



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

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021- ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TEMA:

**“EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO CTA.
LTDA. SUCURSAL PARROQUIA LA UNIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS
RÍOS, PERIODO 2020 – 2021”.**

EGRESADO:

BRAVO RIVERA JORDAN SALOMON

TUTOR:

CPA. DIANA CAICEDO MONSERRATE.

AÑO 2021-2022

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Agencia La Unión; está situada en la Calle Camilo Ponce y Martha de Roldos, La Unión, Los Ríos. Es una institución financiera que se dedica a brindar servicios de financiamientos para promover el desarrollo y así mejorar la calidad de vida dentro de la comunidad, lo que a su vez promueve e incentiva el ahorro a los habitantes de la localidad. Con el pasar de los años esta entidad financiera empezó a crecer y a expandirse para diferentes zonas rurales de la Provincia Los Ríos, de esta forma se logró situar en distintas parroquias y cantones como Montalvo la cual es la matriz, y sus Agencias son las siguientes: Babahoyo, Vinces, Quevedo, Mata de cacao, Ventanas, San Carlos y La Parroquia La Unión la cual es la Agencia objeto del estudio de caso. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio con el RUC 1290068068001, dentro de la SEPS tiene el número de resolución SEPS – ROEPS – 2013 – 001403, en la fecha del 29 de mayo del 2013 se destaca que la Cooperativa de Ahorro y Crédito agencia La Unión, está bajo el régimen de las normas del código monetario y financiero dada que las principales actividades de la entidad son la recepción de depósitos, la concesión de créditos o préstamos de fondos, diferentes tipos de ahorros, entre otros.

En la actualidad, una de las problemáticas inmersas en el mundo laboral, específicamente de aquellas entidades cuya participación se orienta a financiamientos a terceros, es la recuperación de carteras de créditos, ya que aquellos mecanismos empleados para la gestión de crédito y cobranza no suele ser óptimos y por ende ocasiona que dichas cuentas venzan y creen un impacto negativo por incumplimiento o no pago de las obligaciones financieras de los clientes, que a su vez dificultan un flujo de caja adecuado,

El objetivo de este trabajo es realizar un estudio al proceso de recuperación de la cartera, analizar si es la forma correcta de operar, si hay que mejorar en algún punto en específico, como por ejemplo ¿Cómo hacen el seguimiento a los clientes?, ¿Cómo controlan?, ¿Cómo evalúan?, ¿Cómo otorgan crédito?, es por esta razón que este caso de estudio va a tratar sobre: “El proceso de recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. de la parroquia La Unión de la provincia de Los Ríos, periodo 2020-2021”, que serviría de mucho para los socios y clientes conocer un poco de la forma en cómo procede la cooperativa al momento de cobrar la cartera de crédito, y también conocer y comprender el proceso administrativo de la cobranza de la cartera de crédito.

Cabe mencionar que la línea de investigación del presente estudio de casos está basada en la gestión financiera, tributaria y compromiso social, modelo investigativo que fue otorgado por la Universidad Técnica de Babahoyo de la carrera de Contabilidad y Auditoría que sirven de apoyo para lograr estudiar el proceso de la recuperación de la cartera de crédito.

