



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

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

**TEMA:**

**Índice de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.  
Agencia La Unión**

**EGRESADA:**

**Fátima Lourdes Naranjo Tobar**

**TUTOR:**

**Ing. Bolívar Cabrera Coello, Mg.**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., es una empresa que se dedica a brindar servicios financieros para aportar al desarrollo y por ende a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general, estimulando a su vez la virtud del ahorro en la sociedad. La misma simboliza el lugar donde se realizó este caso de estudio con el tema: **INDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. AGENCIA LA UNIÓN**, determinado en la sublínea Gestión de la Información Contable, la cual se ha considerado de suma relevancia porque concierne al impago de la deuda por parte de los socios que han accedido a Créditos.

Para el avance de este caso práctico, se determinó tomar en consideración la gestión en cuanto al control interno que se está realizando en el Departamento de Créditos y Cobranzas respectivamente previo al otorgamiento de créditos a socios que así lo requieran, es decir el análisis situacional del cliente, su capacidad de pago y destino del crédito, lo que se considera está incitando a créditos mal otorgados, por ende un incremento en el índice de morosidad, cartera vencida y cuentas incobrables. Adicional a ello no se realiza el seguimiento necesario y por esto se tiene una baja recuperación de cartera, generando así un retraso para cumplir con sus obligaciones adquiridas como entidad y una falta de liquidez que consecuentemente va aumentando, para ello se realizó el debido análisis respecto a la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas.

Por esto se efectuó esta investigación con la finalidad de establecer con exactitud las irregularidades que está cometiendo quien labora en dicho Departamento.

Para la óptima consecución del presente caso de estudio, la técnica de investigación que se utilizó fue la entrevista realizada al Asesor de Créditos y Finanzas y demás Administrativos que laboran en dicha entidad, los mismos supieron aportar con la información necesaria y oportuna que se requería. Así también se obtuvo documentación la cual tiene una destacada incidencia por lo que respalda esta investigación. La misma fue tomada del programa financiero businnes.

En lo que concierne a limitaciones del presente caso práctico, no presentó ningún inconveniente que retrasara continuar con el desarrollo del tema de estudio, debido a que en el período de recolección de información pertinente, las personas delegadas que laboran en dicha Agencia proporcionaron y aportaron a la investigación requerida.

## DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., fue creada el 29 de octubre de 1969 mediante acuerdo ministerial # 2693 en el Registro General de Cooperativas, es una entidad que se dedica al ahorro y a las finanzas sociales brindando servicios financieros con oportunidad, orientados a las necesidades de los socios con el fin de aportar al desarrollo y mejorar la calidad de vida de la familia y la comunidad en general, y a su vez estimulando la virtud del ahorro. La misma tiene su matriz ubicada en el Cantón Montalvo y aparte de tener su Agencia establecida en La Parroquia La Unión específicamente en las Calles Camilo Ponce y Martha de Roldós cuenta con sucursales en Babahoyo, Mata de Cacao, Vinces y San Carlos.

Su misión es “Ser una institución que brinda servicios financieros con oportunidad, para aportar al desarrollo y mejor calidad de vida de la familia y la comunidad en la Provincia de los Ríos”.

Mientras que su visión fijada indica lo siguiente “Somos una institución de intermediación financiera sólida, rentable, competitiva y solidaria al servicio de la Provincia de los Ríos, con servicios financieros orientados a las necesidades de la comunidad; procesos y sistemas de control adecuados a su gestión, tecnología innovadora y un equipo profesional comprometido con el servicio al socio”.

En lo que involucra al marco legal, la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) es la que rige a dicha entidad la cual es integrada por la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Seguros; así también la Ley que la regula es la siguiente: Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria (LOEPS) y la Ley Orgánica De

Prevención, Detección Y Erradicación Del Delito De Lavado De Activos Y Del Financiamiento De Delitos.

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. es el siguiente 1290068068001, la misma ofrece diferentes servicios financieros a sus asociados tales como: Ahorro programado, Depósito a plazo fijo, Cuenta crecer, Ahorro a la vista, Ahorro futuro, y a su vez brinda diferentes tipos de créditos de acuerdo a la necesidad del socio los cuales son los siguientes: crédito de consumo, crédito de vivienda y microcrédito.

Crédito de consumo que es otorgado a los empleados públicos y privados, cuya fuente de pago procede de un ingreso fijo mensual; en el cual tienen dos tipos de créditos de consumo a considerar que son ordinarios y prioritarios. El ordinario es aquel crédito que se otorga a personas naturales que van a adquirir o a comercializar vehículos livianos de combustible fósil; mientras que el prioritario es el crédito otorgado a personas naturales que destinarán el dinero a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva comercial, el monto sugerido para este tipo de crédito es de \$50,00 como valor mínimo y \$20.000,00 como monto máximo.

