



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

PROCESO DE TITULACION

MAYO 2019 – SEPTIEMBRE 2019

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRACTICA PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**GESTION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA
COOPERATIVA 13 DE ABRIL DE BABAHOYO**

EGRESADA:

JESSENIA RUBY CHOCA ORDOÑEZ

TUTOR:

ING. GEORGINA JANETH ENCALADA TENORIO

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril” es una institución que cubre las necesidades financieras de los miembros del magisterio y de la comunidad emprendedora y agricultora de los cantones Ventanas, Babahoyo y Puebloviejo. La idea de crear esta institución nació en la década de los años 60-70 por los maestros Lic. Mario Paz y Miño, Lic. Wilson Quintanilla y Lic. Freddy Santamaría, ya que el magisterio del Ecuador en esa época sufría retrasos en el pago de sus quincenas, y que en aquel tiempo demoraba hasta 3 meses.

La cooperativa tiene su forma de realizar un respaldo en ese caso de forma monetaria a todos los participantes del magisterio y por ende de todos sus clientes de tal manera poder incentivar sus actividades, en su matriz que se encuentra en la ciudad de Ventanas y en sus sucursales en San Juan, Puebloviejo y Babahoyo de lugar en que se pudo elaborar la presente investigación , que tiene como nombre **Gestión del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril de la ciudad de Babahoyo**, donde se puede evidencia la sub- línea de investigación “gestión de la información contable”, ya que indudablemente las entidades financieras que no logran permanecer en el mundo de los negocios juegan un papel muy importante debido al ineficiente control interno previo a la concesión de créditos a sus socios.

Para el desarrollo normal del presente trabajo investigativo, se determinó diferentes factores que tomando en consideración la temática son de gran interés por ende la cartera crediticia es una de las palabras claves que se puede tomar en reparo para realizar el presente trabajo, de este modo se puede establecer la condición económica en que se encuentra sus potenciales clientes, así como la facilidad o posesión de efectivo, y un sin número de

actividades que se deben de ejecutar dentro del departamento de cobranzas de cualquier institución financiera, de tal manera se puede establecer u otorgar o denegar créditos.

Se puede establecer dentro del presente estudio de caso la metodología, utilizando por defecto un método analítico y descriptivo. Acompañado de manera práctica de un banco de preguntas dirigidas hacia los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril de este modo se pudo crear una base en información necesaria para crear o dar pautas para este trabajo.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril Cía. Ltda. fue fundada el 30 de agosto del 1966. La matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Ventanas en en la calle 9 de octubre y peatonal a la Iglesia Central, la Agencia # 1 está ubicada en el cantón Babahoyo en las calles General Barona entre Rocafuerte y Eloy Alfaro con local propio, y la Agencia # 2 se encuentra ubicada en San Juan, en la Avenida principal Aurora Estrada. Cabe recalcar que esta cooperativa nace con el objetivo principal de cubrir las necesidades financieras de los miembros del magisterio y de la comunidad emprendedora y agricultora de los cantones Ventanas, Babahoyo y Pueblo Viejo.

La cooperativa es una entidad que incentiva al ahorro de sus socios fijando como tal una cuota mensual de depósito que es de \$30 de las cuales se desglosan \$2,50 que es para un seguro de vida. Además, oferta distintos servicios financieros como lo son pólizas de inversión, créditos de consumo, microcréditos, y distintas modalidades de ahorro impulsando de esta manera a sus distintos a que se inicien en cualquier tipo de emprendimiento y a su vez haciendo a crecer a aquellos que ya tienen un emprendimiento como tal, logrando así con ahínco, perseverancia, actitud positiva, eficacia y eficiencia el crecimiento de todos.

La misión de la cooperativa que está bajo objeto de estudio es “Transformarse en una institución que proporcione servicios financieros para sus clientes y potenciales socios, de manera fácil y oportuna, por tal razón generar un aporte al progreso social y económico del país” y la visión es “llegar a poder ser una institución de índole financiera de fácil acceso y popular, que pueda asegurar la seguridad económica necesaria, con personal capacitado en un ambiente de trabajo eficaz”.

El marco legal bajo el cual sienta sus bases la cooperativa son La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria ; La Ley Orgánica de Prevención y Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril, tiene como Ruc: 1290029224001; su representante legal es el Mg. Carlos Boza Viteri. La agencia de Babahoyo como tal, según el organigrama institucional (**ver anexo n. 2**) está conformada por: jefe de agencia, cajero/a, atención al cliente, oficial de créditos y cobranza, guardia de seguridad y auxiliar de servicio; pero la realidad es muy distinta a la plasmada en el organigrama puesto que quien hace de cajera a su vez tiene que hacer las labores de oficial de créditos y cobranzas lo que genera varias problemáticas que se irán explicando a lo largo del desarrollo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril tiene como base primordial los depósitos de sus socios, debido a que generan aporte a sus ahorros en modalidades de entradas de dinero esto conlleva a futuro a poder entregar créditos, cabe recalcar que estas instituciones se las conoce de capital abierto puesto que reciben aporte por parte de sus clientes (depósitos de ahorro). De tal manera se colocara a disposición montos de dinero a los clientes de esta institución los cuales efectúen el procedimiento crediticio, de tal manera se podrá generar interés.