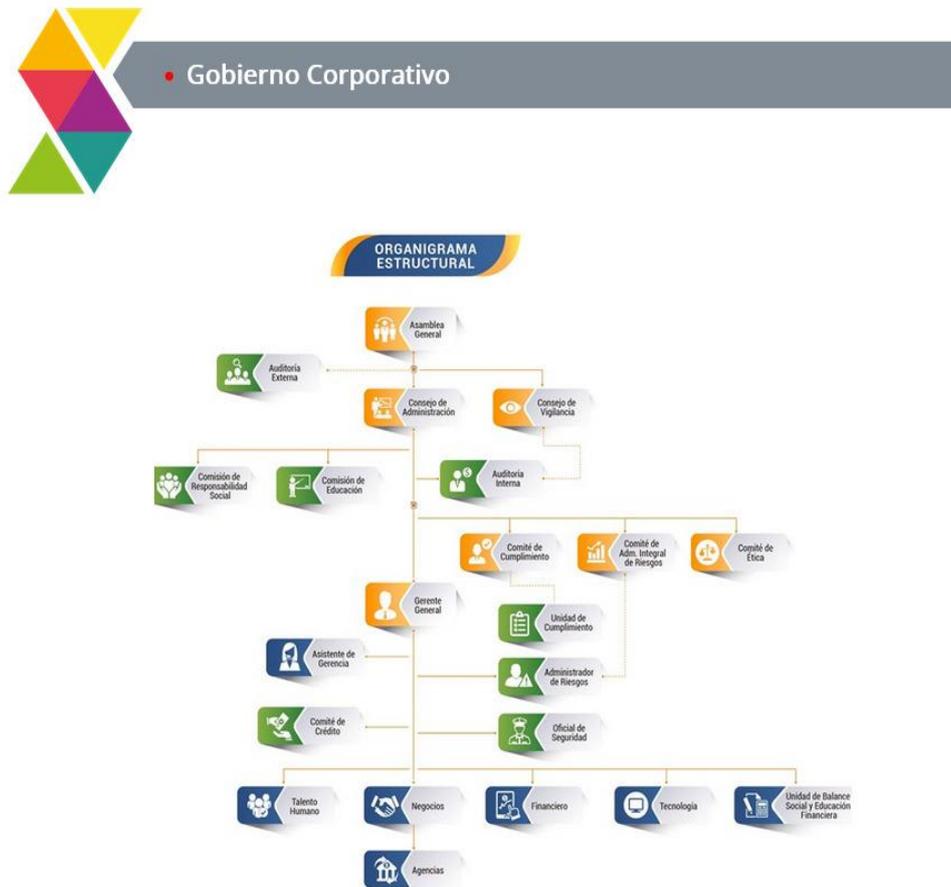
La metodología de investigación empleada es de tipo cualitativa, misma que se podrá evidenciar a través del análisis de la gestión y administración desarrollada por los trabajadores, ya que así se podrá recopilar los datos necesarios para dicho estudio. A su vez, investigación de tipo bibliográfica, donde se recopilan las bases teóricas necesarias a través de elementos como libros, artículos y revistas científicas. De esta manera, para poder fomentar y argumentar este estudio, se efectuará entrevistas como técnica de investigación, la cual se ejecutará de manera directa con los agentes recaudadores de cartera, y demás personal que se encarga en el departamento de cobranza de la institución financiera.

Desarrollo

En nuestra comunidad los ciudadanos que requieren algún tipo de crédito o ahorro, ya sea para consumo, vivienda o microcrédito, acostumbran acudir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la Parroquia La Unión, ya que la cooperativa brinda seguridad y confianza a sus clientes, financiar sus actividades personales, productivas o comerciales con las mejores tasas de interés del mercado a través de sus líneas de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio abarca las necesidades de la mayoría de la población de la parroquia La Unión, ya que también realiza pagos y recaudaciones, la cual le ahorra tiempo y dinero a los clientes

Ilustración 1 Fuente: Coop. Ahorro y Cred. La Unión



Una de las problemáticas observadas en el presente caso de estudio es la evaluación que le realizan al cliente para otorgar el crédito, ya que a veces no realizan una buena valoración de crédito al momento de concederlo, sin depender del monto del préstamo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece 3 tipos de crédito, el primero es el Crédito de consumo el cual está dirigido para las personas que tengas un ingreso fijo y estén asegurados en la empresa donde labore, el segundo es el crédito de vivienda que está dirigido para personas que van a construir una vivienda y el tercero es el microcrédito que se divide en 3 partes, crédito agrícola el cual es uno de los más utilizados en esta institución financiera ya que está ubicado en un sector de agricultura el cual el agricultor debe presentarse con copia de ruc y escrituras del terreno o contrato de arriendo, otro es el crédito comercial que está dirigido para los comerciantes de la parroquia donde el cliente debe presentar copia de ruc o copia de facturas y las escrituras del local o contrato de arriendo y el otro es el crédito de transporte que es para las personas que quieren hacerse acreedores de un vehículo el cual el cliente debe presentar una proforma del mismo, a continuación, mostramos los valores sugeridos para los créditos y la segmentación de los créditos:

*Ilustración 2 – Montos sugeridos de créditos
Fuente: Coop. Ahorro Cred. La Unión.*

Tipo de crédito	Monto mínimo	Monto máximo
Crédito de consumo	\$50,00	\$45000
Crédito de vivienda	\$3000	\$45000
Microcrédito	\$50,00	\$45000

Ilustración 3 – Segmento de crédito.
Fuente: Coop. Ahorro Cred. La Unión.

