



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**OCTUBRE 2018 - MARZO 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE**  
**CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA**

**CONTROL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**  
**DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO DE LA**  
**SUCURSAL MATA DE CACAO**

**EGRESADA:**

**JAIRA PRISCILA YÉPEZ MEJÍA**

**TUTOR:**

**ING. COM. BOLÍVAR MIGUEL CABRERA COELLO, MG**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso busca dar un seguimiento a la Cartera de Crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO, en el periodo 2016-2017, se determinara la posición financiera y solvencia económica de la Cooperativa, utilizando los diferentes índices y razones financieras a los saldos de las carteras de crédito en los años a ser analizados, se realizara el análisis a las políticas de las carteras de crédito que mantiene la institución con la finalidad de aportar con nuevas sugerencias que ayuden al mejoramiento de las actividades diarias que realiza la Cooperativa.

Para llegar a estos resultados se recurrirá a los diferentes métodos, materiales y técnicas, aplicando el uso del método científico, inductivo, deductivo, analítico, matemático, entre otros, y la descripción de las técnicas observación, entrevista, encuesta, y revisión bibliográfica que permitirá obtener información útil en el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Con la aplicación de los índices y razones financieras a los estados financieros en los dos años analizados y especialmente a la cuenta cartera de crédito, se podrá establecer si la Cooperativa mantiene una liquidez aceptable con la cual pueda cancelar sus obligaciones a corto plazo, se demostrara si existe una mayor proporción de cartera vencida, en los diferentes productos crediticios que ofrecen, lo cual sería desfavorable para la Cooperativa demostrando que no se han tomado las medidas correspondiente para la recuperación de la misma.

El caso de estudio pretende enfocarse en el control del departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN ANTONIO de la Sucursal

Mata de Cacao, y así poder determinar si están estableciendo y aplicando de forma correcta los procesos de gestión administrativa.

El trabajo que se presenta está orientado a conocer los niveles de la eficiencia operacional. Se podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante años de estudio de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Para el desarrollo de esta investigación se empleó el método descriptivo y analítico, se analizó la documentación y se aplicaron técnicas de observación y entrevistas, siguiendo las líneas de investigación de la carrera de Contabilidad y Auditoría que la “Gestión de la Información Contable”.

## DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio fue creada en la ciudad de Montalvo mediante acuerdo Ministerial N.- 003 del 17 de enero del 2008, abrió sus puertas al público el 10 de marzo del 2012 en la parroquia de Febres Cordero del Cantón Babahoyo, en todo su progreso ha implementado ciertos procesos relacionadas a las actividades tanto financieras como sociales conforme a la solución de las problemáticas con el fin de mejorar la calidad de vida de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, es una entidad financiera que se dedica a captar los ahorros de los clientes y a su vez presta a quienes los necesita, se manejan mediante libretas de ahorro resguardadas en depósitos a plazo fijo, complaciendo la demanda actual en cuanto a créditos asociados con la agricultura, comercio, salud, educación, maquinarias para las microempresas impulsando el avance del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio parroquia Febres Cordero cimentada en los reglamentos básicos de contribución, sostiene una colaboración activa con la sociedad el cual tiene una contribución significativa con funciones de beneficio social, cultural y laboral.

Es una entidad financiera que está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad que se encarga de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de intermediación financiera.

El principal riesgo de esta institución crediticia es tener una cartera vencida que se origina por la falta de pago por parte de los socios y que ha provocado que la Cooperativa presente problemas por falta de liquidez.

Lo que generaría que exista menor retorno de capital incrementando los gastos que inciden en la rentabilidad de la cooperativa, es decir provocaría pérdida de liquidez y mala toma de decisiones.

También cabe mencionar que en el año 2017 la economía se ha contraído en todos los sectores de acuerdo a datos emitidos por el Banco Central del Ecuador.

Un problema que tiene la Cooperativa es que cuando se realiza una auditoría a los estados financieros de manera general es decir no a la sucursal sino a toda la matriz no se profundiza las inconsistencias operacionales de la cartera vencida de esta agencia, por eso es importante realizar un examen especial en donde se evidencia con claridad las falencias existentes y de ahí poderlas subsanar de esta manera facilitaría la toma de decisiones de los directivos contribuyendo al desarrollo, crecimiento social y económico de sus socios y en favor de la comunidad.

En la elaboración del caso se planteó una encuesta destinada al departamento de crédito, con el propósito de determinar los primordiales problemas por concepto de conceder créditos y los pagos de estos, entre los que mencionan que la gran mayoría de los socios utilizan sus créditos para producción agrícola y que la caída del precio del maíz y el arroz sus principales productos, ha provocado que no cuenten con los recursos para pagar sus deudas.

Además se desarrolló una entrevista al Gerente General de la entidad para determinar la situación actual por concepto de créditos vencidos; a través de los resultados obtenidos ya que es claro que la cooperativa mantiene en su contabilización carteras vencidas por el no cumplimiento del pago por los socios en concepto de sus préstamos y piden que se extienda el plazo de pago.