La normativa legal de la cooperativa, dentro de su *Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas* determina las siguientes normas para conceder un crédito o que se pueda ofrecer los diferentes servicios que presenta la institución financiera:

- Poseer entre los 18 y 75 años de edad,
- Poseer una cuenta activa durante más de 6 meses
- No poseer créditos activos en la institución
- No formar parte del buró de crédito
- Tener respaldo económico
- Su vivienda debe de encontrarse en la ciudad
- Presentar roles de pago para poder confirmar su estabilidad económica como mínimo de 6 meses

Los productos financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril de la ciudad de Babahoyo son los siguientes; microcréditos, consumo, anticipo de sueldos y emergente.

Los microcréditos que oferta la cooperativa van dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas, que se dediquen a actividades ya sea comerciales, de servicio o agrícolas, el cual el mismo giro del negocio generará para las cuotas de pago establecidas. El monto máximo de préstamo será hasta de \$12000. Según (Mazón, 2018) los microcréditos son otorgados a una persona natural o jurídica

Para (Jaramillo Lagla, 2016) poseen las siguientes características:

- Los microcréditos permiten el acceso al crédito de personas no bancarias, que no cuentan con un respaldo o garantías (prendarias, encajes, etc.), y confían en el potencial del beneficiario, para poder solventar el crédito.

- Los microcréditos son una herramienta financiera que debe ser reembolsada por el prestatario, deberá devolver el capital principal más los intereses.
- Los microcréditos son préstamos pequeños, la cuantía media de un crédito varía mucho dependiendo del lugar donde se encuentre el beneficiario y cuales sean sus necesidades.

Los créditos de consumo van dirigidos a los empleados tanto del sector público como del privado, los cuales puedan confirmar a través de sus roles de pago que tienen un sueldo fijo con el cual podrán hacer frente a las obligaciones de pago del crédito concedido. Al igual que los microcréditos que oferta, el monto máximo de préstamo es de hasta \$12000.

Los anticipos de sueldo es aquel que la cooperativa otorga a trabajadores con sueldo fijo mensual, se les hace hasta el anticipo de dos sueldos, siempre y cuando presenten los roles de pago de los últimos tres meses. Por lo general hacen uso de este servicio financiero los profesores del magisterio que se les deposita el pago de sus labores dentro de la misma cooperativa.

Y los créditos emergentes debe presentarse copia de cedula y papeleta de votación y la justificación previa de los ingresos para dar paso a la autorización del crédito.

El problema detectado en la agencia de la ciudad de Babahoyo es que el área de créditos y cobranzas como señala el organigrama no existe como tal, puesto que estas labores son llevadas por quien hace de cajera, por lo cual no tiene una persona que esté trabajando al 100% en una área que es de suma importancia para cualquier empresa del sector financiero, por tal razón no se tiene un registro único de personas tanto naturales como jurídicas de las que deben a la cooperativa lo cual conlleva a que el cobro de los mismo no sea eficaz, al no haber una persona encargada del área como tal repercute en que no exista una clasificación de

las cobranzas de acuerdo al nivel de complejidad, dejando como tal que no existe un método eficaz de cobranza. Y es menester mencionar que los créditos son otorgados por el simple hecho de tener por más de tres meses una cuenta activa en la cooperativa y un garante que pertenezca a la misma, otorgando así créditos sin ningún otro tipo de análisis financiero que permita determinar si la persona estará o no en la capacidad de cancelar el crédito.

Las normas crediticias de una institución generan una metodología para establecer si se puede acceder o no a un crédito, esto en referencia a la cantidad solicitada. La institución no puede de enfocarse solo en las pautas que ofrecen las políticas, sino en el correcto estudio de los clientes para luego su correspondiente toma de decisión (Molina, 2016)

A continuación, se detalle los plazos máximos que concede la cooperativa de los créditos que oferta y las formas de pago que deja a elección de sus asociados.

Tabla 1 Tiempo máximo de créditos

Tipo de crédito	Hasta
Microcrédito	48 meses
Consumo	48 meses
Anticipo de sueldos	1 mes
Emergentes	24 meses

*Fuente: Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Coop. 13 de abril
Elaboración: la autora*

Tabla 2 Formas de pago

Tipo de crédito	Formas de pago
Microcrédito	Semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral, quimestral, semestral.
Consumo	Mensual y trimestral
Anticipo de sueldos	Mensual
Emergentes	Mensual

*Fuente: Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Coop. 13 de abril
Elaboración: la autora*

**Fuente: Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Coop. 13 de abril
Elaboración: la autora**

Los plazos previos a la notificación que estipula la cooperativa en su manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, será única y en exclusiva para clientes reincidentes y que demoren en el pago de sus cuotas previamente acordadas, el oficial de créditos a cargo estará plenamente facultado para proceder al cobro para la recuperación del monto adeudado por parte del cliente a través de lo siguiente:

- Mediante mensajes recordatorios
- Llamadas telefónicas
- Hasta tres notificaciones pertinentes
- Recuperación judicial y,
- Extrajudicial.