Segmento de crédito	Hasta
Consumo	96 meses
Microcrédito	96 meses
Vivienda	Plazo máximo establecido convenio externo

Según el docente Formación Ejecutiva CESA, Ortiz Héctor (2019)“*Tanto las instituciones financieras y empresas que ofrecen bienes o servicios enfrentan la posibilidad de otorgar crédito para poder competir en el mercado. Para evitar riesgo, es necesario estudiar el entorno, negocio, tomar garantías y capacidad de pago del cliente*”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda. Sucursal la unión, debe tener muy en claro que debe realizar una evaluación o estudio profundo al cliente y su entorno, es decir el lugar en donde labora, por otro lado, también se debe valorar su capacidad de pago, ya que de esta va a depender la liquidez y solvencia de la entidad financiera.

Según Aznar Martín & Vázquez Ángel en su libro de Derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros en el cual habla sobre el otorgamiento de crédito:

Ante de celebrar cualquier contrato de crédito, la entidad debe ser la unidad encargada de evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones

derivadas del mismo sobre la base de la información pertinente recopilada a tal fin por los medios apropiados, incluida la información facilitada por el cliente previa solicitud. Evaluar la capacidad de los clientes y garantes para hacer frente a sus obligaciones de pago en virtud del préstamo o crédito, teniendo en cuenta sus costes fijos y la existencia de una garantía viable distinta de sus ingresos, activos, otras obligaciones o pasivos. (2017)

Las valoraciones de los créditos y clientes se los debe realizar antes de otorgar el préstamo al cliente, es decir que de esta forma se podrá conocer si el futuro deudor está en la capacidad de cumplir con su obligación, recordando que esta evaluación también se le realiza al garante, ya que también se ve involucrado en el otorgamiento del crédito.

Para el Centro Empresarial Data Crédito que publicó en su sitio web (2021) *“En general toda institución financiera sabe que todo préstamo debe pasar por una evaluación inicial, no importa lo seguro y garantizado que sea de igual forma conlleva riesgo, por esta razón es importante establecer políticas de crédito en la institución”*.

Según Revista Espacio de la mano de John P, Luzmila L & Eber A (2020) *“Para conocer si el cliente es apto para concederle el crédito debe pasar por un conjunto de acciones de evaluación la cual se define desde un enfoque socio formativo, la cual analiza la voluntad e indicadores de pago del cliente”*.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la Parroquia La Unión no se ha realizado una valoración eficientemente a los clientes para conocer si es apto o no de otorgarle el crédito de cualquier monto y tipo ya sea microcrédito, de consumo o de vivienda, la cual ha traído como consecuencia que la falta de pago por parte del cliente se vean reflejado en el indicador de morosidad en el periodo del 2021, en este caso se recomienda que hay que estudiar la economía de forma cuantitativa y cualitativa

del cliente, entender el negocio que tiene o que quiere realizar, capacitarlo para que realice una buena inversión del crédito y por último mejorar las políticas de cobro y explicar detalladamente al cliente, para que de esta forma no se atrase y cumpla con sus pagos.