Por ello la situación de la cooperativa, origina un gran problema para las administraciones actuales, ya que se debe tomar decisiones por la falta de liquidez de la entidad, para así cumplir con el otorgamiento de más créditos a otros socios. (CAROD, 2015)

Después de realizar las entrevistas mencionadas se determinó los siguientes: Se pudo demostrar que la Cooperativa tiene un grave problema con respecto a la cartera vencida por falta de pago de los socios, por motivos de que existe problemas liquidez que mantienen los productores de la zona rural por la caída de los precios de corto plazo y la falta de control a la hora de otorgar crédito.

Los problemas económicos son el punto primordial que los socios no cumplan con los pagos y por ende se encuentren en mora, por lo que sus ingresos no les abastecen para cubrir los pagos que deben cancelar. La colaboración de todos los socios en las actividades de la Cooperativa es pasiva ya que no se cumple con una incorporación de las autoridades para la realización de las múltiples actividades. (CHIRIGOBA, 2014)

(CHIRINOS, 2017) Dice: “El primordial problema a la que afronta las Cooperativas con respecto a la cartera vencida es por la falta de liquidez, ya que no se cumplen con las obligaciones de corto plazo”.

Es notable el problema de cartera vencida en la cooperativa ofreciendo créditos a sus clientes sin el respectivo análisis, por lo que las políticas de crédito no son las adecuadas por la falta de seguimiento y control de la cartera. (CÁRCAVA, 2018)

En cuanto a los bancos y organismos de control, suelen tomar medidas de control para los créditos, para que desempeñen con varios indicadores para el control para una adecuada toma de decisiones, de tal manera se pueda minimizar los riesgos.

Por ello, el funcionamiento de las políticas de crédito, se realizan con un análisis previo para posterior llevarlo a cabo, por eso, en las entidades financieras grandes, ya que en la pequeña y mediana empresa es casi engañoso.

Es imposible que las pequeñas cooperativas diagnostican los flujos de efectivo en que inciden para otorgar los créditos, además no determinan los costos para conceder créditos, no examinan los costos de oportunidad proveniente por la pérdida de atraso del cliente, tampoco se consideran los ingresos por la probabilidad de tener un precio más alto. (DUEÑAS, 2018)

Es por ello que se genera una cartera vencida aumentada que provoca grandes problemas financieros que son importantes para la entidad. (EQUIFAX, 2016)

El vínculo entre cartera vencida y la falta de liquidez es notable cuando el ciclo de las actividades de las cooperativas no se lleva a cabo, con respecto a los cálculos registrados por la falta de entrada de efectivo por concepto de cuentas pendientes. (GALAZ, 2016)

La compensación de la cartera vencida, es uno de los tantos modos de créditos, en donde se reúnen las problemáticas de las Cooperativas y ésta es una de las áreas que se debe tomar decisiones adecuadas y oportunas con el propósito de minimizarla, por lo que la cooperativa no tienen una infraestructura especializada en la contabilidad ni cuenta con el personal suficiente que asegure la viabilidad en la recuperación de la cartera.

Las metas, políticas y objetivos deben encaminarse a recuperar el total de la cartera, ya que los controles internos nos ayudan a conocer la situación actual tanto del deudor como de las acciones que se debe aplicar.

“El mensaje que se da a la cooperativa y sus deudores interpretará una garantía de que hay una probabilidad de recuperar los valores adeudados”. (GITMAN, 2017)

En la actualidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN ANTONIO de la sucursal Mata de Cacao no hay una buena administración y control establecido en el área de cobranzas.

La falta de aplicación de las políticas y procedimientos de cobranzas así como de los criterios de negociación adecuados, da como resultado que no se tiene identificadas las respectivas etapas de cobranzas, lo cual origina una mala segmentación en el tipo de cartera en cuanto a la fecha de mora, monto de capital,



producto, ubicación geográfica, perfil del cliente, monto vencido y otros. (GUINARTI, 2017)

El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la parroquia Febres Cordero nos demuestra que muchos de los socios que van a una institución financiera es para que les otorguen los créditos, pero el gran problema es que los mismos socios no cumplen con sus obligaciones y por ende la cartera vencida en los últimos años ha incrementado, y para su solución se debe tomar los controles respectivos, uno de ellos es la evaluación de la cartera vencida cada fin de mes, realizar visita social a los socios y sus respectivos garantes con apoyo del departamento jurídico.

Además el departamento de crédito debe realizar un mayor control y seguimiento con respecto a la aprobación de los créditos, por lo que hay problemas con préstamos aprobados, también información falsa y como las hipotecas que no cubren con el valor total de la deuda. (IGLESIAS, 2018)

Es por esto que el Gerente de la Cooperativa afirma que una evaluación de la cartera vencida, facilitara mejorar su eficiencia en cuanto a la aprobación de créditos y disminuirá la morosidad de la cooperativa, que ayuda a obtener una conclusión más real sobre la situación de la cooperativa

Según (MARTINEZ, 2017), afirma que “el gran riesgo de crédito es la alta probabilidad de pérdida de una transacción crediticia que no efectuó sus obligaciones de pago”. (p. 440)

(DUEÑAS, 2018) Cita que: “Los principales y grandes riesgos que las instituciones bancarias se arriesga es al riesgo de crédito, ya que la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones de intereses”. (Pág. 33).

