta general y por línea de crédito” (Andrade, 2017, pág. 7).

Según Andrade (2017) se denomina Cartera Improductiva “aquellos créditos que no producen renta económica a la entidad financiera, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses” (pág. 7).

En los siguientes cuadros se muestra el análisis de morosidad de cartera total bruta, cartera de consumo prioritario, cartera inmobiliaria y cartera para microcréditos. Para ello se tomando los valores de los años 2017- 2018 de la composición del total de cartera (por vencer, no devenga interés, vencidos). La fórmula para los cálculos respectivos son las utilizadas por la entidad de Control de la Economía Popular y Solidaria.

Cuadro 3

Morosidad de Cartera Total

Morosidad de Cartera total 2018=	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	=	$\frac{\$ 336.758,34}{\$ 5.742.312,95}$	=	5,86%
Morosidad de Cartera total 2017=	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	=	$\frac{\$ 244.878,42}{\$ 5.632.675,87}$	=	4,35%

Riesgo Máximo Aceptado < 5%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Se puede observar que la morosidad de la cartera total de la Cooperativa, es de 4.35% en el año 2017, no obstante, en el año 2018 este índice incrementó a 5.86%, teniendo un aumento importante dado que se encuentra por encima del riesgo máximo aceptado de morosidad. Lo que muestra que la Cooperativa está teniendo inconvenientes en la gestión oportuna de la recuperación de cartera de crédito.

Continuando con el análisis de la morosidad de cartera de la Cooperativa con el propósito de corroborar que tipo de producto financiero otorgado están generando los incumplimientos de pago que afecta directamente la cartera total, se procede con el cálculo de la morosidad de la cartera de consumo prioritario.

Cuadro 4***Morosidad de Cartera de Consumo Prioritario***

Morosidad de Cartera Consumo Prioritario 2018=	Cartera Improductiva Consumo Prioritario	=	\$ 45.339,73	=	2.71%
	Cartera Bruta Consumo Prioritario		\$ 1.673.381,92		
Morosidad de Cartera Consumo Prioritario 2017=	Cartera Improductiva Consumo Prioritario	=	\$ 54.863,22	=	3.64%
	Cartera Bruta Consumo Prioritario		\$ 1.505.963,93		
Riesgo Máximo Aceptado < 3%		Variación -0.94 %			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Como se puede observar el indicador de morosidad de cartera de consumo prioritario, durante el año 2017 fue de 3.64%, es decir supero el porcentaje de riesgo aceptado 3%; a pesar de ello, para el año 2018 disminuyendo en un -0.94%, en términos porcentuales el indicador antes mencionado bajo a 2.71%. Lo que podemos interpretar con estos resultados, es que la recuperación de cartera de crédito de consumo prioritario no ha presentado problemas, por ende, la disminución de este indicador financiero.

Seguidamente se procede con el análisis de morosidad de la cartera inmobiliaria, con el fin de confirmar su recuperación de cartera.

Cuadro 5***Morosidad de Cartera Inmobiliaria***

Morosidad de Cartera Inmobiliaria 2018=	Cartera Improductiva Inmobiliaria	=	\$ 0,25	=	0.00018%
	Cartera Bruta Inmobiliaria		\$ 136.900,31		
Morosidad de Cartera Inmobiliaria 2017=	Cartera Improductiva Inmobiliaria	=	\$ 0,24	=	0.00016%
	Cartera Bruta Consumo Prioritario		\$ 149.512,09		
Riesgo Máximo Aceptado < 3%					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Como se puede observar el indicador de morosidad de cartera inmobiliaria, durante los periodos analizados presentan un riesgo aceptable, es decir se encuentra en un nivel inferior al riesgo máximo aceptado. La recuperación de cartera de crédito de consumo inmobiliario no ha, presentado ningún inconveniente.

Finalmente con el afán de hacer un análisis exhaustivo, de los problemas de Morosidad Bruta que presenta la organización financiera estudiada, y conociendo que los microcréditos (línea agrícola, comercial, transporte), son los productos financieros más demandados por sus socios, es necesario medir el porcentaje de incumplimiento del pago, para ello se emplea la siguiente fórmula.