El siguiente crédito que otorgan es el de vivienda el cual se concede con garantía hipotecaria a personas naturales que van a adquirir o van a destinar el dinero a la construcción de vivienda única y de primer uso, el monto mínimo para conceder este tipo de crédito es de \$3.000,00, mientras que el monto máximo estipulado es de \$30.000,00.

También se otorga microcrédito que es aquel que se permite dar a una persona natural o jurídica cuyo giro del negocio sea destinado a transporte, agrícolas y comercio; la

fuerza principal de pago la constituye el producto de la venta o los ingresos que se han generado por dicha actividad, el monto mínimo para otorgar dicho crédito es de \$50,00 mientras que el monto máximo determinado es de \$20.000,00.

Es necesario mencionar que los plazos para la respectiva recuperación crediticia tendrán estrecha relación con la condición económica-financiera de la Cooperativa objeto de estudio, la labor a financiar, tipo de crédito percibido y escenarios del mercado.

Es por ello que en la Tabla 1 del Anexo 2 se hace mención a los rangos referenciales acorde al segmento de crédito que han accedido los clientes, siendo estos para Crédito de consumo y microcrédito de hasta 60 meses, mientras que para el crédito de vivienda dependerá del plazo establecido previamente en el convenio.

A su vez se debe tomar en consideración que existirán casos en donde el socio-deudor y su cónyuge podrán tener créditos independientes con diferentes fuentes de ingresos y por ende cada uno tendrá la oportunidad de acceder al monto máximo para el otorgamiento de crédito.

Entonces bien, la Cooperativa según la Tabla 2 de los plazos para la debida notificación la que es considerada y aplicada en ocasiones cuando el socio-deudor empieza a incumplir en el pago de sus obligaciones de manera reiterada, donde el Asesor de Créditos y Cobranzas está en la facultad y obligación de gestionar la recuperación de la cartera de la siguiente forma:

- Enviar mensaje recordatorio
- Realizar llamada telefónica
- Primera notificación

- Segunda notificación
- Tercera notificación
- Recuperación extrajudicial y
- Judicial

Referenciando por ende que las notificaciones generadas hacia los asociados que no cumplan con sus pagos en el plazo determinado y que a su vez sobrepasen los días de gracia tendrán un recargo adicional a la cuenta que deberá ser asumida por el cliente, por concepto de gastos de gestión por cobranzas. Como se nota en la Tabla 2 Anexo 2 el Asesor deberá realizar llamadas telefónicas a los socios que se encuentren en morosidad de 1 a 5 días, entregar la primera notificación aquellos que tenga de 6 a 15 días de atraso en pagos, realizar la segunda notificación a los socios que sus días de retraso sean de 16 días hasta los 45 días, tercera notificación a los asociados que tengan de 46 a 60 días, consecuentemente la recuperación extrajudicial será para aquellos asociados que tengan de entre 61 a 90 días de pagos incumplidos y posteriormente recuperación judicial a los clientes que sobrepasen los 91 días de demora.

Cabe hacer énfasis que dicha Agencia en la actualidad tiene 2039 socios activos entre los cuales 1993 son masculinos, 1401 femeninos y 15 jurídicas a su vez también cuenta con 1370 socios que se encuentran inactivos.

Dichos asociados activos, son aquellos que facilitan sus ingresos económicos que posteriormente son utilizados para conceder créditos. Es por ello que se acota que siendo una institución financiera trabaja conforme a los depósitos que realizan sus clientes; donde se encontró que las Cooperativas “actúan como intermediarias, por lo tanto cumplen la

función de canalizar los fondos de ahorro de las familias y las empresas” (Blossiers, 2013, p. 104). Indicando que de esa manera se establece el capital circulante, lo que luego constituirá el capital que sirva de soporte para otorgar créditos y que posteriormente generan intereses que se recaudan a los prestatarios. Es conveniente manifestar que los socios de la Cooperativa son considerados como el eje principal de dicha entidad, precisamente por ello se muestra:

Que no solo proporcionan fondos a las instituciones financieras sino que también les solicitan fondos en forma de préstamos, siempre que califiquen como sujetos de crédito; es decir que comprueben ingresos, lucrándose con la diferencia entre la retribución que paga a los primeros y la que percibe de los segundos (Gitman, 2013, p. 19).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia La Unión, en su momento cuenta con 6 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: Jefe de Agencia, Asesor de Créditos y Finanzas, Atención al socio, Cajero/Recaudador, Guardia de seguridad y limpieza.