Partiendo de estos criterios lo favorable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio es que antes de que un crédito sea aprobado el asesor de crédito encargado deba analizar la información que el socio le ha otorgado, teniendo como prioridad los puntos débiles, fuertes y los posibles riesgos que puedan existir.

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio contara con una planificación financiera donde tenga en cuenta los propósitos por la cual el socio solicita el crédito, la situación económica del socio y su trayectoria financiera, estableciendo una adecuada forma de pago donde el socio no tenga ningún inconveniente con la fecha ni el monto que debe cancelar puntual cada mes, con todas las verificaciones y análisis realizados, será responsabilidad del asesor de crédito que las evidencias o cualquier comentario y recomendaciones que él tenga sean plasmadas por escrito en la carpeta del socio prestamista.

Esto radica que el objetivo financiero fundamental de cualquier cooperativa radica en maximizar el valor de la organización, es decir; incrementar el valor de su inversión. (CHIRIGOBA, 2014)

En este contexto desde un punto de vista financiero el conocimiento del sistema institucional en el que se promueven entidades de intermediación financiera, su estructura económica, políticas internas y externas, provocan la utilización de herramientas financieras que permitan identificar factores claves

para la toma de decisiones enfocadas con el riesgo empresarial acorde a la actividad que realizan.

En la actualidad el análisis financiero constituye una herramienta efectiva de evaluación del desempeño económico y financiero empresarial a lo largo de un período contable y comparación de resultados con empresas del sector de características similares, debido a que sus fundamento y objetivos se centran en la relación cuantitativa del proceso de toma de decisiones con la aplicación de técnicas financieras. Por tal motivo son los indicadores financieros, con el análisis adecuado de los estados contables, los que permiten evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, contribuyendo a que la toma de decisiones dentro de la organización sea objetiva, fundamentada en la realidad financiera.

Al realizar un análisis utilizando indicadores financieros, estos permiten identificar puntos fuertes y puntos débiles en la situación financiera de la empresa, enfocando la atención en detalles que parecen presentar anomalía y permite realizar una investigación más exhaustiva solo para aquellos aspectos que lo ameriten”.

El primer indicador financiero aplicar es ratio la tasa de morosidad es uno de los indicadores que nos permiten evaluar la calidad de la cartera de crédito y con ello el desempeño del sector financiero. Podemos calcularla como la relación entre la cartera vencida y la total.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO</b>	<b>SUCURSAL: MATA DE CACAO</b>		
<b>Indicadores financieros</b>	<b>Valores 2016</b>	<b>Valores 2017</b>	<b>Incremento</b>
<b>ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>			
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	6.31%	9.10%	30.65%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	3.86%	6.71%	42.47%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	2.39%	3.41%	29.91%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	6.41%	12.39%	48.29%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO	--	0.66%	100.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4.81%	6.23%	22.87%
<b>INCREMENTO PROMEDIO</b>			<b>45.70%</b>

Fuente.- Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao  
Elaborado.- Jaira Priscila Yépez Mejía

Al analizar el índice de morosidad de la Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao se puede notar que la cooperativa no ha mantenido una buena gestión en el departamento de crédito cobranza porque se ha realizado la concesión de créditos si hacer un estudio de la capacidad de pago y endeudamiento de los socios lo que ha provocado que en promedio los pagos de los socios de la cooperativa tiene una atraso en pago casi de un 50%, lo que va a provocar que la cooperativa llegue un momento que no tenga liquidez para asumir sus obligaciones con los depositantes.

El estudio de la morosidad es muy importante para las instituciones financieras porque la morosidad afecta directamente sus utilidades.

Esto es así porque la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en su función de organismo regulador, exige en forma de restricciones y normas prudenciales que las entidades cumplan con algunos requerimientos que dependen de los niveles de morosidad de la cartera.

A medida que una cartera se vuelve más morosa, se deberá incurrir en gastos por provisiones más altos, traduciéndose en un peor perfil de riesgo para los créditos que aumentaron la morosidad.

Sin embargo, cuando se acumulan las provisiones y se deteriora la cartera, las instituciones tienen un mayor porcentaje de activos improductivos y con ello niveles de rotación medidos como ingresos entre activos más bajos, impactando negativamente la rentabilidad de la entidad.

El otro ratio o índice financiera aplicar es el ratio Intermediación Financiera el cual mide las relaciones entre los agentes que tienen necesidad de financiación y los que tienen capacidad de otorgarla.

Está unida con la presencia creciente de los bancos sobre los mercados. Su aplicación es Diferencia entre los fondos captados por la institución (depósitos) y los fondos otorgados por éstas a los agentes económicos (créditos).