Cuadro 6

Morosidad de Cartera de Microcrédito

Morosidad de Cartera de Microcrédito 2018=	$\frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}} = \frac{\$ 291.418,37}{\$ 3.932.030,72} = 7.41\%$
Morosidad de Cartera de Microcrédito 2017=	$\frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}} = \frac{\$ 190.014,96}{\$ 3.977.199,85} = 4.78\%$
Riesgo Máximo Aceptado < 6%	Variación 2.63 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

En lo que respecta al indicador de Morosidad de Cartera de Microcrédito, claramente se puede ver un incremento significativo, pasando de 4.78% en el año 2017, a un 7.41% durante el año 2018, la preocupación parte porque el índice se encuentra por encima del riesgo máximo aceptado, el cual es menor al 6%. En consecuencia podemos manifestar que el aumento del 2.63% en la morosidad de cartera total bruta, es a causa de los microcréditos, porque, se tiene una deficiente gestión de recuperación de cartera de microcréditos, la que es otorgada particularmente a los socios que realizan actividades económicas de producción agrícola, comercio y transporte.

La investigación efectuada al área de negocios de la Cooperativa, nos permite mencionar que la cartera de vencimiento que mantiene la entidad al 31 de diciembre del 2018, también, se debe a un análisis deficiente del cliente, es decir no siguen las políticas para el otorgamiento del crédito establecidas por la Cooperativa y las normativas técnicas emitidas por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, adicional a ello el poco interés del personal de crédito y cobranza en la realización de sus labores diarias han contribuido que el tratamiento de información de cuotas por vencer de los socios, se encuentra desactualizadas, por consiguiente la frecuencia de las cuotas en mora por parte del beneficiario de crédito.

El departamento de cobranza debe encaminar sus metas, políticas y objetivos a la gestión de recuperación de cartera de crédito, debido a que los controles internos contribuyen a conocer la situación económica actual del deudor como las acciones a seguir para efectuar el cobro sin afectar la conexión institución financiera – cliente.

El talento humano del área de negocios de la Cooperativa objeto de estudio, en cumplimiento del reglamento de crédito de la cooperativa en cuestión, está forzado en utilizar técnicas de recuperación de cartera vencida, mediante, las notificaciones: teléfono móvil, correo electrónico, notificaciones de cobro escritas al deudor o garante y en última instancia aviso de acción judicial, es necesario recalcar que, las técnicas de recuperación de cartera vencida cambian según los días de mora que ha incurrido el socio; a continuación se presenta las técnicas mencionados de acuerdo a los días de incumplimiento del crédito.

Ilustración 3: Técnicas de Cobranza Utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio”, Matriz Montalvo.

DÍAS MORA	TÉCNICA UTILIZADA
0	
1 a 8	Mensajes –Telefónica- correo electrónico (deudor y garante)
9 a 15	Notificación escrita (deudor)
16 a 30	Notificación escrita (deudor y garante)
31 a 45	Notificación escrita (deudor y garante)
46 a 70	Notificación Telefónica (deudor y garante)
71 a 90	Aviso de acción Judicial (deudor y garante)
91 +	Se declara de plazo Vencido.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Según Fajardo & Soto (2017) “la planificación financiera involucra la gestión de los recursos que tiene la empresa, estructurándose en el lineamiento de análisis financiero actual en que se encuentran la entidad y el lineamiento de evaluación, en el cual contribuye a la toma de decisiones adecuadas, mismas que le permitirán acaparar problemas financieros”. (pág. 45) Referentes a su liquidez, rentabilidad, actividad y endeudamiento.

Con lo antes expuesto se puede indicar que el análisis de liquidez contribuye a la toma de decisiones en cuanto a la disponibilidad del efectivo que posee la entidad, según Domínguez (2007) “la liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos a líquidos o de obtener disponible para hacer frente a sus compromisos de pago” (pág. 18). Para el cálculo de la liquidez general se considera la fórmula que utiliza la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que consiste en dividir los (fondos disponibles más las inversiones) entre el total de los depósitos a corto plazo y multiplicarlos por 100.