Otro de los problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la Parroquia La Unión es la Gestión de cobranza, la cooperativa gestiona la cobranza por niveles: *Gestión preventiva*: Se efectuará con mensajes de textos enviados con 5 días de anticipación, *Gestión extrajudicial*: Indica que, a partir de los 20 días de vencimiento, interviene el abogado de la cooperativa, *Compromisos de pago*: Los compromisos de pago se efectuarán entre las partes previo al pago del 25% del capital adecuado, *Gestión judicial*: Agotadas todas las acciones extrajudiciales realizadas por los niveles de gestión de recuperación de la cartera y dado el plazo establecido en el pagaré para dar por vencido la totalidad del crédito, la cooperativa a través de abogados externos contratados exclusivamente para esta función procederán a realizar las respectivas acciones judiciales para la recuperación de dichos créditos, *Gestión de cobranza externa*: De acuerdo a la madurez de la cartera improductiva la cooperativa podrá contratar a una o varias personas con habilidades y destrezas en área de cobranza o afines para la recuperación masiva de créditos o podrá optar por la contratación de abogados externos para gestionar la recuperación de casos según listados que entregue los asesores de crédito y/o jefaturas que entregue la empresa de cobranzas o los abogados externos según formatos establecido por la cooperativa de ser el caso de la cooperativa que contrate. Aun así, la cooperativa tiene el problema al momento de cobra por la actualización de datos de los clientes, no enviar los recibos de manera inmediata, aceptar las evasivas, ser incoherente con el cliente, ya que hay momentos que se comete el error de no hacer lo que se le comentó o aseguró al cliente que se haría (Políticas de cobro).

Ilustración 3 – Notificaciones para recuperación de cartera
 Montos sugeridos Autor: Elaboración propia. Fuente: Coop. Ahorro Cred. La Unión.

Notificaciones	Días de vencimiento	Observación
Primera Notificación	6 a 10 días	En caso de no tener respuesta a las llamadas o mensajes de texto.
Segunda Notificación	11 a 20 días	En caso de incumplimiento de la primera notificación o no tener algún convenio establecido
Tercera Notificación	21 a 45 días	En caso de incumplimiento de la segunda notificación

Según Jaramillo & Pazmiño (2021) *“La gestión de cobranza debe estar enfocada para cada segmento de clientes para garantizar un cobro efectivo de deudas, luego definir las políticas de cobro para determinar la forma de cobro, criterios de negociación, condiciones, descuentos y actividades de cobro”*.

Realizar la segmentación de clientes va a tomar tiempo, pero es muy beneficioso realizarlo ya que de esta forma se va a tener divididos en diferentes clases como por monto de los préstamos, el riesgo que hay en cada uno de ellos, y los plazos a pagar la deuda, usando esta gestión dará claridad al momento de verificar el comportamiento de los pagos futuros de los deudores.

También Czerny Andrés (2021) *“La gestión de cobranzas es una operación muy compleja para la entidad financiera, involucra habilidades de negociación óptimas para*

lograr que el cliente cumpla con su obligación, de no ser así causará pérdidas y afectara la liquidez de la entidad”.

La gestión de cobranza debe realizar un trabajo habilidoso y optimo ya que existe varias razones por la cual los clientes no cancelan sus pagos, pero en este caso nos estamos enfocando a la falta de liquides por parte del deudor, donde estas personas habitualmente no pagan en los plazos acordados y se atrasan muy seguido, el personal encargado de la cobranza debe realizar una negociación optima de plan de pagos, también es necesario estar pendiente e insistir con los pagos de forma educada y prudencial para que de esta manera no se declare en suspensión de pago la cual no sería conveniente para la institución.

Por lo consiguiente Ovelio Hernández & Jinett Matheus en su libro titulado Gestión efectiva de crédito y cobranzas:

Hoy en día el crédito es una poderosa herramienta para que cualquier empresa pueda incrementar sus ingresos, sin embargo, un préstamo mal realizado genera cuentas incobrables que pueden afectar severamente el flujo de caja de cualquier entidad que haga negocios de crédito, por lo que es necesario gestionar y analizar cada préstamo y realizar un enfoque preventivo, comprender a mis clientes es una parte esencial de la colección de éxito. (2013)

Por supuesto, la organización y el control de las facturas es una parte esencial del proceso de gestión de cobro, y las responsabilidades deben ser rastreadas desde el principio para que puedan cobrarse en el tiempo asignado. Cuando vence el pago de una factura o documento fiscal, el envío de un recordatorio de pago puede ser un paso importante para evitar el olvido del cliente o la negligencia de la empresa

que incide en la demora: por lo tanto, esta acción debe ser un proceso de cobro que implementen activamente. (Czerny, 2021)

