



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA
COOPERATIVA SAN ANTONIO C.A. LTDA SUCURSAL LA UNION**

EGRESADO:

MARLON EMILIO SUAREZ SILVA

TUTOR:

ÁNGELA SULAY VELASCO FLORES

AÑO 2021

Contenido

Resumen	3
Palabras claves.....	3
Abstrac.....	4
<i>INTRODUCCION</i>	5
DESARROLLO	7
Antecedentes.....	7
Conceptualización teórica y fundamento legal.....	8
Principales actividades comerciales	10
Entre sus principales servicios ofertados a sus clientes se desglosan de la siguiente manera:.....	10
Conclusiones.....	20
Anexos	22
Referencias Bibliográficas	26

Resumen

El presente estudio de caso está enfocado en el Control Interno del Departamento de Cobranza de la Cooperativa San Antonio C.A. Ltda. Sucursal La Unión ayudará a considerar los diferentes procesos que se realizan dentro del departamento de cobranza con el único fin de establecer de manera correcta los tipos de falencias producto del control interno, analizando además de manera minuciosa todas y cada una de las características del cliente en el momento de otorgar créditos, tomando en cuenta los medios que este tiene para no atrasarse con sus pagos y así también la implementación de asistencias para que realice una correcta inversión; aportando de esta manera no solo al crecimiento de la entidad, sino que también en el cliente, considerando las políticas de crédito como las de cobranzas existentes dentro de la entidad y de ser el caso una descripción del manejo interno de la gestión de la carteras vencida para en base a ellas aplicar las soluciones o buscar alternativas considerando los clientes que se encuentran en mora y poder clasificarlos.

Palabras claves

Control Interno, Cartera Vencida, Cobranza, Financiamiento, Políticas de créditos.

Abstrac

This case study is focused on the Internal Control of the Collection Department of the Cooperativa San Antonio C.A. Ltda. Sucursal La Unión will help to consider the different processes that are carried out within the collection department with the sole purpose of correctly establishing the types of deficiencies resulting from internal control, also thoroughly analyzing each and every one of the characteristics of the client at the time of granting credits, taking into account the means that he has to not be late with his payments and thus also the implementation of assistance so that he makes a correct investment; contributing in this way not only to the growth of the entity, but also to the client, considering the credit policies such as those of collections existing within the entity and, if applicable, a description of the internal management of the overdue portfolio management Based on them, apply the solutions or look for alternatives considering the clients that are in default and be able to classify them.

Keywords

Internal Control, Overdue Portfolio, Collection, Financing, Credit Policies.

INTRODUCCION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio C.A Ltda, es una institución financiera dedicada a brindar servicios de financiamiento para promover el desarrollo y así mejorar la calidad de vida dentro de la comunidad, lo que a su vez promueve e incentiva el ahorro en los habitantes de la Parroquia La unión, siendo esta última aquella donde se desarrolló el estudio de caso con el tema: CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA SAN ANTONIO C.A. LTDA SUCURSAL LA UNION.

Al momento de realizar la presente investigación se tomó en consideración la gestión de los diferentes procesos que se realizan dentro del departamento de cobranzas, con el único fin de establecer de manera concreta los tipos de falencias que existen, los mismos que están relacionadas al control interno, previo al otorgamiento de créditos a los socios que así lo requieran, de manera que se efectuó el análisis de la situación del cliente, las capacidades en el momento de pago y así también el destino del crédito, lo cual considera que se está incitando a créditos otorgados con problemas en su recuperación, por lo que la tasa de morosidad, la cartera vencida y por vencer se han incrementado poniendo en riesgos financiero a la institución.

Durante el tema antes mencionado es importante resaltar que no se realiza el monitoreo suficiente de acuerdo al manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, dando como resultado una baja recuperación de la cartera, conllevando a que existe una afectación en cuanto a la liquidez de la cooperativa, tomando en cuenta esta problemática como uno de los principales temas para la ejecución de este estudio.

Para fomentar y argumentar el presente trabajo, se aplicó la entrevista como técnica de investigación, la cual se ejecutó de manera directa con los agentes recaudadores de cartera, y demás personal que labora dentro de la institución financiera, de la misma manera se empleó el método inductivo por cuanto se observó cifras económicas de la entidad las mismas que fueron analizadas a través de fundamentos teóricos de bases bibliográficas.

Dentro de la recolección de la información de datos y demás documentos necesarios, se presentaron inconvenientes ya que no se pudo obtener acceso a datos de los estados de resultados de los años 2017 y 2018, sin embargo, si fue proporcionada la información referente a los estados de situación financiera de los años citados, lo que fortaleció el análisis los diferentes aspectos con relación al tema en proceso.

En cuanto a la sud línea de investigación que se encuentra enmarcado el presente estudio de caso es la gestión financiera, tributaria y compromiso social, ya que se encuentra dentro de la gestión de las finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión.