Cuadro 7***Liquidez General***

Liquidez 2018=	$\frac{\text{Fondos disponibles + Inversiones}}{\text{Depósitos a Corto Plazo}} \times 100$	=	$\frac{\$ 1.378.050,17}{\$ 4.651.560,90}$	=	29,63%
Liquidez 2017 =	$\frac{\text{Fondos disponibles + Inversiones}}{\text{Depósitos a Corto Plazo}} \times 100$	=	$\frac{\$ 1.111.359,55}{\$ 4.216.580,00}$	=	26,36%
					Liquidez <i>Industria</i> = 21,23%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Se puede observar que la liquidez de la Cooperativa ha aumentado notoriamente, es decir se encuentra por encima del porcentaje promedio de Cooperativas del segmento 3, el cual es 21,23%. Con esto se puede interpretar que la Cooperativa, ha incrementado la capacidad de responder los requerimientos a corto plazo de efectivo por parte de los cuenta ahorristas, dado que paso de un 26,36% para el año 2017, a un 29,63% para el año 2018.

CONCLUSIÓN

La investigación efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio”, matriz Montalvo, refleja que los microcréditos ofrecidos para la Línea Agrícola, no suelen ser cancelados en el tiempo establecido, por factores negativos característicos de la agricultura (fenómenos climatológicos, bajo precio del producto agrícola, plagas no controlables), además de la falta de seguimiento de la inversión.

El análisis deficiente que realizan los funcionarios del departamento de crédito y cobranzas al momento del otorgamiento del crédito y el poco interés en la realización de sus actividades, ha contribuido al incremento de cartera vencida, a su vez, que la información de cuotas por vencer de los socios se encuentren desactualizadas, por consiguiente la frecuencia de las cuotas en mora por parte del beneficiario de crédito.

El incumplimiento del pago del préstamo otorgado a sus socios, ha generado un aumento significativo de cartera de vencimiento, pasando de \$ 116.451,11 a \$ 214.965,89, en el año 2018. Ocasionando que los índices de morosidad superen el porcentaje de riesgo máximo aceptado.

Los indicadores de morosidad analizados (morosidad bruta total, morosidad de la cartera para microcréditos) han incrementado considerablemente, cuyo porcentaje de morosidad para el año 2018 ascendieron a 5,86% y 7,41% respectivamente, índices superiores al riesgo máximo aceptado por la Cooperativa, los cuales son <5% para morosidad bruta , < 6% morosidad de microcrédito. Por lo antes expuesto se puede afirmar que la Cooperativa, esta teniendo problemas evidentes que están afectado de manera considerable a la recuperación de Cartera. Cabe mencionar que la recuperación de cartera de consumo prioritario y cartera inmobiliaria, se esta efectuando de manera eficiente, por ende sus índices de morosidad en el año 2018 (2,71% y 0,00018%), se encuentra por debajo del riesgo máximo aceptado.

La razón de liquidez analizada determina que la Cooperativa no tiene problemas en el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, ha pesar que presenta inconvenientes en la recuperación de cartera de microcréditos, estos no han contribuido a la afectación de la liquidez de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, D. (15 de Febrero de 2017). *Superintendencia De Economía Popular y Solidaria*.
- COAC San Antonio LTDA. (25 de 12 de 2019). Obtenido de <http://www.coopsanantonio.fin.ec/vision.html>
- Cortez, A., & Burgos, J. (2016). La gestión de Cartera de Crédito y el riesgo de crédito en las entidades. *Economía Latinoamericana*.
- Dominguez, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero* . Eumet. net.
- Fajardo , M., & Soto, C. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMCH.
- Garcia, K., Prado, E., & Salazar , R. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la Conformación del Capital Social (2012-2016). *Espacios*, 32.
- Lara, G., & Rico, A. (2011). *La contribución de las cooperativas de ahorro y crédito al desarrollo local en Querétaro, México*. MEXICO.
- Masapanta, M. (2016). La Morosidad de la Cartera de Microcredito. *Gestión Financiera*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Masapante, M. (2017). La Morosidad de la Cartera de Microcrédito y su incidencia en los ingresos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco CIA. LTDA. *Maestría en Gestión Financiera*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Matus, J., Silva, N., & Marinovic, A. (21 de Diciembre de 2019). *Banco Central de Chile*.
- Molina, S. (2015). *El ciclo de Crédito*. Madrid: LID Editoria Empresarial.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Moreta, C. (2015). Analisis del Proceso de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA, periodo 2012. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Navas, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Saltos, J., Mayorga, M., & Ruso, F. (2016). La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización. *Scielo*, 10(2), 55-75.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. (24 de 12 de 2019). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Zegarra, J., & Pacheco, P. (2019). *Riesgo en los depositos de ahorro de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Quillabamba, Periodo 2017*. Cuzco, Perú: Universidad Andina del Cuzco.

