



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA  
PRÁCTICA**

**Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**Licenciada en Contabilidad y Auditoría**

**TEMA:**

Recaudación de Créditos otorgados a Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“San Antonio” del Cantón Babahoyo, en el Periodo 2021.

**EGRESADO:**

Lilia Lisseth Avilés Flores

**TUTOR:**

Ing. Bolívar Cabrera, MSc.

**AÑO**

**2022**

## **RESUMEN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Babahoyo, es una organización sin fines de lucro, creada para prestar servicio a sus socios. Esta institución brinda créditos y otorga soluciones de créditos a los socios, ofreciendo capacitación del custodio respectivo de capitales de trabajo que depositan diariamente en dicha cooperativa, pero a su vez esta actividad se convierte en un gran problema al no realizarse la gestión de cobros de los créditos que se han emitidos causando problemas de liquidez y económicos de la Cooperativa, es por esta razón que se analiza la situación de la cartera vencida de la Cooperativa y su proceso de recuperación a partir de la concesión de créditos a los clientes, es difícil de que los asesores de créditos recuperen la cartera vencida en un momento pertinente.

### **Palabras claves:**

Cooperativa, Créditos, Socios, Cartera de créditos, Recaudación.

## **ABSTRACT**

The San Antonio Savings and Credit Cooperative of the Babahoyo Canton is a non-profit organization created to serve its members. This institution provides credits and grants credit solutions to members, offering training to the respective custodian of working capital that they deposit daily in said cooperative, but in turn this activity becomes a big problem as the collection management of the members is not carried out credits that have been issued causing liquidity and economic problems of the Cooperative, it is for this reason that the situation of the past due portfolio of the Cooperative and its recovery process from the granting of credits to clients is analyzed, it is difficult to that the loan officers recover the overdue portfolio at a relevant time.

### **Keywords:**

Cooperative, Loans, Partners, Loan portfolio, Collection.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio del Cantón Babahoyo, es una organización sin fines de lucro, creada para prestar servicio a sus socios. Esta cooperativa al igual que los bancos acepta depósitos, otorgan préstamos y ofrecen una amplia variedad de otros servicios financieros, asimismo, como institución cooperativa y de propiedad de sus socios brindan un espacio seguro para ahorrar y pedir prestado a tasas razonables.

La recaudación de crédito son las acciones encaminadas a cobrar adeudos de sus socios o clientes; dichas recaudaciones son gestionadas por los asesores de créditos, quienes en su base de datos mantienen toda la información personal de los socios o clientes que en su momento fueron evaluados para que puedan acceder al beneficio que otorga la cooperativa, como son los créditos.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. del Cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos, presenta inconvenientes en sus recaudaciones de créditos, por tal motivo es necesario investigar cuales son las causas por el cual se presentan dichas anomalías, lo que a su vez ocasiona que la cartera del banco y sus operaciones transaccionales se vean afectadas.

En el presente trabajo investigativo se aplicará el método descriptivo y correlacional, permitiendo así establecer el respectivo análisis mediante el razonamiento lógico de la información proporcionada por la Cooperativa San Antonio, específicamente el Departamento de cobranzas, por ello, se establecerá un cuestionario para realizar una entrevista al Gerente de la Cooperativa, con el objetivo de conocer las falencias que se presentan en los procesos de recaudación de créditos. Por último, este proyecto está enmarcado bajo la sub línea de investigación de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría denominada “Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social.

## DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, se la constituyó legalmente el 24 de abril de 1960 en la Provincia de Imbabura, con la filosofía de lograr el desarrollo financiero de los pobres, en base a la organización del ahorro y crédito; y participar activamente en la cultura, en lo social y en lo deportivo del entorno, demostrando que, con capacidad, voluntad y orden, la actividad financiera social puede tener un desarrollo integral en la comunidad.

Esta institución financiera nació gracias a la decisión de un hombre con una gran mentalidad, el Reverendo Padre Clímaco Jacinto Saráuz Carrillo, quien con amor a lo social y a la comunidad, quiso construir en su tierra un estilo de desarrollo que permita mejorar la vida de sus habitantes, a base del trabajo social organizado. Es así que junto a un considerable grupo de personas analizó la situación en la que se encontraban, sus necesidades, deseos y como podrían hacer ayudarse y trabajar por un bien común y fue así como nació la idea de crear la cooperativa. Al principio fueron pocas las personas quienes apostaron por el proyecto, pero con el pasar del tiempo siguieron incrementado el número de socios y comenzaron a organizar la cooperativa.