En el área de Créditos y Cobranzas es donde se llevan a cabo las gestiones para la concesión de créditos y su debida recuperación de cartera, siendo allí el punto de partida para considerar varios aspectos a sus asociados al momento de requerir créditos que son de vital importancia, para lo consiguiente se cita la definición que según Zúñiga (2013) manifiesta que “por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro (p. 19) para ello se debe: efectuar un adecuado análisis situacional del socio, considerando a su vez la capacidad de pago y por último el destino del crédito que será calificado mediante los rangos de monto, plazo y



ocupación del crédito. Adicional a ello las demás políticas establecidas por el Consejo de Administración de la Cooperativa objeto de estudio, lo que a continuación indica que:

El Consejo de Administración es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres (3) y máximo nueve vocales principales (9) y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta (Asamblea General, 2011).

Si bien es cierto las Políticas y Procedimientos establecidas por los Directivos competentes, tienen como propósito principal tener una gestión adecuada de riesgos de créditos, orientados de esa manera a la apropiada administración de la cartera de créditos e implementación de las debidas medidas preventivas y correctivas de control que faculte identificar, medir y limitar de manera eficaz la toma de riesgos para que la entidad conserve adecuados niveles de liquidez, rentabilidad y prudencia financiera, en donde se encuentra lo siguiente: “liquidez se define con el término de solvencia, es la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago” (Rubio, 2014, p. 16).

Considerando además que la “rentabilidad es una expresión económica de la productividad que mide la cantidad de recursos generados por las inversiones realizadas. Es la productividad del capital invertido” (García, 2014, p. 278). Posteriormente se incluye el concepto de prudencia financiera que “es el conjunto de condiciones que deben cumplir las operaciones financieras para minimizar su riesgo y coste” (CEP, 2016, p. 129).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., está desplegando un sin número de inconvenientes en el Departamento de Créditos y Cobranzas como: conceder créditos sin el debido análisis crediticio correspondiente, morosidad en créditos y por ende

cartera vencida, lo cual es causa de las debilidades en lo que respecta a la gestión realizada en dicho departamento que está acarreado hacia una falta de liquidez que sin duda alguna afecta de manera negativa a la entidad.

La falta de conocimientos básicos y necesarios del Asesor de Créditos conlleva a no realizar el estudio adecuado al asociado, referente a su comportamiento crediticio sin tomar muchas veces en consideración la predisposición a compartir información relevante, buró de crédito, soporte justificativo de ingresos y destino del préstamo; lo cual se constituye como requisito primordial para el crédito solicitado, a manera de verificar la solvencia del deudor.

Luego de lo anterior expuesto, resulta primordial ejecutar un estudio exhaustivo y minucioso al Sistema de Control Interno que se está llevando a cabo, para la concesión de créditos, la recuperación de la cartera y de esa manera comprobar las falencias o debilidades en el Área Administrativa-Operativa de Créditos y Cobranzas.

Según Moreno (2014) como manifiesta en su libro: “los documentos representan obligaciones presentes provenientes de las operaciones de transacciones pasadas, tales como la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo” (p.176). Haciendo énfasis en el citado anterior, se acota que los documentos sirven de soporte fundamental para cualquier empresa en general, por ello se pudo evidenciar que se tiene faltante de documentos, lo que provoca que no se cuente con un respaldo necesario para corroborar el comportamiento crediticio y a su vez justificativo convincente para afirmar que los asociados pueden cumplir con la obligación adquirida en el plazo estipulado; esta situación surge debido a que el Asesor encargado no exige a los socios se

cumpla con los requisitos pertinentes previo a la solicitud del crédito requerido. Posteriormente según la siguiente definición:

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos; donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o servicio que se ha producido al comprador (Morales & Morales , 2014, p. 182).

Consecuentemente luego del respectivo análisis en las cuentas por cobrar de la Cooperativa en cuestión, es posible manifestar la situación que se evidencia en relación a los créditos concedidos puesto que se trata del cobro de las cuentas pendientes de pago. Acorde al Balance General obtenidos de dicha entidad correspondiente al año 2016, como se puede evidenciar en el Anexo 3 el total de créditos cedidos para el año 2016 fue de \$819.161,74; en donde se consideran créditos otorgados, entre cartera por vencer, cartera vencida y cartera que no devengan intereses.