Anexo # 1: Cuestionario de Entrevistas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Fecha
(DD/MM/AAAA)

Guía de entrevista a los funcionarios del departamento de crédito y cobranzas de la
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA, MATRIZ MONTALVO”
Dirección: Montalvo, 24 de Mayo y Guillermo Baquerizo
Contacto: info@coopsanantonio.fin.ec **Telf.** 052953357 - 052953661

Este cuestionario de entrevista se enmarca en la investigación del caso de estudio referente a la Gestión de Recuperación de Cartera del periodo 2017 - 2018 de la Cooperativa San Antonio del Cantón Montalvo.

Cuestionario de Entrevista

1. *¿En qué año fue constituida la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio LTDA?*
2. *¿Cuál es la misión, de la cooperativa?*
3. *¿Con cuantas sucursales cuenta en la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio LTDA?*
4. *¿Cuáles son las principales políticas con que cuenta la cooperativa para el otorgamiento de un crédito y cuáles son los tipos de créditos que ofrece?*
5. *¿Cuáles cree usted que sean las causas principales para que se dé un alto porcentaje de cartera vencida en los dos últimos años?*
6. *¿Cuáles son las herramientas utilizadas en el departamento de cobranzas para efectuar los cobros no cancelados en tiempo acordado?*
7. *¿Una vez otorgado el crédito al prestamista el departamento de cobranzas realiza el seguimiento necesario para el cobro del mismo y que mecanismo son utilizados para dicho fin?*

Entrevista realizada por:

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Anexo # 2: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA correspondientes al año 2017.

 SAN ANTONIO <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA.-LOS RIOS	
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	
AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2017	
BALANCE GENERAL	
ACTIVOS	\$ 7.654.168,76
FONDOS DISPONIBLES	\$1.111.359,55
CARTERA DE CREDITOS	\$5.632.675,87
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$-150.419,97
CUENTAS POR COBRAR	\$155.080,20
PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$566.198,21
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$-187.927,47
OTROS ACTIVOS	\$527.202,37
TOTAL ACTIVOS	7.654.168,76
PASIVOS	6.196.234,23
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$4.216.580,00
CUENTAS POR PAGAR	\$232.537,21
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$1.477.298,93
OTROS PASIVOS	\$269.818,09
TOTAL PASIVOS	6.196.234,23
PATRIMONIO	1.457.934,53
CAPITAL SOCIAL	\$439.289,36
RESERVAS	\$922.697,04
SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$95.948,13
TOTAL PATRIMONIO	1.457.934,53
UTILIDAD:	0,00
PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD:	7.654.168,76

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.
Elaborado por: Karina Silva Martínez