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO</b>	<b><i>SUCURSAL: MATA DE CACAO</i></b>		
<b>Indicadores financieros</b>	<b>Valores 2016</b>	<b>Valores 2017</b>	<b>Incremento</b>
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>			
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	105.37%	128.21%	22.84%

Fuente.- Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao

Elaborado.- Jaira Priscila Yépez Mejía.

Lo que demuestra lo anterior es que la Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao a prestado más de lo que ha captado por depósitos de sus socios por un 22.84%, lo que demuestra que la Cooperativa está necesitando recursos de

la matriz para cumplir con sus obligaciones por no tiene fondos para mantenerse por sí sola.

El índice de liquidez permite evaluar la capacidad de la empresa para pagar oportunamente sus obligaciones de corto plazo. Son especialmente relevantes para bancos y proveedores que otorgan créditos de corto plazo.

No obstante, tienen el inconveniente que pueden perder vigencia rápidamente. Su fórmula de aplicación es

#### FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO</b>	<b>SUCURSAL: MATA DE CACAO</b>		
<b>Indicadores financieros</b>	<b>Valores 2016</b>	<b>Valores 2017</b>	<b>Incremento</b>
<b>LIQUIDEZ</b>			
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	20.48%	15.26%	-5.23%

Fuente.- Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao

Elaborado.- Jaira Priscila Yépez Mejía

Analizado el problema de iliquidez que ha disminuido en un 5.23% se reconoció como principal causa la inadecuada gestión del riesgo de la liquidez y como principal efecto la disminución de la rentabilidad, teniendo en mente, que afecta a la continuidad de las actividades cotidianas de la institución.

La escasa captación de recursos por parte de la institución es una de las causas que afecta desfavorablemente en la situación financiera de la Cooperativa; además puede llevar a la entidad a la insolvencia causada por la reducida recuperación de cartera y la disponibilidad de recursos para asumir y cumplir con sus obligaciones.

Las obligaciones que debe asumir una institución financiera en el corto plazo no se cumplen porque se dio una escasa captación de recursos, impidiendo cumplir sus promesas de pago.

Además, afecta a la disminución de la rentabilidad en razón de que ya no tendrá recursos, y le será imposible la colocación de Créditos, para obtener ingresos por medio de los intereses que estos generan.

La deficiente recuperación de cartera afecta en la situación financiera, los gastos son mayores que los valores recaudados, esto incide en el incumplimiento de las obligaciones en el plazo estimado. La inadecuada recuperación de la cartera puede dar origen a la insolvencia de cualquier institución.

La gestión del riesgo de liquidez inadecuada es una causa desfavorable a la situación en las instituciones financieras, genera incumplimiento de las obligaciones a corto plazo. La corrida de depósitos incide de una manera negativa en la liquidez puesto que al retirar los socios sus valores depositados en la institución, le será difícil contar con el efectivo suficiente para cumplir deberes tanto con clientes internos y externos.

El ratio de vulnerabilidad del patrimonio es un factor que vincula la cartera de crédito improductiva con los recursos que tiene la cooperativa. Proporciona una debilidad en el patrimonio de las instituciones financieras, a través de los riesgos como en las colocaciones crediticias que tienen morosidad y sus provisiones tienen exceso.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO</b>	<b>SUCURSAL: MATA DE CACAO</b>		
<b>Indicadores financieros</b>	<b>Valores 2016</b>	<b>Valores 2017</b>	<b>Incremento</b>
<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>			
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	27.62%	33.65%	6.03%

Fuente.- Cooperativa San Antonio Sucursal Mata de Cacao

Elaborado.- Jaira Priscila Yépez Mejía

Lo que demuestra que la empresa ha incrementado sus créditos improductivos en un 6.03%, es decir los créditos que no han generado ningún tipo de utilidad para la cooperativa y generan gastos por morosidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de la sucursal de Mata de Cacao esta puesto en marcha una aplicación de un sistema de cobro para así poder recuperar la cartera vencida, para el control administrativo se aplicara estrategia y técnicas.

- ✓ Método de pago mensual
- ✓ Método de crédito renovable
- ✓ Método de cartera de crédito
- ✓ Método de pago a largo o corto plazo.



## CONCLUSIONES

- Se concluye que el personal de la cooperativa sabe que la institución tiene muchos problemas en cuanto al trámite y evaluación a la cartera vencida, por lo que es vulnerable y el control de la cooperativa no es el adecuado para la solución del problema; por lo que es importante realizar una evaluación a la cartera vencida para mejorar las cuentas por cobrar.
- Además varias documentaciones de los socios no existe como las copias de cédulas, planillas de servicios básicos, tampoco existen documentación de las letras de cambio, que determine la obligación con la entidad. En ciertos casos los pagarés están en blanco por ejemplo la fecha del documento, nombres completos.
- Existen mucha facilidad para dar los préstamos a los socios, por ello se concluye que no se ponen mayor interés con los requisitos con respecto al crédito, es por ello que tampoco tienen respaldos de los cobros.