Para el concerniente estudio de cuentas por cobrar se detalló el proceder de cada uno de los elementos que lo componen, haciéndose necesario conocer los saldos de forma individualizada de créditos por vencer que para el año 2016 fue \$742.406,72, créditos vencidos \$43.739,11 y créditos que no devengan intereses \$33.015,91, donde según él (Consejo De Administración, 2014), se indica que:

Créditos por vencer, es el saldo neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte; Créditos vencidos, es la parte del saldo de capital de la cartera de crédito que se reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago; Cartera que no devenga intereses, es la diferencia entre el

saldo de capital pendiente de pago y la cartera vencida; y Cartera improductiva, es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Posteriormente en cuanto a la gestión de cobranzas que se debe realizar tomando como base el alto índice de morosidad el cual se pudo comprobar en la cartera de créditos por vencer, vencidos y aquellos que no devengan intereses de dicha empresa, es debido a que la persona encomendada de dicha labor no está ejecutando de manera correcta aquel proceso, puesto que no tiene la capacitación adecuada para tener bases firmes que aporten al desenvolvimiento óptimo de sus labores y evitar carencias en los procedimientos que conlleva, garantizando de por medio la pronta recuperación de la cartera vencida.

Además el descuido total y falta de compromiso diario para con su labor provoca que el proceso que debe realizar referente a la elaboración periódica del listado respectivo, dirigido aquellos socios a quienes se debe informar sobre las cuotas que se encuentran por vencer se constató que están desactualizadas, así también la lista de los asociados que contienen frecuentemente cuotas en mora, a los que se debe proceder a notificar sea vía telefónica o correo electrónico basándose previamente en las Políticas Internas de la empresa en estudio.

La evaluación de la gestión sobrellevada por el departamento de cobro ha mostrado que tiene muchas falencias, inevitablemente el Balance General es donde se reflejan los valores de aquel escenario, para ello se cita la siguiente definición “es el estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa a una fecha determinada. El Balance General lo conforman tres elementos que son el Activo, Pasivo y Capital Contable” (Tamayo & Escobar, 2013, p. 16).

Es precisamente en el Balance General en donde se muestra el incremento de la Cartera improductiva de la Cooperativa San Antonio, lo que en su definición Linares (2013) estipula que “incluye los créditos vencidos y en litigio que no generan ingresos financieros” (p. 206) Adicionalmente se puede acotar que los mismos socios adeudados siguen solicitando créditos y por ende recibéndolos sin medir el grado de iliquidez, pese a que deberían considerar como base fundamental el debido control para dar créditos a los solicitantes.

A manera de precisar con puntualidad y veracidad la situación financiera de la Cooperativa en cuestión se hace indispensable realizar el enfoque de la siguiente definición: “la importancias del cálculo de los indicadores financieros es relevante, ya que de esta manera se puede evidenciar el estado real de una entidad financiera por medio de un diagnóstico de sus principales ratios” (Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística, 2017). Lo cual facilitará que dicha empresa realice una toma de decisiones optima frente a las medidas reveladas.

Para corroborar y medir el porcentaje de morosidad, lo cual indica el grado de problema que representa en una empresa para la recuperación de la respectiva cartera, se citó la definición a continuación:

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

Se muestra a continuación los valores tomados del año 2016 referentemente, el cual se calcula con la fórmula representada a continuación:

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

En donde:

$$\text{MOROSIDAD CARTERA TOTAL} = \frac{76.755,02}{819.161,74} = 9,37\%$$

Notoriamente se muestra que la morosidad de la Cooperativa San Antonio Ltda., es de 9,37% por lo que se encuentra en un rango elevado en comparación a la industria sobre el indicador tomado del Sistema Financiero Popular y Solidario el cual es de 6,33%. Lo que indica que la empresa está teniendo ciertos problemas que afectan de manera directa a la recuperación de la cartera.

Consecuentemente se evaluó la Morosidad de Cartera en consumo prioritario, con el fin de identificar a forma detallada en qué tipo de crédito otorgado se están generando los retrasos que están afectando, para ello se tomó en consideración la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Consumo Prioritario} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo Prioritario}}{\text{Cartera Bruta Consumo Prioritario}}$$

En donde:

$$\text{MOROSIDAD CARTERA CONSUMO PRIORITARIO} = \frac{16.373,90}{493.041,60} = 3,32\%$$

Frente a la comparación con la industria tomando como base el indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario que es del 2,27% y el porcentaje reflejado para la Cooperativa objeto de estudio que es del 3,32% se demuestra que el retraso e incumplimiento deliberado de los asociados están perjudicando paulatinamente.

Posteriormente se muestra para el estudio exhaustivo competente los valores representativos para los microcréditos otorgados en el año 2016, lo cual se personifica con la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Microcrédito} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}}$$

En donde:

$$\text{MOROSIDAD CARTERA MICROCRÉDITO} = \frac{59.723,90}{245.822,87} = 24,29\%$$

En lo que respecta a la industria que es del 8,88% valor referido del indicador tomado del Sistema Financiero Popular y Solidario para el año 2016 específicamente y para la Cooperativa en estudio simboliza el 24,29% se puede afirmar que el mayor porcentaje en cuanto a la morosidad radica en los microcréditos, puesto que se tiene una deficiente gestión referente a la recuperación de cartera, la que es concedida específicamente a aquellas personas naturales o jurídicas en la que el giro del negocio se destina a transporte, agrícolas y comercio.