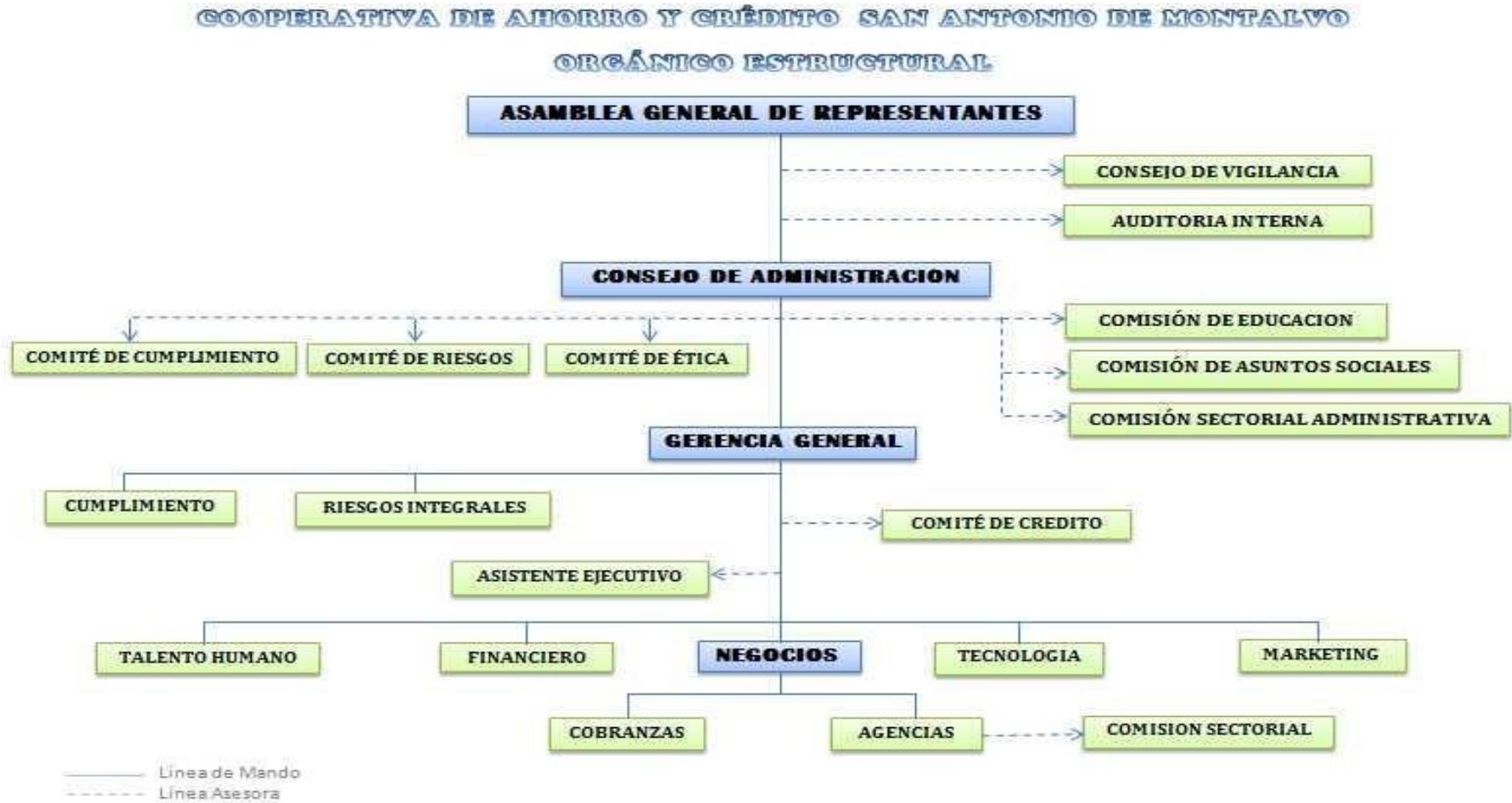
Anexo # 3: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA correspondientes al año 2018.

 SAN ANTONIO <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA.-LOS RIOS	
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	
AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2018	
BALANCE GENERAL	
ACTIVOS	\$ 8.006.978,87
FONDOS DISPONIBLES	\$1.228.050,17
INVERSIONES	\$150.000,00
CARTERA DE CREDITOS	\$5.742.312,95
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$-204.250,04
CUENTAS POR COBRAR	\$178.780,08
PROPIEDADES Y EQUIPOS	\$658.198,93
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	\$-237.689,43
OTROS ACTIVOS	\$491.576,21
TOTAL ACTIVOS	8.006.978,87
PASIVOS	6.434.619,89
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$4.651.560,90
CUENTAS POR PAGAR	\$270.438,58
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$951.850,06
OTROS PASIVOS	\$560.770,35
TOTAL PASIVOS	6.434.619,89
PATRIMONIO	1.572.358,98
CAPITAL SOCIAL	\$430.570,23
RESERVAS	\$1.045.840,62
SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$95.948,13
TOTAL PATRIMONIO	1.572.358,98
UTILIDAD:	0,00
PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD:	8.006.978,87