La agencia objeto de estudio no cuenta con un oficial de créditos y cobranzas como tal, la recuperación de la cartera vencida se demora más de lo normal puesto que quien tiene a cargos es la cajera de la entidad que no dispone del tiempo suficiente para estar haciendo los avisos a los clientes que se encuentran en morosidad y estos a su vez al no ser notificados no se sienten en la obligación de ir a cancelar sus deudas y por lo tanto la deuda se sigue manteniendo y subiendo en intereses. Y es por tal razón que en mucho de los casos la cooperativa ha llegado a instancias judiciales y extrajudiciales para el cobro de los créditos o al punto de embargos.

Según. (Komunika.mx, 2017) .En la agencia de Babahoyo se ha llegado a esos extremos del cobro ya sea de manera judicial o extra judicial porque no se hace un respectivo análisis de la persona a la que se le va a otorgar un crédito, esto también debido a que no

cuenta con una persona capacitada y encargada solo de este puesto sin ningún otro tipo de funciones que le pueda distraer.

Es meritorio señalar que no solo quienes tienen cuenta en la cooperativa pueden acceder a los créditos de la misma, ya sea persona natural o jurídica puede acceder a los mismos siempre y cuando se le pueda verificar que es una persona idónea para optar por un crédito, en situaciones así, si se hace cumplir todo lo anteriormente señalado, pero lo que pasa en este momento es que el proceso se demora algo más de lo normal debido a que no existe en la agencia de Babahoyo un oficial de crédito como tal que recibe la solicitud como tal y que procede de una a la verificación de los requisitos.

Por tal razón se pretende analizar cómo influye la falta de una persona encargada de este puesto tan importante en cualquier entidad del sector financiero. Puesto que otorgar créditos no es algo que se debe hacer a la ligera se debe de hacer un análisis previo a quien solicita el crédito para evitar así a futuro problemas en el cobro del mismo. “El oficial de crédito es quien debe de evaluar la liquidez de los individuos se debe de considerar dependiendo de la generación de crédito, analizando la información que presente, entre estos está el historial crediticio y roles de pagos para verificar su condición económica actual (Neuvoo, 2017)

La falta de un oficial de créditos y cobranzas en la ciudad de Babahoyo ocasiona que los créditos que se conceden demoren o que la mayoría de veces por las solicitudes de crédito que se tiene la cajera encargada de este proceso no haga un correcto análisis y luego de concedido el crédito vienen los problemas cuando los pagos no se hacen a tiempo o muchas

veces se tiene que recurrir a instancias legales para la recuperación de cartera como se detallara más adelante.

Primero hay que tener claro que el crédito “es una continuación del cambio, lo que equivale decir que es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura”. El crédito como atributo cae bajo el campo de la subjetividad ya que es aplicable a personas físicas o morales, ya que se fundamenta en los atributos de solvencia y reputación. Una persona tiene crédito si tiene atributo de solvencia. En definitiva, el crédito visto desde este ángulo es bilateral, es decir que no se lo puede atribuir una persona misma, sino que tiene que ser reconocido por otra persona o por los demás. (Alvarado, 2017)

Como toda entidad financiera la cooperativa en mención tiene sus políticas para otorgar los créditos, pero no todos los puntos que señala esta se cumplen puesto que a veces por el hecho de ser socio de la cooperativa el crédito se concede nomas.

Y la agencia de Babahoyo al no contar con un oficial de crédito respectivo al momento de otorgar cualquiera de los productos financiero que oferta la agencia no se hace un respectivo análisis del fututo deudor como por ejemplo una evaluación veras de su estabilidad económica o en el caso de ser un microcrédito no se solicita el debido plan de negocio en el que invertirá y a su vez no se determina si este es rentable o no, dejando así como evidencia que no se hace el respectivo análisis para conocer el riesgo crediticio.

El riego crediticio consiste en los diferentes problemas que se derivan de la imposibilidad del cliente en cancelar una deuda hacia una institución financiera, en otras palabras es el monto no cancelado o valor a pagar por parte del individuo que solicito un préstamo a esta cooperativa, así como la pérdida del mercado al no contar con la liquidez suficiente, dentro de

la institución que está bajo objeto de estudio al no contar con el personal necesario ni con la capacitación suficiente el riesgo crediticio pasa a ser un factor generador de inconvenientes frecuente.

Para el autor Aranguiz (2018) da a conocer en que consiste el riesgo crediticio:

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple

La pérdida de mercado en las instituciones financieras sucede por el hecho de no poseer la liquidez suficiente, esto es generado por la falta de pago por parte de los clientes en esta institución, ya que esta cooperativa no presenta un plan de contingencia al suscitarse el riesgo crediticio, por tal razón al momento de presentarse pagos incumplidos estos colaboradores no tienen la capacidad de resolverlo de una manera eficiente, trayendo consigo la pérdida y generación de ingresos perdiendo así estabilidad económica.