## BIBLIOGRAFÍA

- CÁRCAVA, G. A. (2018). Análisis financiero de las entidades locales mediante el uso de indicadores. Quito-Ecuador.
- CAROD, M. Á. (2015). Administración de Empresas. Editorial Editores Argentina S. A.
- CHIRIGOBA, L. (2014). Sistema Financiero. Quito Ecuador.: Segunda Edición.
- CHIRINOS, R. M. (2017). Gestión de Cobranzas. Lima-Peru.
- DUEÑAS, D. F. (2018). Introducción al sistema Financiero y Bancario. . Bogotá – Colombia .
- DUEÑAS, D. F. (2018). Introducción al sistema Financiero y Bancario. . Bogotá – Colombia .
- EQUIFAX, I. (2016). ¿En qué consiste la Gestión de Cobranzas? . Mexico.
- GALAZ, R. G. (2016). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis.
- GITMAN, L. (2017). Principios de Administración Financiera. México Pg. 72. 114: Edición PEARSON EDUCACIÓN.
- GUINARTI, J. M. (2017). Indicadores de gestión para las Cooperativas.
- IGLESIAS, N. A. (2018). Proyecto SINIGAL: una metodología para la implantación de indicadores de gestión. Lima-Peru.
- JON, S. M. (2017). Administración de Cartera y Control de la Morosidad Casación Rural. . Londres.
- KOOTZ, L. W. (2015). Innovación y éxito en la Gerencia Cooperativa, casos exitosos de Cooperativas Rurales de Ahorro y Crédito . Bogotá-Colombia.: Primera Edición.
- MARTINEZ, A. M. (2017). Gestión de Créditos. Buenos Aires: Segunda Edición.
- MATUS, C. (2017. ). Análisis de Riesgo. . Editorial México.

## ANEXOS



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO</b>		<b>SUCURSAL: MATA DE CACAO</b>	
<b>Indicadores financieros</b>	<b>Valores 2016</b>	<b>Valores 2017</b>	
<b>TOTALES DE CUENTAS</b>			
ACTIVOS	\$420,808.79	\$645,136.41	
PASIVOS	\$360,492.22	\$547,865.03	
PATRIMONIO	\$57,467.09	\$93,242.65	
CAPITAL SOCIAL	\$27,723.00	\$52,312.40	
CRÉDITOS (CUENTA 14)	\$312,375.73	\$479,220.67	
DEPÓSITOS (CUENTA 21)	\$321,340.95	\$477,776.38	
<b>CARTERA BRUTA POR TIPO</b>			
CRÉDITOS COMERCIALES	\$13,260.45	\$17,276.17	
CRÉDITOS DE CONSUMO	\$168,999.68	\$248,935.02	
CRÉDITOS DE VIVIENDA	\$23,988.15	\$35,649.52	
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	\$123,889.37	\$201,356.47	
CRÉDITO EDUCATIVO	\$0.00	\$6,303.12	
<b>ÍNDICES DE MOROSIDAD</b>			
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	6.31%	9.10%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	3.86%	6.71%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	2.39%	3.41%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	6.41%	12.39%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EDUCATIVO	--	0.66%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4.81%	6.23%	
<b>INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b>			
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	105.37%	128.21%	
<b>LIQUIDEZ</b>			
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	20.48%	15.26%	
<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>			
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	27.62%	33.65%	

Estado financiero al 31 de Diciembre de 2017 (COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO) SUCURSAL: MATA DE CACAO

Cuenta	Descripción	2017
1	Activo	\$ 645,136.41
11	Fondos disponibles	\$ 67,832.08
1101	Caja	\$ 8,815.50
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 58,528.46
1104	Efectos de cobro inmediato	\$ 440.81
1105	Remesas en tránsito	\$ 47.32
12	Operaciones interbancarias	\$ 80.19
1201	Fondos interbancarios vendidos	\$ 0.09
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	\$ 80.10
1299	Provisión para operaciones interbancarias y de reporto	\$ -
13	Inversiones	\$ 54,041.36
	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector	
1301	privado	\$ 1,189.70
	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del estado o de entidades del sector público	
1302		\$ 22.06
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	\$ 35,848.77
1304	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público	\$ 419.24
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado	\$ 16,326.36
1306	Mantenidas hasta su vencimiento del estado o de entidades del sector público	\$ 168.83
1307	De disponibilidad restringida	\$ 278.71
1399	Provisión para inversiones	\$ (212.30)
14	Cartera de créditos	\$ 479,220.67
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	\$ 15,837.64
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	\$ 236,857.35
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	\$ 34,647.11
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 183,712.53
1405	Cartera de crédito educativo por vencer	\$ 47.79
1409	Cartera de créditos comercial refinanciada por vencer	\$ 225.46
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	\$ 104.41
1411	Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer	\$ 12.34
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	\$ 300.62
1413	Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer	\$ 5.07
1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer	\$ 9.93
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	\$ 80.40
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer	\$ 17.92
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	\$ 43.09
1421	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer	\$ 5.67
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	\$ 590.06
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	\$ 7,973.23
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	\$ 699.06
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 10,888.77
1429	Cartera de crédito educativo que no devenga intereses	\$ 1.36
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	\$ 32.07
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	\$ 5.22
1435	Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses	\$ -
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses	\$ 1.91
1437	Cartera de crédito educativo refinanciada que no devenga intereses	\$ -
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	\$ -
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	\$ 28.09
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	\$ 7.90
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	\$ 10.16
1445	Cartera de crédito educativo reestructurada que no devenga intereses	\$ 0.42
1449	Cartera de créditos comercial vencida	\$ 580.73
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	\$ 3,858.14
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	\$ 262.41
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 6,392.78
1453	Cartera de crédito educativo vencida	\$ 0.24
1457	Cartera de créditos comercial refinanciada vencida	\$ 0.12
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	\$ 0.27
1459	Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida	\$ -
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	\$ 2.33
1461	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida	\$ -
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	\$ 0.15