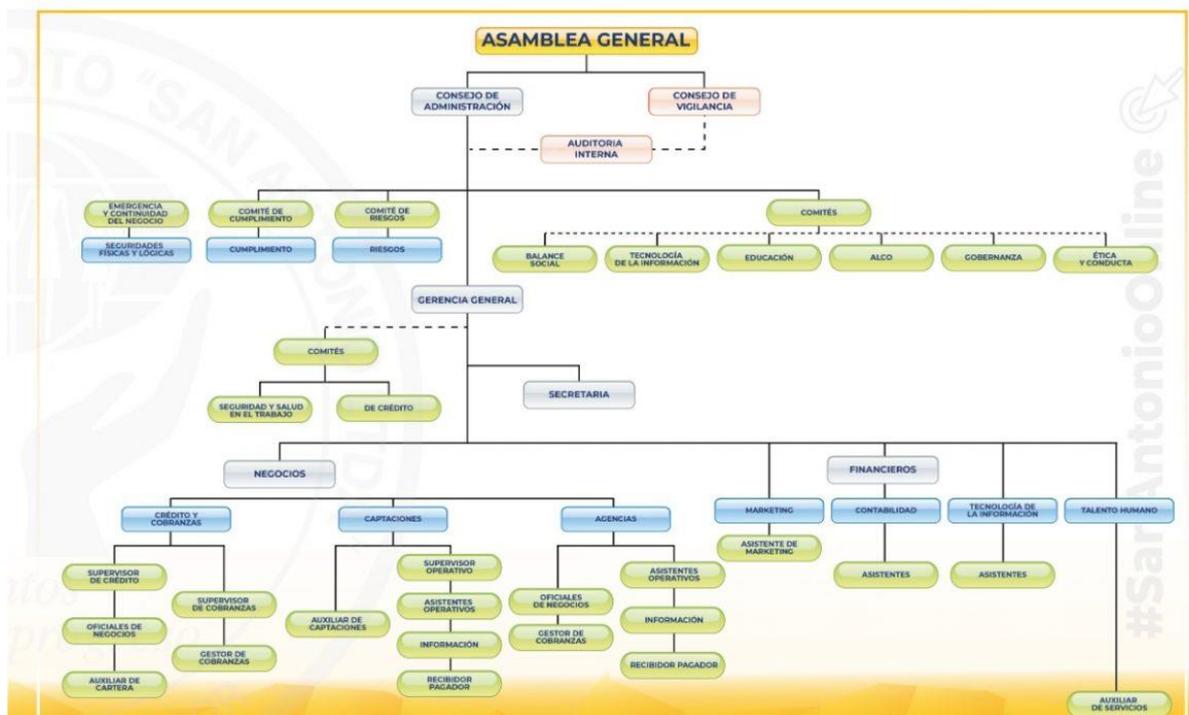
Finalmente, el 24 de abril de 1960 la institución pudo legalizarse. La cooperativa objeto de estudio de la ciudad de Babahoyo es regulada por uno de los entes que se encarga de controlar y supervisar de manera continua todas las actividades de las instituciones financieras con el fin de garantizar su correcto desempeño y así proteger los recursos de sus socios como lo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual está sujeta al cumplimiento de varias leyes y normativas que ayudan a llevar una adecuada vigilancia. Uno de los fines principales de la institución en mención es coordinar todos los esfuerzos y competencias necesarias para contribuir al crecimiento y fortalecimiento de todas las Cooperativas del país.

Su misión es apoyar con responsabilidad social, el desarrollo de sus socios, especialmente microempresarios, mediante productos y servicios oportunos, a través de un equipo humano comprometido, capacitado e innovador, con tecnología adecuada y alianzas estratégicas con entidades afines. Su visión es ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito de reconocido prestigio en el sector financiero popular y solidario, por su transparente y eficiente desempeño financiero y social. Entre sus valores se encuentran los siguientes: Eficiencia, Honradez, Transparencia, Solidaridad, Responsabilidad, Comunicación y Cortesía.