Según Calderón Benjamín (2021) *“Una mala gestión de cobranza provoca el atraso en el cobro, por lo tanto, la culpa viene de parte del deudor y de la entidad financiera, debe identificar y cuantificar estos inconvenientes y acelerar la recuperación de su cartera”*.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la Parroquia La Unión deberá darle mucha más importancia al departamento de cobranza, gestionando cada uno de los créditos para de esta forma prevenir atrasos por parte de los deudores, de esta forma hacer cumplir al personal encargado del cobro cada una de las políticas gestionadas por la entidad sin omitir ningún punto, una primordial debe ser visitar al cliente de manera presencial ya que de esta forma se conseguiría escuchar al cliente sus experiencias y sabremos administrar cada uno de esas informaciones que por llamada o mensajes de texto normalmente no se pueden realizar, también serían capaz detectar situaciones de insolvencia presenciales o futuras que puedan complicar la relación con el cliente.

Otra problemática de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la Parroquia La Unión es el alto índice de morosidad debido a la paralización en la Hacienda La Clementina que es la principal fuente de trabajo dentro de la parroquia, que como consecuencia generó la falta de trabajo y posterior escasa liquidez de la mayoría de los trabajadores durante 3 meses, parte de esos trabajadores tenían cuentas que pagar en la Cooperativa y que por razones ya mencionadas no estaban en la capacidad de pagar, esto llevó a que el índice de morosidad aumentara en el periodo 2021 a 1,42% ya que en el 2020 estaba en un rango de 1,31%, este acontecimiento no fue esperado por parte de la Cooperativa, ya que también se vio afectada en el periodo 2021.

En base a la problemática mencionada anteriormente sobre la morosidad que hubo en La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la Parroquia La Unión para Roldán Nicole:

Es perjudicial para la economía en su conjunto, ya que estos tipos de clientes reducen los ingresos de intereses. Además, deben tener recursos en caso de incumplimientos. Cabe mencionar que cuanto mayor sea la morosidad, mayor será la cobertura de plazo de pago y la fecha del ingreso del efectivo que la entidad tenía previsto se aplazará. En términos de impacto económico, las tasas más altas de criminalidad están asociadas con un mayor desempleo y una menor actividad económica y consumo por parte del deudor. (2017)

Según Ferro José (2020) en su libro llamado Morosos, deudores y outsourcing *“La morosidad de un cliente tiene un pasado en particular, debemos ser conscientes de cada momento y actuar de manera comprensible y coherente. Nuestra iniciativa y respuesta debe estar enfocada en el presente y especialmente en el futuro”*.

Para el Asesor Empresarial y Catedrático Universitario- Universidad Espíritu Santo- Guayaquil Ms.F.Econ. Félix Campoverde:

Para prevenir morosidad las instituciones financieras deben plasmar un sistema eficaz de gestión y control de crédito y cobranza basándose en perfiles de riesgo y segmentación de mercado, por lo tanto es necesario que la institución elabore su propio plan de trabajo para asegurar la calidad de su cartera y permitir la identificación, medición, control/mitigación y seguimiento de los riesgos de contraparte y pérdidas esperadas con el fin de mantener las condiciones adecuadas de aseguramiento o equidad técnica. (2021)

En la Superintendencia de Bancos (2018) *“El índice de morosidad de cartera se utiliza para encontrar problemas de calidad de activos en una cartera de crédito. El indicador mide la porción de toda la cartera que está vencida, por lo que no calcula intereses ni ingresos”*.