La falta de un buen análisis de riesgo crediticio a la cooperativa 13 de abril le trae consigo múltiples problemas a la larga puesto que, si no se recupera el capital prestado y si no se gana los intereses esperados, la cooperativa estaría trabajando para nada y su crecimiento dentro del sector financiero va a ser muy poco o nulo en su totalidad.

La parte fundamental de los créditos otorgados es que estos capitales dados en préstamos retornen con un margen de ganancia que es lo que se conoce como interés, la

cooperativa como tal una vez otorgado los créditos espera que el deudor sea responsable y este según su forma de pago se acerque a pagar puntualmente, hay quienes si lo hacen, pero también quienes no y es en estos donde se aplica lo que señala el manual llegando hasta el caso extremo de llegar a instancias legales como lo son la judicial y extrajudicial.

La empresa (Fernandez, 2017) afirma que; la actividad de cobranzas, tiende como una metodología estratégica que puede agrupar a las personas a los clientes de acuerdo a su correspondiente facilidad de pago, porque no se puede enviarle los mismo tipos de informes a todos los individuos que tienen un crédito con la institución por tal razón se clasifican de la siguiente manera: puede y quiere, puede y no quiere, quiere y no puede.

Una vez expuesta la problemática general de la cooperativa se procede al respectivo análisis financiero de su cuenta por cobrar que a marzos de 2019 ascendía a un valor de \$264.299,15 (**ver Anexo 3**) donde se dejara constancia de la veracidad de lo anteriormente expuesto.

De los datos tomados de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al cierre del mes de marzos de 2019 (**ver Anexo 4**), la cooperativa reflejaba en sus cuentas los siguientes valores:

Tabla 1 Cuentas para el análisis financiero de la cuenta por cobrar

Cuenta	Valor
Cartera por vencer	\$6.713.729,87
Cartera vencida	\$1.365.821,82
Cartera que no devenga interés	\$432.228,20

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaboración: La autora

La cooperativa en su Manual de Políticas y Procedimiento de Créditos señala que:

Créditos por vencer, es el valor neto de la cartera de créditos que se encuentra al día en lo que respecta al pago de sus obligaciones adquiridas. Créditos vencidos, es el valor en donde se reportan atrasos o incumplimientos de pagos. Créditos que no devengan intereses, es el resultado de la diferencia entre el saldo que se encuentra pendiente de pago y los valores de la cartera vencida; y cartera improductiva, corresponde a la suma de la cartera con valores que no devengan intereses y la cartera vencida. (Cacta, 2014)

Para determinar cómo se encuentra una institución financiera se debe de considera de manera general todos los indicadores financieros necesarios. Al realizar un estudio y análisis de los indicadores antes mencionados reflejan la condición financiera real de una empresa de acuerdo a los correspondientes análisis de ratios (Andrade , 2017)

Primero se va a obtener el grado de morosidad a fecha de marzo de 2019, puesto que son los datos que se han podido obtener de la SEPS.

$$\text{morosidad cartera total} = \frac{\text{cartera improductiva}}{\text{cartera bruta}}$$

$$\text{morosidad cartera total} = \frac{1.798.050,02}{8.511.779,89}$$

$$\text{morosidad cartera total} = 21,12\%$$

El porcentaje de morosidad de cartera de la cooperativa a fecha de marzo de 2019, se encontraba demasiado elevado en relación al indicador económico de la SEPS del segmento 3 que es al que pertenece la cooperativa dicho indicador estaba al 9,17% (**ver Anexo 5**). Entonces no queda ninguna duda de que la entidad objeto de estudio del presente caso se

encuentra en una situación problemática en lo que se refiere a recuperación de la cartera crediticia.

De igual manera es importante identificar de manera individualizada en qué tipo de créditos concedidos por la cooperativa se están registrando atrasos en los pagos de los mismos, por lo tanto, se evaluó la morosidad de la cartera en consumo prioritario, lo cual se lo hizo con:

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = \frac{\text{cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{cartera bruta consumo prioritario}}$$

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = \frac{665.137,56}{4.338.364,34}$$

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = 15,33\%$$

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = \frac{\text{cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{cartera bruta consumo prioritario}}$$

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = \frac{665.137,56}{4.338.364,34}$$

$$\text{morosidad cartera consumo prioritario} = 15,33\%$$

De acuerdo a la presente formula se pudo deducir que dentro de la institución que está bajo objeto de estudio el 15,33% muy elevado con el estándar que proporciona la SEPS, por lo cual esto representa a la falta de compromiso por parte de los clientes es decir a la cantidad de socios que solicitaron un crédito y se encuentran en situación de mora, esto relacionado con las problemáticas antes mencionadas.

También se hace el análisis respectivo a través del indicador de la morosidad de cartera de los microcréditos concedidos:

$$\text{morosidad cartera microcredito} = \frac{\text{cartera improductiva microcredito}}{\text{cartera bruta microcredito}}$$

$$\text{morosidad cartera microcredito} = \frac{830.321,34}{2.148.203,45}$$

$$\text{morosidad cartera microcredito} = 38,65\%$$

En relación a dato estadístico de la industria corresponde en un 10,70% dato tomado del sistema financiero popular, en comparación a la institución que está bajo objeto de estudio, el porcentaje sobrepasa en gran manera con un valor de 38,65% esto evidencia la inexistencia de un base de datos ni un sistema que se dedique específicamente.