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Ltda.” del Cantón Babahoyo según su página web y redes sociales está conformada de la siguiente manera:

**Figura 1**

Organigrama Funcional



*Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio*

Las instituciones de ahorro y crédito son aquellas organizaciones cuya finalidad consiste en brindar servicios y productos financieros sin fines de lucro; es decir, están destinadas para el bien público. Al igual que otras organizaciones financieras como los bancos, ofrecen los mismos servicios, tales como: apertura de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, aportaciones y préstamos. Una de las principales funciones de las cooperativas de ahorro es satisfacer las necesidades de crédito y ahorro de las personas que hacen parte de la misma.

Las entidades financieras sin fines de lucro tienen como objetivo trabajar para beneficios de sus socios; es decir, para aquellos individuos que son miembros de la misma. Generalmente los afiliados acuden a las cooperativas cuando requieren de algún préstamo por diferentes razones tales como: salud, puesta en marcha de algún emprendimiento, educación, entre otros gastos. Por lo tanto, estas instituciones financieras son de gran importancia puesto que proporcionan ayuda a los sectores que poseen menos recursos económicos otorgando préstamos a tasas bajas, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida.

La clasificación cooperativista del Ecuador, menciona que las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en la economía social, en virtud de que son agentes que contribuyen al crecimiento económico con gran impacto social. También indica que están direccionadas a financiar a las sociedad y participantes, en base a las necesidades de los integrantes y el fin que tenga el prestatario; todo esto con el objetivo de dar facilidades financieras a las entidades que participan en el sector cooperativo.

La cooperativa San Antonio de la ciudad de Babahoyo, es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa. Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Las personas que hacen parte de la misma aportan en partes iguales, controlan

las actividades y supervisan su capital. Es por esta razón que son denominadas sociedades cooperativas pues trabajan por un bien común.(García et al., 2018).

Según Altamirano Salazar et al., (2018) revelan que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que trabajan por el bien de sus socios. Además, brindan una serie de beneficios tanto a las personas que hacen uso de sus productos y servicios como a su talento humano con la finalidad de que aporten de manera eficiente y eficaz a su desarrollo. Es decir que todas aquellas organizaciones se basan en políticas que deben de ser aceptadas y analizadas por sus miembros para así causar un impacto económico positivo en la economía del país

En el país la Cooperativas ha logrado constituirse en parte muy importante para el crecimiento del sistema financiero, pues estas han alcanzado una integración muy grande en su estructura patrimonial y societaria, debido a que se trabajan enfocadas en el cooperativismo. justicia social, libertad, honestidad, confianza y solidaridad, elementos que son esenciales para su desarrollo y sostenibilidad. En la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio del Cantón Babahoyo todos sus miembros trabajan con igualdad de condiciones y democracia; es decir que, las personas que son socias tienen los mismos beneficios y las decisiones son compartidas por medio de asambleas.

La cooperativa de ahorro y crédito San Antonio de Babahoyo dentro de sus actividades busca que se brinde a sus clientes atención de calidad, puesto que reconoce que el pilar fundamental para que la entidad salga adelante y se mantenga estable son sus socios o clientes. Motivo por el cual, gestiona todos los recursos posibles para facilitar el acceso a financiamientos a las familias o para aquellas personas que buscan iniciar un emprendimiento basado en el cooperativismo. La razón de ser de estas cooperativas es suplir aquellas necesidades que genere un bienestar de tipo social. (Vera et al., 2017).

Actualmente la cooperativa mantiene creados comités como el de gobernanza; que tiene como función principal la planeación, gestión, ejecución y monitoreo de la gobernanza en la cooperativa, así como también adoptar las acciones necesarias para la institucionalización de la gobernanza efectiva en la entidad. Otro comité creado es el denominado “Comités Internos”; siendo estos aquellos que son conformados de acuerdo a los requerimientos de control interno propios de la cooperativa, así como también aquellos que están establecidos por disposiciones normativas, en los que se encuentran:

- Comité de activos y pasivos
- Comité de crédito
- Comité de seguridad y salud en el trabajo
- Comité de emergencia y continuidad en el negocio
- Comité de balance social
- Comité de educación

Lozada (2018) expresa que las instituciones financieras sin fines de lucro como las cooperativas de ahorro y crédito generan diversos beneficios tales como: proveer de servicios financieros a aquellas comunidades que son desatendidas, además permite la posibilidad de que las personas sin distinción de género, raza o cultura formen parte de redes, lo cual favorece el intercambio de ideas, conocimientos y experiencias sobre actividades microempresariales. Es importante mencionar que ayuda a fomentar que las personas tengan mayores aspiraciones económicas y que puedan hacer frente a sus compromisos.