DESARROLLO

Dentro del marco del desarrollo sobre el tema Control Interno Del Departamento De Cobranza De La Cooperativa San Antonio C.A. Ltda Sucursal La Unión, para la ejecución del presente estudio de caso, fue utilizada la técnica de la entrevista, la misma permitió obtener datos relevantes relacionados con el tema de estudio, se aplicó el método inductivo permitiendo analizar las cifras económicas observadas, y así de esta manera conocer la incidencia existente de la gestión de cobranza en la liquidez de la unidad financiera en cuestión, en lo que respecta el periodo 2017 – 2018.

Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio dio inicio a sus actividades financieras un 29 de octubre de 1969 mediante arreglo ministerial # 2693 del Registro General de Cooperativas. Con sus 51 años de actividad financiera se ha convertido en una institución estable y confiable para sus usuarios, otorgando el financiamiento necesario alineado en el camino del desarrollo a sus socios ofreciéndoles grandes oportunidades para mejorar la calidad de vida a sus familias y a la comunidad, estimulado siempre al ahorro. La Matriz se encuentra localizada en la ciudad de Montalvo, provincia de Los Ríos, cuenta con varias sucursales en los cantones y parroquias a nivel provincial como: Babahoyo, Ventanas, Vinces, Quevedo, San Carlos, Mata de Cacao, y La Unión, siendo esta la entidad sobre la cual se desarrolla el estudio de caso, sucursal que se encuentra ubicada en las calles Camilo Ponce y Martha Roldó, esquina.

De acuerdo con la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio la misma está registrada con

el número de Resolución de Constitución SEPS-ROEPS-2013-011403, en acta de resolución emitida el 29 de mayo de 2013. Su principal actividad se orienta en el sector de Ahorro y Crédito, de acuerdo con la Clasificación del Sector Cooperativo del Ecuador, atribuyendo que este sector se identifica por entidades solidarias, cajas y bancos comunitarios.

Conceptualización teórica y fundamento legal

Según (García Jiménez, 2018) define al cooperativismo social como la respuesta a la crisis económica quien señala: “las cooperativas en particular no solo responden a las necesidades materiales; el hecho de juntarse de acuerdo con principios, derechos y deberes desarrolla enormemente la sociabilidad con las personas (pág.106). Mientras que por otra parte (Jaramillo, Manual de cooperativismo y economía solidaria, 2005) nos dice que se debe tomar en cuenta “que el cooperativismo constituye un termómetro que mide el grado de desarrollo social y económico de un país y un indicador de los niveles de participación de la población en las organizaciones sociales (pág.154), considerando esta última apreciación como motor de las economías participativas en fomento a las actividades productivas y sociales.

Otra referencia que se da al cooperativismo lo señala la (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008, pág. 100), “reconoce las diversas formas de organización relacionadas con la producción dentro de la economía, como las cooperativas, las tanto privadas como públicas de carácter familiar, autónomo, social entre otro que hacen su mención en este artículo de la ley”. Dándole atribución a Ecuador como un país destacado en la ayuda para la producción y crecimiento económico mediante el Sector Cooperativo

y de esta manera aporta a lo comentado anteriormente por (Jaramillo, Manual de cooperativismo y economía solidaria, 2005).

Como toda Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente acreditada, la Cooperativa San Antonio se encuentra bajo el régimen de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Corporación de Seguros de Depósitos. La institución en estudio se encuentra regida con las normas del Código Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de activos, y del Financiamiento de Delitos; tomando en cuenta de la misma manera las normas de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Dentro de la conceptualización teórica y fundamento legal de la cooperativa es de gran importancia tener en cuenta su Misión y Visión:

Misión: Somos una institución de intermediación financiera sólida, rentable, competitiva y solidaria al servicio dentro de la provincia Los Ríos, con servicios financieros orientados a las necesidades de la comunidad; los procesos y sistemas de control adecuados a su gestión, tecnología innovadora y un equipo profesional siempre comprometido con el servicio al socio.

Visión: 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 Los Ríos”.

Principales actividades comerciales

Entre sus principales servicios ofertados a sus clientes se desglosan de la siguiente manera:

- Depósito a plazo fijo
- Ahorro programado
- Cuenta crecer
- Ahorro a la vista
- Ahorro futuro
- Créditos de acuerdo a la necesidad del cliente: Consumo, de vivienda o microcrédito.

De acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos utilizados para los créditos y las cobranzas de la Cooperativa en el estudio, citamos los diferentes rangos con su segmentación para los créditos tanto de consumo como de microcrédito en el periodo de hasta 60 meses plazo, de acuerdo al rango y al segmento del crédito otorgado, entre los cuales se destaca la nueva línea de créditos focalizados a la vivienda siendo el plazo de otorgamiento determinado mediante convenio institucional. (Tabla 1)

Tabla 1. Rangos máximos por segmentos del crédito dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Segmento de Crédito	Meses Plazos
Consumo	60
Microcrédito	60
Vivienda	Establecidos por convenio

Fuente: Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas Cooperativa San Antonio.