La solvencia de esta institución se puede establecer de la siguiente manera, pero podemos decir que la liquidez da a conocer de manera precisa cuales son recursos que posee una determinada institución y al mismo tiempo la viabilidad de cumplir con sus compromisos a corto plazo(Garcia, 2015)

$$\text{liquidez} = \frac{\text{fondos disponibles}}{\text{obligaciones con el publico}}$$

$$\text{liquidez} = \frac{841.726,91}{5.098.137,82}$$

$$\text{liquidez} = 16,52\%$$

Todas las instituciones dedicadas a la acreditación de préstamos financieros según el sistema financiero popular y solidario debe poseer un 20,01% de liquidez para afrontar

posibles inconvenientes como son el déficit en el sistema de cobranzas, pero esto no se presenta en esta institución gracias a la fórmula aplicada se puede notar que posee un 16,52%, esto tiene consecuencias que esta empresa no pueda respaldar sus obligaciones en un corto plazo, esta falta de liquidez como se lo menciona alrededor de la investigación sucede por la falta del personal encargado de la aprobación de créditos y realizar el seguimiento necesario para el cobro del mismo.

En general y teniendo como base estadística los porcentajes otorgados por el Sistema Financiero Popular y Solidario comparados con los obtenidos a través de las diferentes fórmulas se puede llegar a la conclusión que dentro de la cooperativa gracias a las problemáticas de gran importancia, se encuentra en un estado insostenible reflejado en la liquidez que esta posee, ya que si llegara a suceder un problema relacionado con cualquier índole monetario esta no podría disponer de dinero en efectivo de forma inmediata.

CONCLUSIONES

Según el proceso investigativo en relación a la gestión del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril de la ciudad de Babahoyo se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- Aun existiendo un organigrama estructural legalizado dentro de la institución esta no cuenta con el departamento de crédito y cobranzas peor aún con un personal capacitado generando fallas dentro de este proceso.
- Existe un alto riesgo crediticio en la Institución al no contar con una base de datos estructurada sobre el historial crediticio de sus clientes, de este modo los créditos son otorgados empíricamente.
- La gestión y estrategias que aplican para la recuperación de cartera vencida no son las adecuadas.
- En relación a la morosidad de consumo prioritario esta entidad financiera posee un 15,33% muy alejado al porcentaje establecido por el sistema financiero popular y solidario, eso generado por la falta de compromiso por parte de los que solicitaron un crédito sobre los pagos que deben realizarse en fechas acordadas.
- A través de la fórmula de morosidad de cartera de microcrédito existe un porcentaje muy desfavorable para la institución con un 38,65% cuando lo normal es hasta un 10,96, esto se genera por la falta de personal capacitado el cual evite el riesgo crediticio.
- La liquidez dentro de cualquier institución financiera es esencial para la resolución de problemas que se pueden presentar de este modo se podrá tener una presencia en el mercado pero esta cooperativa posee un porcentaje menor (16,52%) al que está

establecido (22,8%), esto generado principalmente por las falencias que se suscitan dentro de esta institución como la falta del personal encargado de la función de crédito y cobranzas, la capacitación de los colaboradores, entre otros problemas antes mencionados.