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Anexo # 4: Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.
 Elaborado por: Karina Silva Martínez

Anexo # 5: Cartera por Productos a Diciembre del 2018

Distribucion de la Cartera por Productos a Diciembre del 2018							
Producto	# Créditos al Día	# Créditos Vencido	# Créditos Vigentes	Por Vencer	No Devenga	Vencidos	Total de Cartera
MICROCRÉDITO	851	118	969	\$ 3.640.612,35	\$ 96.354,66	\$ 195.063,71	\$ 3.932.030,72
Agrícola	458	53	511	\$ 2.265.296,32	\$ 23.931,78	\$ 160.031,11	\$ 2.449.259,22
Comercio	333	41	374	\$ 1.115.798,32	\$ 54.893,28	\$ 28.788,39	\$ 1.199.479,99
Credigrupo	0	18	18	\$ 1.251,48	\$ -	\$ 277,93	\$ 1.529,41
Microcredito Acumulacion Ampliada Migrante	0	0	0	\$ 4.210,74	\$ -	\$ -	\$ 4.210,74
Transporte	60	6	66	\$ 254.055,50	\$ 17.529,59	\$ 5.966,28	\$ 277.551,37
INMOBILIARIO	6	0	7	\$ 136.900,06	\$ -	\$ 0,25	\$ 136.900,31
Vivienda	6	0	7	\$ 136.900,06	\$ -	\$ 0,25	\$ 136.900,31
CONSUMO PRIORITARIO	516	34	549	\$ 1.628.042,19	\$ 25.437,79	\$ 19.901,94	\$ 1.673.381,92
Consumo	471	25	495	\$ 1.612.362,43	\$ 25.437,79	\$ 19.095,14	\$ 1.656.895,35
Credicito	45	8	53	\$ 15.586,41	\$ -	\$ 805,56	\$ 16.391,97
Anticipo de Sueldo	0	1	1	\$ 93,36	\$ -	\$ 1,24	\$ 94,59
TOTAL	1373	152	1525	\$ 5.405.554,61	\$ 121.792,45	\$ 214.965,89	\$ 5.742.312,95

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Anexo # 6: Cartera por Productos a Diciembre del 2017

Distribucion de la Cartera por Productos a Diciembre del 2017							
Producto	# Créditos al Día	# Créditos Vencido	# Créditos Vigentes	Por Vencer	No Devenga	Vencidos	Total de Cartera
MICROCRÉDITO	890	99	989	\$ 3.775.335,82	\$ 87.579,34	\$ 102.435,63	\$ 3.977.199,85
Agrícola	473	33	506	\$ 2.289.188,24	\$ 17.781,79	\$ 69.240,77	\$ 2.400.614,34
Comercio	349	40	389	\$ 1.187.007,03	\$ 61.893,12	\$ 28.810,57	\$ 1.266.543,24
Credigrupo	4	22	26	\$ -	\$ -	\$ 734,70	\$ 1.120,06
Microcredito Acumulacion Ampliada Migrante	0	0	0	\$ 5.487,83	\$ -	\$ -	\$ 5.475,54
Transporte	64	5	68	\$ 293.652,71	\$ 7.904,43	\$ 3.649,58	\$ 303.446,67
INMOBILIARIO	6	0	6	\$ 149.847,72	\$ -	\$ 0,24	\$ 149.512,09
Vivienda	6	0	6	\$ 149.847,72	\$ -	\$ 0,24	\$ 149.512,09
CONSUMO PRIORITARIO	468	33	501	\$ 1.462.614,29	\$ 40.847,97	\$ 14.015,24	\$ 1.505.963,93
Consumo	421	24	445	\$ 1.445.714,62	\$ 40.485,46	\$ 13.215,99	\$ 1.487.659,49
Credicito	46	8	55	\$ 16.899,67	\$ 362,51	\$ 798,04	\$ 18.302,59
Anticipo de Sueldo	0	1	2	\$ -	\$ -	\$ 1,21	\$ 1,85
TOTAL	1364	133	1497	\$ 5.387.797,82	\$ 128.427,31	\$ 116.451,11	\$ 5.632.675,87