Por otra parte, a las cooperativas se las puede considerar como un grupo de individuos que contribuyen de forma igualitaria al capital social o integración social, la cual está relacionada con acciones explícitas por comunidades mediante los propósitos en común, que les proporcionen una ventaja o un beneficio. Dicho capital permite establecer diferentes medios con la finalidad de conseguir el progreso; es decir, el patrimonio de las personas de una sociedad, este se compone de aspectos importantes como la seguridad, notificación, implementación de reglas y penalizaciones.

Dentro de las acciones que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, es indispensable conocer la actividad primordial que brindan como créditos y recaudaciones; de tal manera, que se pueda establecer el grado de morosidad que tiene actualmente. Los créditos son considerados operaciones de intercambio de capitales donde un individuo pide prestado cierta suma de dinero a otro, con el compromiso de que el acreedor devolverá los recursos solicitados en un periodo de tiempo estipulado (Pereira et al., 2017).

En el ámbito financiero, el crédito es definido como la capacidad o solvencia que tiene una persona para cumplir con el compromiso contraído con una institución financiera por el préstamo mediante el contrato mutuo firmado por las partes involucradas (deudor- acreedor), el cual tiene que ser devuelto en un periodo de tiempo establecido según las cantidades estipuladas más el valor adicional generado por el interés que proporciona la institución financiera. (Gabriela & González, 2016).

El crédito en economía es considerado un cambio de dinero que opera en el tiempo (Rodríguez et al., 2017). Mientras para (García et al., 2019) el crédito es una operación de intercambio de capital, en el que un individuo solicita un préstamo por cierta suma de dinero a otro individuo o institución, con el propósito de garantizar su devolución en los plazos establecidos en el contrato firmado.

Entre los productos que ofrece la cooperativa San Antonio del cantón Babahoyo se encuentran:

- **Ahorro a la vista:** El ahorro a la vista es una cuenta que se basa en efectuar depósitos y retiros con acreditación de dinero al instante. Además, brinda un interés al año de 2.5% anual y seguro de vida de hasta 3.000,00 dólares.
- **Ahorrando sueños:** Ahorrandosueños es una cuenta que consiste en incentivar a los infantes el sentido del compromiso y de la responsabilidad a través del ahorro, y esta tiene una tasa de interés del 5%.
- **Ahorro futuro:** Esta cuenta consiste en establecer cierta cantidad de ahorro al mes, con el fin de lograr un monto dinero determinado para que luego estos recursos estén disponibles al finalizar el periodo de tiempo estipulado en el contrato firmando; además, cuenta con un interés al año de 6%.
- **Ahorro programado:** Esta cuenta se basa en lograr un ahorro mensual en un periodo de tiempo rápido, el cual permitirá lograr un aumento de dinero para utilizarlo en planes o proyectos en el mediano y largo plazo; además, esta tiene una tasa al año de 5%.
- **Depósito a plazo fijo:** Esta operación financiera permite aumentar el capital con el mejor interés de la entidad financiera con la finalidad de conseguir la prosperidad y satisfacción de los accionistas y usuarios; además, tiene una tasa al año de 10%.
- **Crédito de consumo:** El crédito de consumo es una operación financiera que consiste en prestar dinero con la finalidad de cumplir obligaciones por la adquisición de bienes o servicios como compra de vehículo, viajes, compra de muebles y enseres, entre otras.

- **Microcrédito:** El microcrédito es un crédito que tiene como propósito invertir en actividades del sector dedicado a la producción y comercialización.

Respecto al Manual de las Políticas y Procedimientos para Créditos y Cobranzas de la cooperativa objeto del presente estudio, se precisa mencionar que los plazos que han sido establecidos para recuperar la cartera crediticia, están establecidos de entre 12 y 60 meses. El tiempo va a depender de algunos factores, entre los más importantes se encuentra el monto y tipo de crédito elegido por el cliente. Es importante considerar que la cooperativa debe tener un estricto control de las cobranzas, porque a partir de esto puede mantener sus operaciones de manera efectiva.