1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	\$	27.91
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	\$	2.78
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	\$	4.28
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida	\$	2.48
1499	Provisiones para créditos incobrables	\$	(24,059.54)
15	Deudores por aceptaciones	\$	14.02
1501	Dentro del plazo	\$	11.26
1502	Después del plazo	\$	2.76
16	Cuentas por cobrar	\$	11,525.87
1601	Intereses por cobrar de operaciones interbancarias	\$	11.37
1602	Intereses por cobrar inversiones	\$	414.03
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	\$	4,753.59
1604	Otros intereses por cobrar	\$	98.14
1605	Comisiones por cobrar	\$	76.52
1606	Rendimientos por cobrar de fideicomisos mercantiles	\$	0.05
1611	Anticipo para adquisición de acciones	\$	6.05
1612	Inversiones vencidas	\$	129.44
1614	Pagos por cuenta de clientes	\$	990.68
1615	Intereses reestructurados por cobrar	\$	21.84
1690	Cuentas por cobrar varias	\$	5,525.34
1699	Provisión para cuentas por cobrar	\$	(501.18)
	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no		
17	utilizados por la institución	\$	1,923.58
1702	Bienes adjudicados por pago	\$	626.06
1705	Bienes arrendados	\$	12.43
1706	Bienes no utilizados por la institución	\$	1,415.11
1799	Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados	\$	(130.02)
18	Propiedades y equipo	\$	18,708.45
1801	Terrenos	\$	4,406.25
1802	Edificios	\$	11,369.48
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	\$	1,693.29
1804	Otros locales	\$	97.37
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$	3,949.17
1806	Equipos de computación	\$	4,638.73
1807	Unidades de transporte	\$	1,285.37
1808	Equipos de construcción	\$	8.05
1809	Equipo de ensilaje	\$	0.10
1890	Otros	\$	955.76
1899	Depreciación acumulada	\$	(9,695.12)
19	Otros activos	\$	11,790.20
1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$	1,320.64
1902	Derechos fiduciarios	\$	3,090.68
1904	Gastos y pagos anticipados	\$	2,000.70
1905	Gastos diferidos	\$	2,644.32
1906	Materiales, mercaderías e insumos	\$	685.88
1908	Transferencias internas	\$	237.11
1909	Derechos fiduciarios recibidos por resolución bancaria	\$	15.77
1910	Divisas	\$	-
1990	Otros	\$	1,917.61
1999	Provisión para otros activos irrecuperables	\$	(122.49)
2	Pasivos	\$	547,865.03
21	Obligaciones con el público	\$	477,776.38
2101	Depósitos a la vista	\$	203,034.30
2102	Operaciones de reporto	\$	57.90
2103	Depósitos a plazo	\$	262,077.26
2104	Depósitos de garantía	\$	456.99
2105	Depósitos restringidos	\$	12,149.93
22	Operaciones interbancarias	\$	59.49
2201	Fondos interbancarios comprados	\$	52.02
2202	Operaciones de reporto con instituciones financieras	\$	3.80
2203	Operaciones por confirmar	\$	3.67
23	Obligaciones inmediatas	\$	249.05
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	\$	246.83
2304	Valores en circulación y cupones por pagar	\$	2.21
24	Aceptaciones en circulación	\$	0.08
2401	Dentro del plazo	\$	-
2402	Después del plazo	\$	0.08
25	Cuentas por pagar	\$	17,474.12
2501	Intereses por pagar	\$	4,855.08
2502	Comisiones por pagar	\$	10.03