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Elaborado por: Karina Silva Martínez

Anexo # 7: Riesgo Máximo Aceptado

 SAN ANTONIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		PLAN ESTRATEGICO 2018 - 2020		
<ul style="list-style-type: none"> RIESGO MÁXIMO ACEPTADO Mantener una cartera en riesgo menor al 5% al año 2020.				
	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	
MOROSIDAD				
CONSUMO PRIORITARIO	<3%	<3%	<3%	
MICROCRÉDITO	<6%	<6%	<5%	
INMOBILIARIO	<3%	<3%	<3%	
CONSUMO ORDINARIO				
MOROSIDAD TOTAL	<5%	<5%	<4,5%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Anexo # 7: Total de Cartera e Índice de Morosidad a Diciembre del 2017 Consolidado.

3.3 TOTAL DE CARTERA E INDICE DE MOROSIDAD A DICIEMBRE DEL 2017

DICIEMBRE 2017								
AGENCIA	# Credito Vencidos	# Credito Vigente	POR VENCER	NO DEVENGA	VENCIDOS	TOTAL DE CARTERA	CARTERA EN RIESGO	INDICE
MATRIZ	133	1497	5,387,797.45	128,427.31	116,451.11	5,632,675.87	244,878.42	4.35%
LA UNION	53	735	2,028,526.01	12,475.13	41,788.28	2,082,789.40	54,263.39	2.61%
BABAHOYO	77	668	2,146,761.62	38,154.61	165,411.62	2,350,327.85	203,566.23	8.66%
CACAO	91	603	1,784,810.49	12,532.36	82,513.77	1,879,856.62	95,046.13	5.06%
VINCES	137	800	1,780,497.63	13,500.79	51,452.74	1,855,451.16	64,953.53	3.50%
SAN CARLOS	27	548	1,384,230.50	9,453.81	21,982.06	1,415,666.37	31,435.87	2.22%
TOTALES:	518	4,849	14,522,623.70	214,544.01	479,599.56	15,216,767.27	694,143.57	4.56%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” LTDA.

Anexo # 8: Total de Cartera e Índice de Morosidad a Diciembre del 2018 Consolidado

3.3 TOTAL DE CARTERA E INDICE DE MOROSIDAD A DICIEMBRE DEL 2018

REPARTICIÓN DE LA CARTERA POR PRODUCTOS A DICIEMBRE 2018

OFICINA	# Créditos Vigentes	# Créditos Vencidos	POR VENCER	NO DEVENGA	VENCIDOS	TOTAL DE CARTERA	CARTERA EN RIESGO	INDICE
BABAHOYO	694	77	\$ 2,461,479.93	\$ 29,457.71	171,127.58	\$ 2,662,065.22	\$ 200,585.29	7.53%
LA UNION	669	79	\$ 1,771,433.90	\$ 15,327.78	\$ 77,602.58	\$ 1,864,364.26	\$ 92,930.36	4.98%
MATA DE CACAO	358	178	\$ 1,235,268.05	\$ 82,646.84	309,094.83	\$ 1,627,009.72	\$ 391,741.67	24.08%
MATRIZ	1373	152	\$ 5,405,554.61	\$ 121,792.45	214,965.89	\$ 5,742,312.95	\$ 336,758.34	5.86%
SAN CARLOS	564	44	\$ 1,627,091.34	\$ 16,293.85	\$ 30,724.09	\$ 1,674,109.28	\$ 47,017.94	2.81%
VINCES	656	164	\$ 1,818,239.13	\$ 26,654.14	\$ 64,984.29	\$ 1,909,877.56	\$ 91,638.43	4.80%
Total general	4314	694	14,319,066.96	\$ 292,172.77	868,499.26	15,479,738.99	1,160,672.03	7.50%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Antonio" LTDA.