En este contexto, cuando los clientes o socios que sobrepasan el tiempo límite concretado en primera instancia y estipulado en el convenio, el Departamento de Cobranzas y Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo procede con la siguiente con las actividades para recuperar la cartera, estas son: *llamada telefónica*, se da cuando el cliente tarda en pagar entre 1 y 5 días; *mensajes de texto (recordatorio)*, se realiza esta actividad como método de recordatorio, 5 días antes de que se cumpla el pago de la letra correspondiente; *mensajes de texto (coactivo)*, cuando una cuota esta vencida, y ya ha transcurrido más de un día.

Otra de las actividades efectuadas en la gestión de cobranzas de la cooperativa estudiada respecto a las notificaciones son las siguientes: Primera notificación, si el cliente se ha retrasado con el pago en un intervalo de 1 a 30 días; Segunda notificación, cuando no se ha liquidado los valores correspondientes y ha transcurrido entre 31 y 60 días; Tercera notificación, ocurre cuando el cliente no ha cumplido con sus obligaciones en un lapso de 61 y 90 días. En estos casos, el siguiente proceso es el judicial, que ya implica aspectos jurídicos; en este punto se toman acciones legales para que la cooperativa pueda recuperar los recursos financieros provistos al cliente que no paga.

Lo detallado, afianza la importancia del Manual de Crédito y Cobranzas, mismo que se constituye en un documento que se encuentra organizado de manera estructurada, en este se puede encontrar todas y cada de las instrucciones, de manera ordenada, sistemática y secuencial, que deben tomar en cuenta los colaboradores para recuperar los valores que la cooperativa ha entregado a sus clientes (Larenz, 2017).

El problema que se ha podido observar en la institución financiera en que se analiza el presente caso de estudio, es que el Asesor de Crédito y Cobranza no tiene plenos conocimientos de los procedimientos a seguir para tal efecto; esto principalmente obedece a la falta de socialización del manual que regula estas actividades. Pero, además, es necesario recalcar que la mayor parte de responsabilidad recae sobre el colaborador, porque los trabajadores proactivos no están esperando a que alguien les explique los procedimientos, ellos solos buscan la manera de empoderarse de los aspectos necesarios para desarrollar su trabajo con la mayor efectividad posible; sin embargo, esto no es lo que sucede en la Cooperativa San Antonio.

Una de las evidencias de lo manifestado es que, por ejemplo, el manual especifica aspectos puntuales en cuanto a las notificaciones a los clientes, pero cuando se quiere hacer un control para evaluar la efectividad del trabajo de los asesores, no se puede realizar, porque no existe un registro de las actividades efectuadas. Esto demuestra que la organización de la información no se ejecuta de manera correcta. Se debe considerar que las notificaciones son muy importantes en cualquier institución financiera; Sociales et al., (2019) indica que se entiende como notificación de cobro a la carta de aviso que envía la institución financiera al cliente, en la cual se pone en conocimiento del deudor y garante, que no ha cumplido oportunamente con los pagos acordados, y se exhorta a ponerse al día con las cuotas.

Las políticas de la Cooperativa San Antonio indican que los informes de recaudación de los créditos otorgados, deben ser presentados de manera periódica, tanto física como digitalmente. Estas resoluciones han sido establecidas por el Consejo de Administración de la institución, el cual es considerado como el órgano que dirige y establece los procesos más importantes que ocurren dentro de la misma (Cruz, 2016). Pese a lo establecido en las políticas, esta disposición tampoco se cumple de manera efectiva, aspecto que pone en manifiesto la falta de efectividad en la aplicación de los procesos de recaudación por parte de los asesores de crédito y cobranzas.

Al no contar con informes y reportes de manera mensual, la cooperativa tiene a disposición información pertinente para tomar decisiones, y esto se constituye en una importante debilidad, puesto que los directivos requieren datos actualizados que les ayude a resolver asuntos financieros que se van presentando en el día a día; por tanto, es imperante la necesidad de que los colaboradores en esta área, realicen un trabajo eficiente, donde la productividad se vea manifestada de manera clara, de tal manera que se pueda corregir las deficiencias que actualmente se evidencian.

Esto origina afectación en la liquidez de la cooperativa, es decir, aumenta y provoca la difícil situación de poder cubrir las obligaciones contraídas, como pago de servicios básicos, pago de sueldos, entre otros. Por lo tanto, la entrevista realizada al Gerente, determinó que en la dependencia de la institución donde se otorgan financiamiento y se realizan procesos de cobro solo trabaja un colaborador, contexto que genera no cumplir con lo planificado, porque dicha persona tiene que desarrollar múltiples actividades relacionadas con la entrega de créditos y efectuar labores de cobranzas; es decir, existe inconvenientes de suficiencia de talento humano en el área.