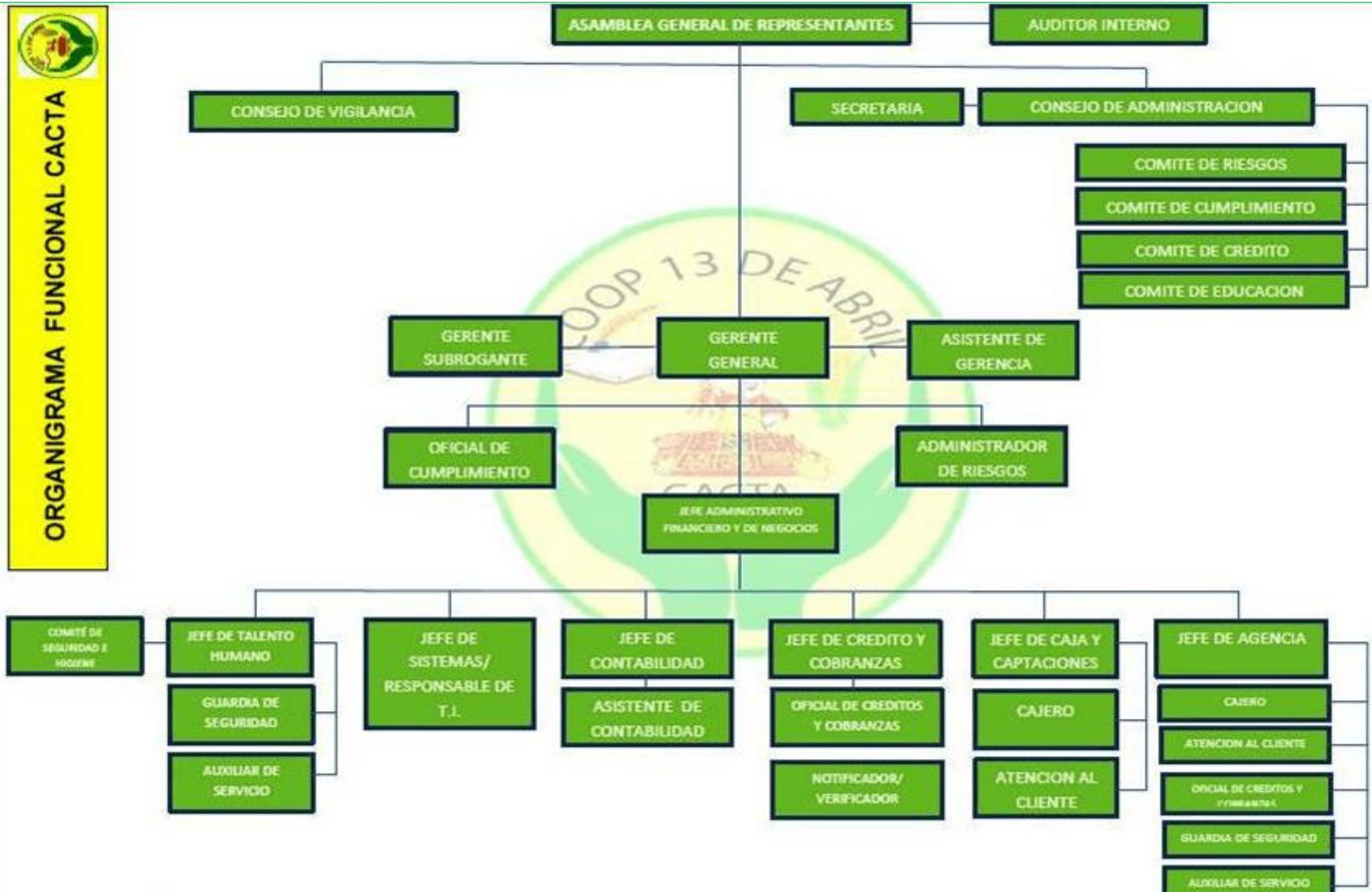
Bibliografía

- Alegria, E. E. (2017). *L CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE TÉ EN LIMA METROPOLITANA*. FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS. Lima: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS.
- Alvarado. (2017). El credito bancario: Un estudio de evaluacion de riesgos. *Tesis de Grado*. Guayaquil.
- Andrade , D. (2017). *Fichas metodológicas de indicadotres financieros*. Obtenido de Suoperintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Aranguiz Casanova, M. (2018). Analisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista de Facultad de Ciencias Economica: investigacion y reflexion*, 1-28.
- Cacta. (2014). Manual de Politica y Procedimiento de Creditos.
- Cacta. (2018). *Tu Cooperativa* . Obtenido de <http://coop13abril.fin.ec/>
- Fernandez, S. (2017). *Clasificaciòn o perfil de los deudores*. Obtenido de <https://ayudadeudores.wordpress.com/2017/12/12/clasificacion-o-perfil-de-los-deudores-segun-las-empresas-de-cobranza/>
- Garcia. (2015). *Analisis Financiero. Un enfoque integral*. Mexico: Grupo Patria.
- Jaramillo Lagla, M. A. (2016). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS EN LA ECONOMÍA DE LAS FAMILIAS, DE LA PARROQUIA MACHACHI, DEL CANTÓN MEJÍA, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL AÑO 2016. Quito.
- Komunika.mx. (2017). *Tipos de deudores*. Obtenido de <http://komunika.mx/blog/2017/04/tipos-de-cobranza/>
- Mazón, E. O. (2018). FORMALIZACIÓN DE LAS MICROFINANZAS Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIAN. *SUPERINTENDENCIA DE BANCO*, 1-32.
- Molina, A. d. (13 de Diciembre de 2016). *Conexionesan* . Obtenido de La política de créditos de una entidad financiera: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Neuvoo. (2017). *¿Qué hace un oficial de crédito?* Obtenido de <https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/analista-de-cr%C3%A9dito/>

Anexo N. 1 - Entrevista dirigida a la cajera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril de la ciudad de Babahoyo

¿Qué tiempo lleva laborando dentro de esta institución?	
¿Ha recibido capacitación sobre la gestión de créditos y cobranzas?	
¿Se determina un seguimiento sobre las cuentas vencidas?	
¿Quién es la persona encargada de solucionar los problemas que se generan en esta institución?	
¿Se generan acuerdos con los deudores para la recuperación de carteras vencidas?	
¿Tiene el conocimiento sobre las normas que rigen dentro de esta institución en relación al proceso de otorgamiento de créditos?	
¿Se establecen metas de recuperación de valores en montos fijos?	
¿Existe un manual de políticas de crédito y cobranzas?	
¿Cómo se lleva a cabo el proceso de cobranza?	
¿Cuáles son las normas que se utilizan para otorgar un crédito?	
¿Conoce usted los motivos por los cuales los clientes se retrasan en sus obligaciones?	