A efecto de corroborar la liquidez de la empresa en estudio, se referencia el siguiente concepto que según García (2015): “la liquidez sirve al usuario para evaluar la

suficiencia de los recursos de la entidad y para satisfacer sus compromisos de efectivo en el corto plazo” (p. 222). Por lo cual se ha considerado la siguiente fórmula:

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos A Corto Plazo}} * 100$$

En donde:

$$\text{LIQUIDEZ} = \frac{70.101,22}{416.946,00} * 100 = 16,81\%$$

Frente a la comparación con la industria el cual le corresponde el siguiente porcentaje 20,73% tomando como base los valores del indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario y para la Cooperativa San Antonio el 16,81% lo que muestra este indicador es que la entidad tiene poca capacidad para responder a sus obligaciones a corto plazo; lo que es consecuencia resultante del alto índice de morosidad observado en microcréditos principalmente y a su vez en consumo prioritario.

Se hace necesario mencionar que frente a la baja recuperación de la cartera, se refleja otro escenario negativo el cual se trata de la falta de liquidez lo que involucra a no tener el dinero necesario para cumplir con las obligaciones contraídas



## CONCLUSIÓN

Culminando con el caso práctico y luego de haber realizado el respectivo análisis a la gestión del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia La Unión, se puede determinar y detallar los siguientes puntos:

Aunque cuentan con un Manual de Créditos y Cobranzas respectivamente, dicho Manual no se está implementando para el desarrollo de las actividades crediticias debido a que el Talento humano no se sujeta al contenido normado y lineamientos al momento de otorgar créditos a los asociados.

La ineficiencia al instante de desempeñar su labor como Asesor de Créditos y Cobranzas provoca que no exija a los socios los documentos y requisitos necesarios para evaluar la solvencia debida, a efectos de determinar si podrá cumplir con la obligación adquirida. A su vez este escenario podría ser consecuencia de multas generadas hacia el personal al no regirse al Manual pertinente.

La morosidad de los socios, es uno de los escenarios negativos que enfrenta dicha entidad puesto que el impago de las deudas dificulta tener un normal flujo de cobros, toda esta situación se ha generado por la falta de procedimientos adecuados para el control y cobro de los saldos pertenecientes a sus socios.

La baja recuperación de la cartera paulatinamente repercute sobre la falta de liquidez, y a su vez dicho suceso es una de las causas principales para que la Cooperativa en cuestión no pueda hacer frente a sus compromisos u obligaciones contraídas a corto plazo.

La morosidad de la cartera total, representa un dato sumamente relevante debido a que el porcentaje para la Cooperativa San Antonio refleja el 9,37% mientras que para la industria tomando como base el indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario simboliza el 6,33%. Lo que sin lugar a dudas muestra que la empresa tiene un rango elevado que desfavorece puesto que está teniendo evidentemente ciertos problemas que afectan de manera directa a la recuperación de la cartera.

Posterior a ello, la morosidad en cartera de consumo prioritario para la Cooperativa en estudio representa el 3,32% lo que frente a los valores tomados del indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario es del 2,27%, esto permite evidenciar que los socios se encuentran incumpliendo sus pagos en este tipo de crédito.

Aunque principalmente su inconveniente radica en la morosidad de cartera de microcrédito ya que los porcentajes representativos para la industria reflejan el 8,88% según los datos del indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario para el año 2016 mientras que para la Cooperativa en cuestión es el 24,29% por lo que se afirma que en este tipo de crédito radica el mayor porcentaje de morosidad que afecta a la liquidez de la empresa.

La liquidez para la Cooperativa San Antonio es del 16,81% y el porcentaje para la industria es el 20,73% el cual es un valor representativo del indicador del Sistema Financiero Popular y Solidario; por lo que se certifica que la empresa no se encuentra en la capacidad de responder sus obligaciones a corto plazo lo que es consecuencia de la baja recuperación de la cartera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea General. (2011). *Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario*. Quito.
- Blanco, A. (2015). *Gestión De Entidades Financieras: Un Enfoque Práctico De La Gestión Bancaria Actual*. España: Esic.
- Blossiers, J. (2013). *Manual de Derecho Bancario, Edición: Ira*. Perú: Legales Ediciones.
- CEP. (2016). *Auxiliar administrativo de corporaciones locales*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Consejo De Administración. (2014). *Manual De Políticas y Procedimientos De Crédito y Cobranzas-Cooperativa San Antonio Ltda*. 10. Montalvo.
- Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística. (Abril de 2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:  
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TÉCNICA+PARA+PUBLICAR+-+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas 2da edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- García, V. (2015). *Análisis Financiero: Un Enfoque Integral*. México: Grupo Editorial Patria.