De acuerdo con Muñiz (2017) la centralización de funciones en un solo colaborador genera sobrecarga de laboral y que no se pueda alcanzar de manera efectiva los objetivos planteados por la organización. Por lo tanto, es recomendable distribuir las actividades de manera equitativa, con el propósito de aumentar el rendimiento individual y colectivo del talento humano.

En función de los últimos reportes de contabilidad realizado por la gestión interna de la empresa objeto de estudio, existen 3.423 personas asociadas, de las cuales 1.768 son hombres y 1.655 mujeres. Según Hernández (2017) manifiesta que un socio es aquella persona natural o jurídica que posee responsabilidades y beneficios de la empresa al cual se encuentra afiliado; es decir, es cliente o persona que usa los servicios que la organización produce.

Sin embargo, es necesario resaltar que el mayor inconveniente que posee la cooperativa analizada se origina en el Área de Créditos y Cobranzas, puesto que dicha dependencia es visitada de manera recurrente por los socios de la institución a realizar procedimientos para acceder a créditos y demás servicios financieros que oferta la empresa. No obstante, las personas encargadas no pueden brindar una atención oportuna a dichos requerimientos, porque no existe la suficiencia de personal para realizar las siguientes actividades: evaluación de la capacidad de pago del socio, motivo del crédito y nivel de endeudamiento, las mismas que son políticas de la cooperativa.

En la presente investigación se efectuó un estudio de la cartera de crédito de la empresa, el cual permitió establecer un escenario poco favorable; es decir, la cooperativa analizada presenta elevados índices de morosidad. El contexto identificado revela que la gestión realizada por el Departamento de Créditos y Cobranzas no es del todo efectiva, puesto que los hallazgos identificados denotan que no se han cumplido los objetivos esperados.

Es necesario resaltar que el índice de morosidad tiene que ser interpretado de dos maneras; la primera consiste en que la institución no cuente con personas morosas y la segunda se basa en la capacidad de que la empresa pueda enfrentar un escenario constituido por una gran cantidad de socios o clientes impagos. He ahí la importancia de efectuar análisis recurrentes de la cartera vencida y en función de aquello establecer estrategias y políticas de cobro. De forma seguida se muestra la fórmula para determinar el índice de morosidad.

$$\text{Morosidad cartera total} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

De acuerdo con la fórmula establecida es necesario establecer lo que es cartera improductiva y bruta. Para Finanzas et al. (2017), la cartera improductiva no produce renta a la empresa y se encuentra constituida por la cartera vencida y aquella que no genera intereses. Mientras que la cartera bruta representa el global de los préstamos ofrecidos y está conformada por la cartera por vencer y la improductiva. Remplazando la fórmula con la información obtenida de la cooperativa, se establece el siguiente resultado para el periodo 2021:

$$\text{Morosidad cartera total} = \frac{63838,56}{528424,23}$$

$$\text{Morosidad cartera total} = 12.08\%$$

El resultado obtenido denota que en la institución financiera objeto de análisis para el año 2021 obtuvo un indicador de morosidad del 12.08%, lo cual revela que la empresa posee inconvenientes en la gestión de la cartera vencida. El escenario identificado es una muestra fidedigna de que en el Área de Crédito existen debilidades que generan problemas relacionados a las políticas de cobro, puesto que la cooperativa presenta un elevado índice de morosidad; lo cual no es un detalle menor, porque si no es atendido de manera oportuna puede afectar la salud

financiera de la organización. Por lo tanto, es necesario manifestar los gastos de cobranzas, los mismos que se establecen a continuación.