2503	Obligaciones patronales	\$	4,364.97
2504	Retenciones	\$	1,074.85
2505	Contribuciones, impuestos y multas	\$	1,065.50
2506	Proveedores	\$	720.48
2507	Obligaciones por compra de cartera	\$	485.81
2508	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación	\$	0.60
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados	\$	2.04
2511	Provisiones para aceptaciones bancarias y operaciones contingentes	\$	244.30
2590	Cuentas por pagar varias	\$	4,650.46
26	Obligaciones financieras	\$	45,766.37
2601	Sobregiros	\$	15.35
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	\$	5,064.54
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	\$	6,637.60
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	\$	29,983.77
2607	Obligaciones con organismos multilaterales	\$	1,473.77
2608	Préstamo subordinado	\$	23.49
2690	Otras obligaciones	\$	2,567.85
27	Valores en circulación	\$	72.91
2703	Otros títulos valores	\$	72.91
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación	\$	-
28	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización	\$	30.26
2803	Deuda subordinada a plazo	\$	30.26
29	Otros pasivos	\$	6,436.37
2901	Ingresos recibidos por anticipado	\$	328.33
2902	Consignación para pago de obligaciones	\$	207.37
2903	Fondos en administración	\$	869.55
2904	Fondo de reserva empleados	\$	16.59
2908	Transferencias internas	\$	264.16
2910	Posición	\$	34.56
2912	Minusvalía mercantil badwill	\$	-
2990	Otros	\$	4,715.80
3	Patrimonio	\$	93,242.65
31	Capital social	\$	52,312.40
3103	Aportes de socios	\$	52,312.40
33	Reservas	\$	33,695.00
3301	Legales	\$	22,949.44
3303	Especiales	\$	8,412.81
3305	Revalorización del patrimonio	\$	2,149.78
3310	Por resultados no operativos	\$	181.92
34	Otros aportes patrimoniales	\$	3,771.25
3402	Donaciones	\$	1,237.40
3490	Otros	\$	2,533.84
35	Superávit por valuaciones	\$	3,774.82
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$	3,686.65
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	\$	1.24
3503	Valuación inversión neta en un negocio en el extranjero	\$	0.09
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	\$	86.84
36	Resultados	\$	(330.10)
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	\$	632.36
3602	Pérdidas acumuladas	\$	(931.76)
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	\$	4.00
3604	Perdida del ejercicio	\$	-
4	Gastos	\$	40,314.96
41	Intereses causados	\$	15,253.92
4101	Obligaciones con el público	\$	13,443.94
4102	Operaciones interbancarias	\$	21.93
4103	Obligaciones financieras	\$	1,530.86
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	\$	3.16
4105	Otros intereses	\$	254.03
42	Comisiones causadas	\$	87.71
4201	Obligaciones financieras	\$	40.70
4202	Operaciones contingentes	\$	0.16
4203	Cobranzas	\$	21.88
4204	Por operaciones de permuta financiera	\$	0.05
4205	Servicios fiduciarios	\$	0.37
4290	Varias	\$	24.55
43	Pérdidas financieras	\$	16.52
4301	Perdida en cambio	\$	1.11
4302	En valuación de inversiones	\$	3.14
4303	En venta de activos productivos	\$	0.29

4304	Perdidas por fideicomiso mercantil	\$	2.29
4305	Prima de inversiones en títulos valores	\$	-
4306	Primas en cartera comprada	\$	9.69
44	Provisiones	\$	3,832.54
4401	Inversiones	\$	75.59
4402	Cartera de créditos	\$	3,604.33
4403	Cuentas por cobrar	\$	105.13
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	\$	23.97
4405	Otros activos	\$	17.58
4406	Operaciones contingentes	\$	5.94
4407	Operaciones interbancarias y de reporto	\$	0.00
45	Gastos de operación	\$	19,126.59
4501	Gastos de personal	\$	9,176.81
4502	Honorarios	\$	982.63
4503	Servicios varios	\$	3,792.13
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$	1,501.40
4505	Depreciaciones	\$	918.38
4506	Amortizaciones	\$	454.54
4507	Otros gastos	\$	2,300.70
46	Otras pérdidas operacionales	\$	28.52
4601	Perdida en acciones y participaciones	\$	8.56
4690	Otras	\$	19.97
47	Otros gastos y pérdidas	\$	548.47
4701	Perdida en venta de bienes	\$	3.56
4702	Perdida en venta de acciones y participaciones	\$	-
4703	Intereses, comisiones y tarifas devengados en ejercicios anteriores	\$	336.05
4790	Otros	\$	208.86
48	Impuestos y participación a empleados	\$	1,420.68
4810	Participación a empleados	\$	642.99
4815	Impuesto a la renta	\$	770.88
4890	Otros	\$	6.81
5	Ingresos	\$	44,343.70
51	Intereses y descuentos ganados	\$	39,487.44
5101	Depósitos	\$	458.28
5102	Operaciones interbancarias	\$	23.85
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	\$	1,360.52
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$	37,355.47
5190	Otros intereses y descuentos	\$	289.32
52	Comisiones ganadas	\$	268.55
5201	Cartera de créditos	\$	102.54
5202	Deudores por aceptación	\$	0.09
5203	Avales	\$	3.31
5204	Fianzas	\$	1.20
5205	Cartas de crédito	\$	4.96
5290	Otras	\$	156.45
53	Utilidades financieras	\$	221.61
5301	Ganancia en cambio	\$	0.02
5302	En valuación de inversiones	\$	0.39
5303	En venta de activos productivos	\$	47.62
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	\$	173.59
54	Ingresos por servicios	\$	1,535.18
5404	Manejo y cobranzas	\$	267.05
5490	Otros servicios	\$	1,268.14
55	Otros ingresos operacionales	\$	400.96
5501	Utilidades en acciones y participaciones	\$	30.71
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	\$	5.29
5503	Dividendos por certificados de aportación	\$	3.63
5590	Otros	\$	361.33
56	Otros ingresos	\$	2,429.96
5601	Utilidad en venta de bienes	\$	117.02
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	\$	0.37
5603	Arrendamientos	\$	42.45
5604	Recuperaciones de activos financieros	\$	1,468.14
5690	Otros	\$	801.98
59	Pérdidas y ganancias	\$	-
6	Cuentas contingentes	\$	4,474.38
61	Deudoras	\$	1,291.11
6190	Otras cuentas contingentes deudoras	\$	1,291.11
64	Acreedoras	\$	3,183.27
6401	Avales	\$	98.56