Por otro lado, también mencionamos sobre como la solvencia financiera se ve afectada por la morosidad de los deudores, donde según García Iván:

“Hace relación con el aspecto económico de la institución, ya que con el atraso de los pagos que afecta la solvencia y de esta forma se atrasan las utilidades a pagar a los socios, y a las cuentas por pagar a corto plazo. En este caso, la empresa puede ser rentable pero insolvente. Considerando que la solvencia de una a empresa cubre varios pasivos a corto y largo plazo, siempre se ha asociado con el riesgo de crédito porque asume que un cambio en las condiciones podría afectar la capacidad de la entidad para cumplir con sus contratos y esto podría resultar en una pérdida para la empresa. (2017)

Nos queda claro que La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cta. Ltda. De la parroquia La Unión tuvo varios incumplimientos de pago debido a lo acontecido en la fuente de trabajo de los clientes, una de las causas de la morosidad por parte de un cliente es la mala situación financiera, en esta ocasión el deudor no disponía de fondos para cumplir su deuda. Para reducir estos inconvenientes cabe mencionar nuevamente el tema de las gestiones de cobranza en donde hablamos de la comunicación que se debe tener con el cliente personalmente, esto es fundamental para conocer el cliente y de esta forma estar atentos a cualquier situación positiva o negativa.

La problemática general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda. Sucursal Parroquia La Unión es la administración de cobranza y crédito la cual abarca los inconvenientes mencionados anteriormente, como la mala gestión de cobranza, otorgamiento del crédito y morosidad, pero hay que tomar en cuenta otras causas como no tener planteado un plan de cobranza de las deudas, y así también poder controlar y ajustar al cliente.

Los temas de cobranzas deben ser tratados de forma delicada, principalmente cuando existe morosidad por parte de los clientes la cual merece un tratamiento aparte, según Víctor Molina en su libro de Estrategias de cobranzas en épocas de crisis (2005) *“El plan de cobranza que se le va a presentar al deudor deberá elaborarse antes de la entrevista, desde luego, el primer punto debe ser sumamente estricto para que el cliente debe aceptar para de esta forma defender nuestros intereses”*.

Por lo general hay deudas donde el cliente tiene problemas económicos, las entidades financieras deben establecer un plan de cobranza para que de esta forma la deuda no se convierta en cuentas incobrables, según Bautista Jorge (2021) *“Ofrecer alternativas de pago en base a las necesidades y segmentación del cliente, las soluciones que se debe aplicar son pago de cuotas mínimas en un plazo determinado, reducción de intereses, reestructuración de la deuda y otras soluciones”*.

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda. Sucursal Parroquia La Unión no tenía planteado el plan de negocio, el cual como consecuencia hubo falta de pagos por parte de los deudores, deberá plantear nuevas alternativas de pago, para de esta forma lograr tener un ingreso estable y a tiempo.

Conclusiones

Por medio de este estudio de casos observamos una mala evaluación al cliente al momento del otorgamiento del préstamo y como consecuencia tendrá algún crédito que haya sido mal concedido y esto genera cuentas incobrables, es por esta razón que se debe prevenir estos acontecimientos y realizar una valoración profunda como estudiar su entorno, el negocio, la capacidad de pago y el historial crediticio del deudor. Conocer y tener comunicación personal con el cliente es fundamental para obtener una exitosa cobranza.

La morosidad de la cooperativa se incrementó un 0,11% entre el periodo 2020 - 2021, lo que ocasionó que no se genere una buena reactivación de la actividad económica y a su vez no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Se pudo constatar que la gestión de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio sucursal Parroquia La Unión a pesar de asegurar la viabilidad de la recuperación de la cartera, no cumple con las políticas de cobranzas debiendo establecer un límite de crédito y no asumir riesgos innecesarios para la empresa. En el caso de la cobranza ésta debe basarse en buscar la recuperación de la cartera sin afectar la relación con el cliente

Bibliografía

- Anaya, H. O. (2019). *www.cesa.edu.co*. Obtenido de <https://www.cesa.edu.co/news/7-pasos-ineludibles-para-el-otorgamiento-de-credito/>
- Calderon, B. (2021). *cefa.com*. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). *blog.nubox.com*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- Datacrédito Experian. (17 de Agosto de 2021). *www.datacreditoempresas.com.co*. Obtenido de <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/cuales-son-los-procesos-para-que-tu-empresa-otorgue-un-credito-con-confianza/>
- Garcia, I. (10 de Julio de 2017). *EconomiaSimpleNet*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/solvencia>
- John P, L. L. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas. *Revista Espacio*, 15.
- Jorge, B. (8 de Junio de 2021). *securitec*. Obtenido de securitec: <https://www.securitec.pe/blog/estrategias-de-cobranza/>
- José María Aznar Martín, Á. L. (2017). *Derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros*. Ediciones Experiencia.
- Jose, J. L. (2021). Administración de la cobranza y su impacto en la cartera de crédito, un enfoque en las instituciones bancarias privadas ecuatorianas. *Dialnet*.
- Matheus, O. H. (2013). *Gestión efectiva de créditos y cobranzas*. Editorial Académica Española.