**Tabla 1**  
**Gastos de Cobranza**

CARGO EN DÓLARES	GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL			
	RANGO DE DÍAS VENCIDOS			
	DE 1 A 30 DÍAS	DE 31 A 60 DÍAS	DE 61 A 90 DÍAS	MAS DE 90 DÍAS
MENOR A 100	\$6.40	\$16.50	\$23.30	\$25.80
DE 100 A 199	\$7.45	\$16.46	\$23.85	\$26.64
DE 200 A 299	\$7.92	\$17.83	\$25.27	\$29.03
DE 300 A 499	\$8.32	\$20.34	\$27.43	\$32.72
DE 500 A 999	\$8.63	\$23.99	\$30.34	\$37.70
MAYOR A 1000	\$8.88	\$28.78	\$34.01	\$43.99

**Fuente:** Manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos. **Elaborado por:** Lilia Avilés Flores.

En función de los hallazgos identificados durante la investigación, se resalta la importancia que posee la gestión de cobranzas, puesto que es una tarea trascendental para la administración de los recursos económicos y financieros de una cooperativa, porque de ella depende salvaguardar o proteger el activo empresarial. De acuerdo con Ruiz (2018), la gestión de cobranzas es una actividad crucial en una organización financiera, porque representa la base para el sostenimiento de la misma en el mercado; es decir, por medio de la gestión de cobro se podrá asegurar adecuados niveles de liquidez y cumplir con las obligaciones financieras en el corto plazo. Motivo por el cual, se presenta el Estado de Situación Financiera de la organización estudiada.

**Figura 2.**

*Estado de Situación Financiera de la Cooperativa San Antonio, periodo 2021.*

BALANCE GENERAL		ESTADO DE RESULTADOS		
1	ACTIVOS	5	INGRESOS	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	3,354,220.50	5.1 INTERESES Y DESCUENTOS GANADO	3,809,037.11
1.3	INVERSIONES	1,703,712.50	5.2 COMISIONES GANADAS	76,426.57
1.4	CARTERA DE CREDITOS	528,424.23	5.4 INGRESOS POR SERVICIOS	74,406.38
1.6	CUENTAS POR COBRAR	464,585.67	5.6 OTROS INGRESOS	119,432.66
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	840,983.37	TOTAL INGRESOS	4,079,302.72
1.9	OTROS ACTIVOS	145,210.30		
	TOTAL ACTIVOS	7,037,136.57		
2	PASIVOS		GASTOS	
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,114,801.93	4.1 INTERESES CAUSADOS	1,452,790.85
2.5	CUENTAS POR PAGAR	740,110.46	4.4 PROVISIONES	63,838.56
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	932,107.66	4.5 GASTOS DE OPERACION	2,124,087.11
2.9	OTROS PASIVOS	66,501.35	4.7 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	34,143.48
	TOTAL PASIVOS	5,853,521.40	4.8 IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A E	192,808.71
			TOTAL GASTOS	3,867,668.71
3	PATRIMONIO		EXCEDENTE DEL EJERCICIO	211,634.01
3.1	CAPITAL SOCIAL	1,241,622.37		
3.3	RESERVAS	2,860,641.67		
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	400,461.20		
3.6	RESULTADOS	325,452.68		
	TOTAL PATRIMONIO	1,183,615.17		
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO +	7,037,136.57		
	EXCEDENTE			

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

Las provisiones que están en la parte de los gastos ahí se identifican la cartera improductiva. En la parte de los activos donde se indica la cartera de créditos está el valor de cartera bruta, ese es todo el monto general de los créditos que se les han otorgado a los socios. Y por último si restamos la cartera de los créditos menos las provisiones obtendremos las cuentas que aún están por cobrar.

## CONCLSUIONES.

Los hallazgos identificados durante el proceso de investigación realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, permitieron establecer las siguientes conclusiones:

La institución financiera cuenta con un manual de funciones para detallar las actividades a realizar en el Área de Créditos y de Cobro; sin embargo, este no es ejecutando de forma adecuada por parte del talento humano de dicha dependencia, lo cual ha generado que no se ejecuten de manera óptima el análisis de las personas o socios que demandan créditos en la institución; es decir, no se evalúa de manera sigilosa la capacidad de pago o situación económica del solicitante.

El estudio de la morosidad en la institución financiera analizada reveló un indicador del 12.08% sobre el índice de la cartera total, dicho escenario revela una endeble gestión de cobranza por parte del Área de Créditos y Cobro de la empresa. Por lo tanto, se establece que el elevado índice de morosidad que presente la cooperativa se genera por la inadecuada planificación de las actividades de cobranza y a la falta de pericia del talento humano encargado de realizar las labores de conceder crédito y de recuperar la cartera vencida.