Anexo N. 2 – Organigrama Funcional CACTA



Anexo 3. Extracto del balance de la cooperativa junios de 2019 tomado de la SEPS

13	COD CONTABL	Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	13 DE ABRIL
624	150205	Después del plazo	1	6	0,00
625	16	CUENTAS POR COBRAR	1	2	264.299,15
626	1601	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras	1	4	0,00
627	160105	Interfinancieras vendidas	1	6	0,00
628	160110	Operaciones de reporto con instituciones financieras	1	6	0,00
629	1602	Intereses por cobrar inversiones	1	4	0,00
630	160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados	1	6	0,00
631	160210	Disponibles para la venta	1	6	0,00
632	160215	Mantenidas hasta el vencimiento	1	6	0,00
633	160220	De disponibilidad restringida	1	6	0,00
634	1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	4	154.743,74
635	160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	6	0,00
636	160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	6	55.503,08
637	160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	6	
638	160320	Cartera de microcrédito	1	6	
639	160325	Cartera de crédito productivo	1	6	
640	160330	Cartera de crédito comercial ordinario	1	6	
641	160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	1	6	0,00
642	160340	Cartera de crédito de vivienda de interés público	1	6	0,00
643	160341	Cartera de crédito educativo	1	6	0,00
644	160345	Cartera de créditos refinanciada	1	6	1.384,69
645	160350	Cartera de créditos reestructurada	1	6	318,80
646	1604	Otros intereses por cobrar	1	4	0,00
647	1605	Comisiones por cobrar	1	4	0,00
648	160505	CARTERA DE CRÉDITOS	1	6	0,00
649	160510	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	1	6	0,00
650	160515	Operaciones contingentes	1	6	0,00
651	160590	Otras	1	6	0,00

EjeHorizontal (C
 Valor: 55.503,08
 Fila: 160310 - Carte
 Columna: 30/06/20

Anexo 4. Clasificación de carteras a marzo de 2019, tomado de la SEPS



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA


CLASIFICACIÓN DE CARTERA
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 30 DE JUNIO DEL 2019
(Dólares)

FECHA	RAZ
28-feb-19	1
31-mar-19	13
30-abr-19	16

*Seleccione una o varias opciones

	31-mar-19
	13 DE ABRIL
TOTAL CARTERA POR VENCER	6.713.729,87
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00
a.DE 1 A 30 DÍAS	0,00
a.DE 31 A 90 DÍAS	0,00
a.DE 91 A 180 DÍAS	0,00
a.DE 181 A 360 DÍAS	0,00
a.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	4.338.364,34
b.DE 1 A 30 DÍAS	230.456,16
b.DE 31 A 90 DÍAS	421.410,36
b.DE 91 A 180 DÍAS	552.832,28
b.MÁS DE 180 DÍAS	3.133.665,54
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	227.162,08
c.DE 1 A 30 DÍAS	3.798,23
c.DE 31 A 90 DÍAS	7.429,01
c.DE 91 A 360DÍAS	31.691,16
c.MÁS DE 360 DÍAS	184.243,68
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2.148.203,45
d.DE 1 A 30 DÍAS	131.737,00
d.DE 31 A 90 DÍAS	703.484,60
d.DE 91 A 180 DÍAS	758.055,34
d.DE 181 A 360 DÍAS	180.655,84
d.MÁS DE 360 DÍAS	374.270,67
i.MÁS DE 360 DÍAS	0,00
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	432.228,20
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	252.246,56
k.DE 1 A 30 DÍAS	23.339,26
k.DE 31 A 90 DÍAS	22.501,25
k.DE 91 A 180 DÍAS	25.736,87
k.MÁS DE 180 DÍAS	180.669,18
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	69.749,37
l.DE 1 A 30 DÍAS	2.988,10
l.DE 31 A 90 DÍAS	4.336,60
l.DE 91 A 360 DÍAS	10.269,36
l.MÁS DE 360 DÍAS	52.155,31
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	110.232,27
m.DE 1 A 30 DÍAS	16.621,28
m.DE 31 A 90 DÍAS	12.694,41
m.DE 91 A 180 DÍAS	8.840,27
m.DE 181 A 360 DÍAS	25.648,14
m.MÁS DE 360 DÍAS	46.428,17
TOTAL CARTERA VENCIDA	1.365.821,82
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	22.302,31
r.MÁS DE 360 DÍAS	22.302,31
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	412.891,00
s.DE 31 A 90 DÍAS	18.450,37
s.DE 91 A 180 DÍAS	21.795,86
s.MÁS DE 180 DÍAS	372.644,77
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO VENCIDA	210.539,44
t.De 1 a 30 días	0,00
t.De 31 a 90 días	1.494,05
t.De 91 a 360 DÍAS	15.204,26
t.MAS DE 360 DÍAS	193.841,13
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	720.089,07
u.DE 31 A 90 DÍAS	44.823,20
u.DE 91 A 180 DÍAS	37.270,25
u.DE 181 A 360 DÍAS	151.529,26
u.MÁS DE 360 DÍAS	486.466,36
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	1.798.050,02
TOTAL CARTERA BRUTA	8.511.779,89
PROVISIONES	-1.305.234,58
TOTAL CARTERA NETA	7.206.545,31