Nicole, R. (7 de junio de 2017). *economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Superintendencia de Bancos . (2018). *Superbancos*. Obtenido de Superbancos:

https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1_IX_cap_II.pdf

Veiga, J. M. (2020). MOROSO. *MOROSOS, DEUDORES Y OUTSOURCING*, 53-291.

Vélez., F. C. (2021). *Zona economica*. Obtenido de

<https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Vélez., M. F. (s.f.). *Riesgo Crediticio* .

Victor, M. (2005). Un plan de pago. En M. Victor, *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (págs. 42-108). Ediciones Fiscales ISEF.

ANEXO

ANEXO 1: Entrevista dirigida a la Jefa ejecutiva Ing. Karina Baños.

¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda. Sucursal La Unión?

¿Cómo evalúan al cliente para otorgarle el crédito?

¿Cómo se organizan al momento de otorgar el crédito hasta su finalización?

¿Cuáles son los pasos que realizan para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Cía. Ltda. Sucursal La Unión?

¿Qué hacen si los clientes se atrasan con los pagos?

¿Qué seguimiento le realizan al cliente que le fue otorgado el crédito?

¿Cuáles son los tipos de gestión de cobranzas que usan al momento de cobrar las deudas?

¿Cuáles son los compromisos de pagos que le ofrecen a los clientes?

¿Cuál es el índice de morosidad entre el periodo 2020 – 2021?

ANEXO 2: ESTADO DE SITUACION FIANACIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SAN ANTONIO DEL PERIODO 2020.

BALANCE GENERAL		ESTADO DE RESULTADO	
ACTIVOS	\$26.379.056,61	INGRESOS	\$2.830.737,42
FONDOS DISPONIBLES	\$4.206.507,83	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$2.722.526,42
CARTERA DE CREDITO	\$19.818.088,30	INGRESOS POR SERVICIOS	\$47.155,68
CUENTAS POR COBRAR	\$460.619,32	OTROS INGRESOS	\$61.055,32
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO	\$39.933,00	TOTAL DE INGRESOS	\$2.830.737,42
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$853.918,89	GASTOS	\$2.817.741,50
INVERSIONES	\$70.410,88	INTERESES CAUSADOS	\$901.455,88
OTROS ACTIVOS	\$129.578,39	PROVISIONES	\$307.615,31
TOTAL DE ACTIVOS	\$26.379.056,61	GASTOS DE OPERACIÓN	\$1.584.876,76
PASIVOS	\$22.502.994,71	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$19.361,12
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$18.754.198,94	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	\$4.432,43
CUENTAS POR PAGAR	\$454.873,57	TOTAL DE GASTOS	\$2.817.741,50
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$3.199.947,00	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$12.995,92
OTROS PASIVOS	\$93.975,20		
TOTAL PASIVOS	\$22.502.994,71		
PATRIMONIO	\$3.863.065,98		
CAPITAL SOCIAL	\$1.026.568,58		
RESERVAS	\$2.415.950,68		
SUPERAVIT POR VALUAIONES	\$420.546,72		
TOTAL PATRIMONIO	\$3.863.065,98		
UTILIDAD	\$12.995,92		
PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD	\$26.379.056,61		