Gitman, L. (2013). *Principios de administración financiera, 10ma edición*. México: Pearson Educación.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*. México: Grupo Editorial Patria.

Linares, H. (2013). *Antecedentes, Negocios y Riesgo Bancario*. Caracas: EKARÉ

Rubio, P. (2014). *Manual de análisis financiero*. Madrid - España: IEGE-PUBLICACIONES.

Tamayo, E., & Escobar, L. (2013). *Contabilidad (Edición 2013)*. España: Editex.

Zúñiga, L. (2013). *Crédito cooperativo*. EUNED.

## ANEXOS

**Anexo 1.** Las preguntas de la entrevista realizada a los Administrativos que laboran en la Cooperativa San Antonio Ltda. Agencia La Unión, principalmente al Área de Créditos y Cobranzas estuvo estructurada por 10 preguntas la cual aportó información relevante.

¿En qué año se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.?

¿Cuántos accionistas conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.?

¿Cuántos empleados laboran en la Cooperativa San Antonio Agencia La Unión?

¿Cuántas sucursales tiene la Cooperativa en cuestión?

¿Tiene un manual de políticas y procedimientos para créditos cobranzas?

¿Al momento de realizar créditos, cuáles son las políticas que toman como base para otorgarlo?

¿Cuáles son los diferentes motivos por lo que los asociados incumplen o retrasan en sus pagos?

¿Cuántos tipos de créditos tiene la Cooperativa en cuestión para otorgar a la comunidad según su necesidad?

¿A qué tipo de crédito acceden comúnmente los socios?

¿Cuál es el total de la Cartera de créditos?

## Anexo 2

**Tabla 1.** Rangos Máximos Referenciales, Por Segmento Del Crédito

<b>SEGMENTO DE CRÉDITO</b>	<b>HASTA</b>
Consumo	60 meses
Microcrédito	60 meses
Vivienda	Plazo máximo establecido en convenio

**Nota:** Fuente Manual De Políticas Y Procedimientos De Créditos Y Cobranzas Cooperativa San Antonio

**Autora:** Fátima Naranjo Tobar

**Tabla 2.** Plazos Para Las Respectivas Notificaciones

	<b>PERIODO DE MOROSIDAD</b>	
	<b>MAYOR A</b>	<b>HASTA</b>
<b>Mensaje de texto (recordatorio)</b>	5 días antes del vencimiento	
<b>Llamada telefónica</b>	1 día	5 días
<b>Primera notificación</b>	6 días	15 días
<b>Segunda notificación</b>	16 días	45 días
<b>Tercera notificación</b>	46 días	60 días
<b>Recuperación extrajudicial</b>	61 días	90 días
<b>Judicial</b>	91 días en adelante	

**Nota:** Fuente Manual De Políticas Y Procedimientos De Créditos Y Cobranzas Cooperativa San Antonio

**Autora:** Fátima Naranjo Tobar

**Anexo 3.** Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. correspondiente al año 2016.



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



**BALANCE GENERAL**

Oficina: LA UNION		Fecha: 31-12-11
Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	2.622.560,81
1.1	FONDOS DISPONIBLES	70.101,22
1.1.01	CAJA	24.758,42
1.1.01.05	Efectivo	24.758,42
1.1.01.05.05	Bóveda	32.736,42
1.1.01.05.10	Efectivo Cajero Automático	19.745,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	45.342,80
1.1.03.05	Banco Central del Ecuador	14.155,19
1.1.03.05.02	Banco Central del Ecuador - Dinero Electr...	14.155,19
1.1.03.10	Bancos e Instituciones Financieras Locales...	31.187,61
1.1.03.10.07	Banco Pichincha - ca. Cta. 3181035204	31.187,61
1.4	CARTERA DE CREDITOS	743.063,94
1.4.04	Cartera de microcrédito	305.546,77
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritario	509.415,50
1.4.28	Cartera de créditos para Inmobiliario	3.542,25
1.4.50	Cartera de créditos refinanciado	657,22
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	(76.097,80)
1.4.99.10	(Cartera de crédito de consumo prioritario)	(16.373,90)
1.4.99.20	(Cartera de crédito para la microempresa)	(59.723,90)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	19.028,51
1.6.03	Intereses por cobrar de cartera de crédito	18.634,72
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	3.765,42
1.6.03.20	Cartera de crédito para la microempresa	13.999,98
1.6.03.45	Cartera de Crédito refinanciado	869,32
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	393,79
1.6.90.90	Otros	393,79
1.6.90.90.30	Bono Desarrollo Humano	393,79
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	132.777,65
1.8.01	Terrenos	4.500,00