Anexo 5. Boletín financiero – perteneciente al sector financiero popular y solidario – con corte al 31 de marzo del 2019 (Tomando como referencia el segmento 3 puesto que de acuerdo a los activos que posee la cooperativa en cuestión, es el segmento al que pertenece)

				
ESTADO DE SITUACIÓN				
SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO				
31-mar-19				
en dólares				
INDICADORES	SEGMENTO <input type="button" value="v"/>			
	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4
INDICES DE MOROSIDAD				
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	3,51%	0,03%	15,47%	10,23%
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	3,13%	3,33%	7,36%	6,09%
CRÉDITO INMOBILIARIO	1,51%	1,55%	5,07%	7,37%
MICROCRÉDITO	5,26%	6,70%	10,70%	11,92%
CRÉDITO PRODUCTIVO	9,36%	0,00%	0,00%	0,00%
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,02%	1,16%	0,00%	0,00%
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	2,03%	1,12%	5,42%	2,55%
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	20,30%	6,41%
MOROSIDAD DE LA CARTERA	3,63%	4,63%	9,17%	9,68%
INTELECCIÓIN FINANCIERA				
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	97,15%	118,53%	115,54%	121,55%
LIQUIDEZ				
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	21,21%	18,84%	20,01%	24,61%
VULNERABILIDAD DE PATRIMONIO				
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	19,51%	22,57%	41,10%	39,88%

Anexo 5. Extracto del balance general de la Cooperativa, tomado de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



STADO FINANCIERO
ECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
ERIDO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 30 DE JUNIO DEL 2019
ólares)

FECHA
28-feb-19
31-mar-19
30-abr-19

RAZÓN SOCIAL
13 DE ABRIL
16 DE JULIO LTDA
ACCION IMBABURA

*Seleccione una o varias opciones

				FECHA	
				30/06/2019	
COD CONTABL	Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	13 DE ABRIL	
1	ACTIVO	1	1	9.471.477,78	1
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	841.726,91	
1101	Caja	1	4	34.437,54	
110105	Efectivo	1	6	33.637,54	
110110	Caja chica	1	6	800,00	
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	4	805.292,33	
110305	Banco Central del Ecuador	1	6	28.513,50	
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	6	776.778,83	
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	1.997,04	
110401	Efectos de cobro inmediato	1	6	1.997,04	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	7.032.580,21	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	4	4.552.824,56	
140205	De 1 a 30 días	1	6	228.505,71	
140210	De 31 a 90 días	1	6	423.058,31	
140215	De 91 a 180 días	1	6	556.363,02	
140220	De 181 a 360 días	1	6	737.347,20	
140225	De más de 360 días	1	6	2.607.550,32	
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	216.237,57	
140305	De 1 a 30 días	1	6	4.189,30	
140310	De 31 a 90 días	1	6	7.619,11	
140315	De 91 a 180 días	1	6	10.462,59	
140320	De 181 a 360 días	1	6	20.025,18	
140325	De más de 361 días	1	6	100.932,49	
2	PASIVOS	2	1	5.766.022,98	
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2	5.098.137,82	
2101	Depósitos a la vista	2	4	3.211.672,06	
210135	Depósitos de ahorro	2	6	3.209.028,25	
210140	Otros depósitos	2	6	0,00	
210145	Fondos de tarjetahabientes	2	6	0,00	
210150	Depósitos por confirmar	2	6	2.643,81	
2103	Depósitos a plazo	2	4	1.886.465,76	
210305	De 1 a 30 días	2	6	120.612,06	
210310	De 31 a 90 días	2	6	186.612,20	
210315	De 91 a 180 días	2	6	500.739,72	
210320	De 181 a 360 días	2	6	1.018.721,78	
210325	De más de 361 días	2	6	59.780,00	
25	CUENTAS POR PAGAR	2	2	219.706,75	
2503	Obligaciones patronales	2	4	63.487,06	
250305	Remuneraciones	2	6	0,00	
250310	Beneficios Sociales	2	6	58.261,73	
250315	Aportes al IESS	2	6	5.015,03	
250320	Fondo de reserva IESS	2	6	210,30	
250325	Participación a empleados	2	6	0,00	
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	2	6	0,00	
250390	Otras	2	6	0,00	
2504	Retenciones	2	4	18.737,86	
250405	Retenciones fiscales	2	6	3.061,04	
250490	Otras retenciones	2	6	15.676,82	
2590	Cuentas por pagar varias	2	4	137.481,83	
259010	Excedentes por pagar	2	6	0,00	
259015	Cheques girados no cobrados	2	6	470,74	
259090	Otras cuentas por pagar	2	6	137.011,09	
26	Obligaciones financieras	2	2	448.178,41	
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	2	4	448.178,41	
260605	De 1 a 30 días	2	6	7.608,21	
260610	De 31 a 90 días	2	6	7.584,95	