ANEXO 3: ESTADO DE SITUACION FIANACIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SAN ANTONIO DEL PERIODO 2021

BALANCE GENERAL		ESTADO DE RESULTADO	
ACTIVOS	\$32.681.699,32	INGRESOS	\$4.779.302,72
FONDOS DISPONIBLES	\$3.354.220,50	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$4.509.037,11
CARTERA DE CREDITO	\$26.099.525,54	COMISIONES GANADAS	\$76.426,57
CUENTAS POR COBRAR	\$538.047,11	INGRESOS POR SERVICIOS	\$74.406,38
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$840.983,37	OTROS INGRESOS	\$119.432,66
INVERSIONES	\$1.703.712,50	TOTAL DE INGRESOS	\$4.779.302,72
OTROS ACTIVOS	\$145.210,30	GASTOS	
TOTAL DE ACTIVOS	\$32.681.699,32	INTERESES CAUSADOS	\$1.452.790,85
PASIVOS	\$27.853.521,40	PROVISIONES	\$650.019,89
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$22.114.801,93	GASTOS DE OPERACIÓN	\$2.124.087,11
CUENTAS POR PAGAR	\$740.110,46	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$34.143,48
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$4.932.107,66	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	\$192.808,71
OTROS PASIVOS	\$66.501,35	TOTAL DE GASTOS	\$4.453.850,04
TOTAL PASIVOS	\$27.853.521,40	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$325.452,68
PATRIMONIO	\$4.828.177,92		
CAPITAL SOCIAL	\$1.241.622,37		
RESERVAS	\$2.860.641,67		
SUPERAVIT POR VALUAIONES	\$400.461,20		
TOTAL PATRIMONIO	\$4.828.177,92		
UTILIDAD	\$325.452,68		
PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD	\$32.681.699,32		



JORDAN SALOMON BRAVO RIVERA <jsbravo@fafi.utb.edu.ec>

PROYECTOS DE TITULACION SAI

1 mensaje

SAIUTB | SISTEMA ACADÉMICO INTEGRAL DE LA UTB <saiutb@utb.edu.ec>

1 de marzo de 2022, 0:48

Responder a: saiutb@utb.edu.ec

Para: dcaicedo@utb.edu.ec, Jsbravo@fafi.utb.edu.ec



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
BABAHOYO



Información del Sistema Académico Integral SAI

Generado: 2022-03-01 | 12:48:11

Estimado/a Docente, Estudiante:

Les informamos que la Comisión de Titulación ha registrado el proyecto: **EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO C.A LTDA. SUCURSAL PARROQUIA LA UNIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERIODO 2020 - 2021.** en la Fase **EXAMEN PRACTICO** correspondiente a la Modalidad de Titulación **EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO** a cargo de los Estudiantes responsables: **BRAVO RIVERA JORDAN SALOMON**, el mismo que tiene designado como Tutor Responsable al Docente **CAICEDO MONSERRATE DIANA LORENA**

Recuerde que el Sistema Académico Integrado de la UTB no solicita la clave de su correo electrónico por cualquier medio, ya sea correo electrónico, mensajes de texto, página web u otro.

Si usted no es quien ingresó, por favor comuníquese inmediatamente a Soporte Sistemas.

Sistema Académico Integral
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



San Antonio
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

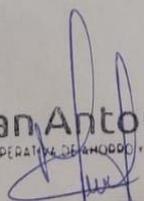
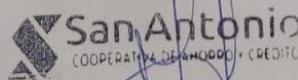
CARTA DE AUTORIZACION

Lunes 10 de Marzo del 2022

Yo **Karina Maricela Baños Ocampo** con C.I 120670227-4, en calidad de gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia La Unión, por medio de la presente autorizo al estudiante **Bravo Rivera Jordán Salomón** con C.I 120794528-6 perteneciente a la Facultad de administración finanzas e informática de la carrera de Ingeniería en contabilidad y auditoría, en la Universidad técnica de Babahoyo. Quien realizo su estudio de caso en esta entidad, bajo el tema “**El proceso de recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Sucursal parroquia La Unión de la provincia de los Ríos, periodo 2020 – 2021**”.

Es por ello que se extiende la presente que sirve de constancia y es requisito para la estudiante en su proceso de titulación.

Atentamente:

Ing. Karina Baños O.

Gerente de la Coop. De ahorro y crédito San Antonio. La Unión
JEFE DE AGENCIA