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



**BALANCE GENERAL**

Oficina: LA UNION		Fecha: 31-12-11	
Código	Cuenta	Saldo	
1.8.01.01	Terceros	4.500,00	
1.8.02	Edificios	137.266,86	
1.8.02.05	Utilizados por la entidad	137.266,86	
1.8.02.05.05	Edificios	137.266,86	
1.8.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	25.010,08	
1.8.05.05	Muebles de Oficina	2.542,40	
1.8.05.10	Equipos de Oficina	13.242,03	
1.8.05.15	Enseres de Oficina	9.225,65	
1.8.06	Equipos de Computación	22.361,20	
1.8.06.05	Equipos de computación	22.361,20	
1.8.07	Unidades de Transporte	1.300,00	
1.8.07.05	Vehículos	1.300,00	
1.8.90	Otros	9.903,48	
1.8.90.05	Otros	9.903,48	
1.8.99	(Depreciación acumulada)	(67.563,97)	
1.8.99.05	(Edificios)	(34.177,87)	
1.8.99.15	(Muebles, Enseres y Equipos de Oficina)	(8.535,19)	
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(455,55)	
1.8.99.15.06	(Enseres de Oficina)	(3.679,87)	
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(4.399,77)	
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(20.507,16)	
1.8.99.25	(Unidades de Transporte)	(512,77)	
1.8.99.40	(Otros)	(3.830,98)	
1.9	OTROS ACTIVOS	1.657.589,49	
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTECIPADOS	606,46	
1.9.04.10	Anticipos a Terceros	606,46	
1.9.04.10.05	Seguros por anticipado	606,46	
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	6.293,07	





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



**BALANCE GENERAL**

Oficina: LA UNION		Fecha: 2016-11-31	
Código	Cuenta	Saldo	
1.9.05.20	Programas de computación	10.267,22	
1.9.05.90	Otros	3.360,00	
1.9.05.99	(Amortización acumulada (pelo diferido))	(7.334,15)	
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	1.650.689,95	
1.9.08.05	Agencia Madre	413.817,94	
1.9.08.10	Agencia Mata de Cacao	416.246,91	
1.9.08.20	Agencia Vinces	410.676,56	
1.9.08.30	Agencia San Carlos	409.948,55	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>2.822.580,81</b>	
2	PASIVOS	1.630.682,23	
2.1	OBIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.613,93	
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	785.888,35	
2.1.01.35	Depósitos de ahorro	781.860,73	
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorro activos	672.789,62	
2.1.01.35.25	Ahoro Programado activo	53.994,19	
2.1.01.35.35	Ahoro Cuenta Crecer Activo	45.107,24	
2.1.01.35.45	Ahoro Cuenta Mi Futuro activo	9.969,68	
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	4.027,62	
2.1.01.50.05	Depósitos por Confirmar Depósitos a la VL...	3.845,62	
2.1.01.50.35	OTROS	182,00	
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	416.946,00	
2.1.03.05	De 1 a 30 días	37.000,00	



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



**BALANCE GENERAL**

Oficina: LA UNION		Fecha: 2018-11-30	
Código	Cuenta	Saldo	
2.1.03.10	De 31 a 90 días	91.880,00	
2.1.03.15	De 91 a 180 días	118.480,00	
2.1.03.20	De 181 a 360 días	159.286,00	
2.1.03.25	De más de 360 días	10.300,00	
2.1.05	Depósitos restringidos.	27.779,58	
2.1.05.05	Ahorro Encaje	18.810,77	
2.1.05.10	Seguro de Ahorros	8.968,81	
2.5	CUENTAS POR PAGAR	20.409,41	
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	11.012,16	
2.5.01.05	Depósitos a la vista	6,90	
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	5,27	
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Programado	0,34	
2.5.01.05.15	Deposito a la vista Encaje	1,28	
2.5.01.05.25	Depósitos Ahorro Cuenta Mi Futuro	0,01	
2.5.01.15	Depósitos a plazo	11.005,26	
2.5.03	OSIUGACIONES PATRONALES	1.216,00	
2.5.03.10	Beneficios sociales	1.216,00	
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	1.216,00	
2.5.04	RETENCIONES	968,39	
2.5.04.90	Otros Retenciones	968,39	
2.5.04.90.15	Indemnizaciones y Jubilación	394,27	
2.5.04.90.20	Seguro de Desgravamen	574,12	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	7.212,86	
2.5.90.90	Otros cuentas por pagar	7.212,86	
2.5.90.90.22	Salchorm	1.437,86	
2.5.90.90.95	Salvante Cajero Automático	5.775,00	
2.6	OSIUGACIONES FINANCIERAS	316.354,00	
2.6.06	OSIUG. CON ENTID.FINANC.SECTOR PUBLICO	316.354,00	
2.6.06.05	De 1 a 30 días	11.409,61	
2.6.06.10	De 31 a 90 días	23.124,95	
2.6.06.15	De 91 a 180 días	34.954,06	
2.6.06.20	De 181 a 360 días	71.493,50	
2.6.06.25	De más de 360 días	175.371,88	
2.9	OTROS PASIVOS	63.204,89	
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	63.204,89	
2.9.08.05	Agencia Madre	9.413,12	
2.9.08.25	Agencia Suboficio	53.791,77	