El índice de morosidad que posee la cooperativa han condicionado la liquidez de la empresa, lo cual es un contexto que compromete el cumplimiento de las obligaciones financieras en el corto plazo, tales como: cancelación de servicios básicos, suelos y salarios, entre otros más. Es decir, la inadecuada gestión del Área de Créditos y Cobranzas afecta la salud financiera de la organización.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Altamirano Salazar, A., Cruz Guevara, M., Villalba Villavicencio, N., & Ipiates Paredes, K. (2018). Modelo de diagnóstico para medir el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Investigación En Modelos Financieros, 1*, 124–146. [http://www.economicas.uba.ar/institutos\\_y\\_centros/rimf/](http://www.economicas.uba.ar/institutos_y_centros/rimf/)
- Chavez, Y. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de mejora.*
- Cruz, L. (2016). *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflor.* 26–33.
- Finanzas, C. D. E. C. Y., Green, C., & Trujillo, V. S. A. C. (2017). *La morosidad de las cuentas por cobrar.*
- Gabriela, S., & Gonzalez, A. (2016). *Diseño de políticas de las cuentas por cobrar y créditos de creaciones Arisan.*
- Garc, X. L., Pazmi, O. M., Elizabeth, C., Morales, G., Guadalupe, G., & Guerrero, G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas.* 0–3.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios, 39*(28), 1–6. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Hernández, C. (2017). *Evaluación de Créditos y las Cuentas por Cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial , 2015.*
- Larenz, S. (2017). *Cesión de créditos.*

- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*.
- Muñiz, W. (2017). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCHARTERS "*.
- Ortega-Pereira, J., Borja-Borja, F., Aguilar-Rodríguez, I., & Montalván-Burbano, R. (2017). Evolución De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito En Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 187–216. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>
- Rodríguez, G. S. G., Yanza, V. E. S., Pito, D. C. E., & Lorenzo, A. F. (2017). La gestión social de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 47–59. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/152>
- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes*.
- Sociales, D. C., Joel, D., Rodríguez, G., Lic, T., Quevedo, C., Lic, C., & Rivas, L. (2019). *Trabajo de Diploma en opción al Título de Licenciado en*.
- Vera, C., Rosa, K., Cordova, O., & Antonio, M. (2017). *Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad con mención en finanzas*.

## ANEXOS

### **Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio**

¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas?

¿Qué políticas utilizan al momento de entregar un crédito?

¿Cuántas personas laboran en el área de recaudación de crédito?

¿Cuáles son las razones por las que comúnmente los clientes o socios se atrasan en sus pagos?

¿Qué tipo de productos ofrecen a la sociedad?

¿Cuál es la cantidad total de la cartera vencida y la cartera bruta del año 2021?

## COOPERATIVA EN ESTADO: ACTIVO

The screenshot shows a web browser window with the URL `srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc`. The page header includes the SRI logo and user information for 'DEEP CLEANING.COM S.A.'. The main content area is titled 'Consulta de RUC' and displays the following information:

- RUC:** 1290068068001
- Razón social:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA LOS RIOS
- Estado contribuyente en el RUC:** **ACTIVO**
- Nombre comercial:** (Empty)
- Representante legal:**
  - Nombre: VALLE GAIBOR MIGUEL ANGEL
  - Cédula/RUC: 1202300636
- Actividad económica principal:** ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADAPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS
- Tipo contribuyente:** SOCIEDAD
- Subtipo contribuyente:** SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
- Clase contribuyente:** OTROS
- Obligado a llevar contabilidad:** SI

The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date 29/3/2022, time 13:23, and weather 28°C Lluvia ligera.



## AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 20 de Enero del 2022

Yo, **Carlos Alberto Fernández Torres**, con número de cedula N° **1203665326**, en calidad de Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio”, por medio de la presente autorizo a la Srta. **Lilia Lisseth Avilés Flores**, con cédula de identidad N° **1207492784**, a realizar su respectivo Estudio de Caso, denominado: **RECAUDACIÓN DE CRÉDITOS OTORGADOS A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN ANTONIO” DEL CANTÓN BABAHOYO, EN EL PERIODO 2021**, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Por tal motivo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” se compromete a facilitar información bajo la condición de confidencialidad.

Sin más que acotar, se expide la presente autorización, para los fines antes mencionados.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
**CARLOS ALBERTO  
FERNÁNDEZ TORRES**

---

ING. CARLOS ALBERTO FERNÁNDEZ TORRES

**JEFE DE AGENCIA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO**

---