6402	Fianzas y garantías	\$	1,564.05
6403	Cartas de crédito	\$	30.16
6404	Créditos aprobados no desembolsados	\$	1,110.52
6405	Compromisos futuros	\$	379.98
7	Cuentas de orden	\$	1,381,808.62
71	Cuentas de orden deudoras	\$	261,149.70
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros	\$	24,168.40
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	\$	44,676.92
7103	Activos castigados	\$	4,233.94
7104	Líneas de crédito no utilizadas	\$	8,347.27
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	\$	1,969.62
7106	Operaciones activas con entidades del grupo financiero	\$	0.02
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	\$	6,301.33
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	\$	3,786.38
7112	Obligaciones extinguidas por acuerdos concordatorios y otros contratos	\$	151.98
7113	Inversiones por vencimiento	\$	-
7114	Obligaciones extinguidas por otros contratos	\$	0.10
7190	Otras cuentas de orden deudoras	\$	167,513.74
74	Cuentas de orden acreedoras	\$	1,120,658.93
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	\$	1,050,519.23
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	\$	1,461.38
7403	Operaciones pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas	\$	0.27
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	\$	22,921.44
7406	Deficiencia de provisiones	\$	179.53
7407	Depósitos de entidades del sector público	\$	816.03
7412	Orden de prelación	\$	-
7414	Provisiones constituidas	\$	4,064.39
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	\$	7,341.85
7416	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	\$	153.50
7417	Operaciones de financiamiento afianzadas	\$	-
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	\$	33,201.30



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida a los Jefes de Agencias, Jefes de Crédito y Asesores de Créditos de la COOPERATIVA SAN ANTONIO DE LA SUCURSAL MATA DE CACAO.

**Objetivo.-** La presente encuesta tiene como finalidad de determinar los problemas que ocasionan en mora en los créditos en la COOPERATIVA SAN ANTONIO DE LA SUCURSAL MATA DE CACAO.

1. ¿Existe un modelo de gestión de cobranzas en la cooperativa?  
SI ( ) NO ( )
2. ¿La cooperativa cuenta con políticas y estrategias de cobranzas?  
SI ( ) NO ( )
3. ¿Se han definido los procedimientos de cobranzas para los créditos?  
SI ( ) NO ( )
4. ¿Se realiza un seguimiento al socio después de entregar el crédito?  
SI ( ) NO ( )
5. ¿Considera que el personal que conforma en el área de cobranzas tiene conocimientos y experiencia en gestión de cobranzas?  
SI ( ) NO ( ) POCO ( )
6. ¿Cuál considera usted que es la principal causa de morosidad en los créditos?  
Falta de análisis de Crédito ( )  
Falta de seguimiento ( )  
Incapacidad de pago ( )
7. ¿Cree usted que un Modelo de gestión de Cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad en la Cooperativa?  
SI ( ) NO ( )

Gracias por su colaboración....

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

Encuesta dirigida para los socios de la COOPERATIVA SAN ANTONIO DE LA SUCURSAL MATA DE CACAO

Objetivo.- Determinar los problemas que ocasionan mora en el crédito en la COOPERATIVA SAN ANTONIO DE LA SUCURSAL MATA DE CACAO, buscar posibles soluciones a los mismos.

1. ¿Al momento mantiene algún crédito en la cooperativa?  
SI ( ) NO ( )
  2. ¿Se entrega una tabla de amortización indicando las fechas de cancelación de su crédito por parte de la cooperativa?  
SI ( ) NO ( )
  3. ¿Por parte de la cooperativa previa el vencimiento de su cuota de su préstamo le han recordado esta obligación?  
SI ( ) NO ( ) AVECES ( )
  4. ¿Alguna vez ha caído en mora o retraso en los pagos de su crédito?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
  5. ¿Cuándo usted ha caído en mora le han visitado para notificarle el particular?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- ¿Conoce usted de los agravantes de caer en mora en su crédito?  
SI ( ) NO ( )
6. ¿Cómo usted se informa del vencimiento de sus pagos?  
Llamada telefónica ( )  
Tabla de amortización ( )  
Visita del asesor ( )

Gracias por su colaboración....