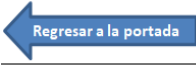
## Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. - Los Ríos



### BALANCE GENERAL

Oficina:	LA UNION	Fecha:	2018-11-31
Código	Cuenta	Saldo	
2.9.90	OTROS	100,00	
2.9.90.90	Ventas	100,00	
2.9.90.90.25	Diferencia por Pago Socio Cajero Autom...	100,00	
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.830.882,28</b>	
3	PATRIMONIO	991.878,58	
3.1	CAPITAL SOCIAL	226.465,28	
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	226.465,28	
3.1.03.05	Certificados de Aportación	226.465,28	
3.3	RESERVAS	592.561,70	
3.3.01	Fondo Imperible de Reserva Legal	295.005,50	
3.3.01.05	Reserva Legal Imperible	295.005,50	
3.3.03	ESPECIALES	297.556,20	
3.3.03.05	A disposición de la Asamblea General de R...	146.067,50	
3.3.03.10	Para futuras capitalizaciones	151.488,70	
3.5	SUPERAVI POR VALUACIONES	172.851,60	
3.5.01	SUPER.POR VALUAC.DE PROPIED.,EQU Y OTROS	172.851,60	
3.5.01.05	Superávit por valuación de propiedades, e...	172.851,60	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>991.878,58</b>	
<b>Utilidad:</b>		<b>0,00</b>	
<b>Pasivo + Patrimonio+Utilidad:</b>		<b>2.822.680,81</b>	

**Anexo 4.** Boletín Financiero – Sector Financiero Popular y Solidario – Al 31 de diciembre del 2016 (Segmento 3)

		<small>superintendencia de</small> <b>ECONOMÍA</b> <small>POPULAR Y SOLIDARIA</small>				
		<i>Boletín financiero - Sector Financiero Popular y Solidario - Al 31 de diciembre de 2016</i>				
Indicadores financieros	Total Segmento 1 (390 COACs)	Total Segmento 2 (308 COACs)	Total Segmento 3 (81 COACs)	Total Segmento 4 (40 COACs)	Total Sector financiero popular y solidario (819 COACs)	
<b>ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>						
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	12.26%	9.08%	8.36%	4.20%	5.63%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	8.08%	7.00%	2.27%	3.42%	4.02%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	7.83%	6.58%	6.37%	1.87%	2.17%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	13.62%	12.12%	8.88%	5.22%	7.10%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	13.28%	0.13%	ND*	ND*	0.83%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	11.27%	9.77%	6.33%	4.01%	5.19%	
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>						
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	109.10%	114.64%	127.49%	110.00%	112.01%	
<b>LIQUIDEZ</b>						
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	21.12%	33.20%	20.73%	20.97%	21.85%	
<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>						
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	37.74%	43.96%	30.68%	22.36%	27.10%	

## Anexo 5. Reporte de Anexo de Cartera

Client	Identificación	Cliente	Préstamo	Cuota	Saldo Vigente	Cuota	Saldo No Devenga	Cuotas	Saldo Vencido	T. Préstamo	Oficial
<b>Cooperativa de Ahorro y Credito San Antonio Ltda. - Los Rios</b>											
<b>Anexo de Cartera</b>											
<b>Oficina: LA UNION</b>											
<b>Calificación Contable: MICROCREDITO</b>											
TOTAL MICROCREDITO :			462		245,822.87		18,073.14		41,650.76		
<b>Calificación Contable: CONSUMO PRIORITARIO</b>											
TOTAL CONSUMO PRIORITARIO :			257		493,041.60		14,942.77		1,431.13		
<b>Calificación Contable: INMOBILIARIO</b>											
TOTAL INMOBILIARIO :			3		3,542.25		0.00		0.00		
<b>Calificación Contable: MICROCREDITO REFINANCIADO</b>											
TOTAL MICROCREDITO REFINANCIADO :			1		0.00		0.00		657.22		
TOTAL OFICINA LA UNION :			723		742,406.72		33,015.91		43,739.11		
TOTAL GENERAL:			723		742,406.72		33,015.91		43,739.11		