Elaborado por: Marlon Suarez Silva.

Generalmente los créditos de consumo brindados por la Cooperativa San Antonio son establecidos u otorgados a empleados públicos o privados que mantengan un salario fijo mensual, para esto se establece un crédito ordinario o crédito prioritario con montos de 50,00 dólares americanos como mínimo y un máximo de 20.000,00 dólares americanos, dándole una facilidad de pago a cada uno de los clientes. Los créditos por vivienda se realizan a través de una garantía hipotecaria que van de montos de 3.000,00 dólares americanos hasta un máximo de 30.000,00 dólares americanos. Los microcréditos son otorgados a personas jurídicas o naturales, destinados para actividades agrícolas, comerciales y en varios casos al servicio de transporte. Sus montos van desde 50,00 dólares americanos mientras que el monto máximo es de 20.000,00 dólares americanos, constituyéndose estos últimos en el tipo de crédito que tiene mayor demanda por parte de los socios (Tabla 2)

Tabla 2. Tipos de créditos mas comunes otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Créditos ordinarios	Van desde 50.00 hasta 20.000,00 dólares americanos.
Créditos para vivienda	Van desde 3.000,00 hasta 30.000,00 dólares americanos.
Créditos para agricultores	Van desde 50,00 hasta 20.000,00 dólares americanos.

Fuente: Manual de políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.
Elaborado: Marlon Suarez Silva.

En cuanto a las políticas generales de financiamiento podemos citar a (TAURA, 2018, pág. 9) quien las define como “la manera en que un crédito concedido deberá basarse en un análisis de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida”.

Por otra parte (Arciniegas, 2020, pág. 4) colabora con lo mencionado por (TAURA, 2018) aportando que “el riesgo crediticio es un factor constante por el que tiene que atravesar las instituciones financieras al momento de otorgar un crédito, siendo estos factores directos como la tasa costo del crédito, el plazo entre otros y los factores indirectos como la economía del país”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda no es la excepción a diferencia de las demás, ya que tiene dentro de su política general, el estudio de la forma de pago de cada uno de sus socios para evitar el riesgo de morosidad, pero a su vez no se libra de tener riesgos en el momento de la recaudación como el resto de las entidades

financieras debido a los factores que intervienen como se mencionó (Arciniegas, 2020, pág. 4).

Dentro del análisis de créditos nos encontramos con algunos puntos los cuales son necesarios aplicar al momento de generar un crédito. En lo cual (manez, 2000) hace mención a “que todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa, mediante su análisis este no pretende acabar con el 100% de incertidumbre del futuro, sino que disminuya teniendo en cuenta que es importante contar con buen criterio y sentido común”.

Una vez realizado el análisis del crédito y desembolso la institución se encuentra con diferentes tipos de factores, uno de ellos es el riesgo del crédito el cual según (Jessica C, 2014) hace énfasis “en las cooperativas el riesgo de crédito representara una perdida potencial por la falta de pagos de sus deudores y por representar el principal activo debe mantener una gestión adecuada” (pag.2).

Dentro del estudio no solo es tomado en cuenta los controles aplicados a mitigar el riesgo de crédito, así mismo se encuentra involucrado el riesgo de mercado el mismo que está enfocado en el desarrollo de las actividades dentro del ambiente compuesto de factores externos los cuales tienen impacto en el desenvolvimiento de la cooperativa, el cual aporta al riesgo de liquidez permitiendo a las instituciones financieras la medición de forma adecuada de la volatilidad de los depósitos y finalmente permite al riesgo operacional determinar las fallas dentro de cada uno de los procesos ya sean estos tecnologicos, sistemas internos, insuficiencia de recursos entre otros.

Las políticas de cobranzas desarrollaran su papel según (Aznar V. E., 2005, pág. 26) una vez que “los clientes no cancelen sus abonos en las oficinas de la institución o si la recuperación de cartera se ara atreves de cobradores, se deberá fijar una tasa normal y la monetaria de los intereses”. Este aporte es tomado en cuenta al momento de aplicar las políticas de cobranzas una vez que se encuentren vencidos los créditos de los clientes, se tomara en cuenta el tipo de crédito y posterior se determinara las facilidades de pago de la misma manera se establecerán los intereses por mora a aplicar.

En cuanto a las políticas de cobranzas estas se llevarán a cabo por una persona en nombre de la cooperativa la misma que haya sido comprobado el tipo de crédito que el cliente allá adquirido (Medina Salcedo, 2017).

Una vez pasado la fecha de pago la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio procede a dar aviso a los socios como medida de control aplicable dentro del proceso de cobro, con ello se busca a que el deudor de la cartera se acerque a cancelar su deuda, para esto se sigue el siguiente proceso:

- Llamada telefónica.
- Mensaje de texto, recordatorio.
- Mensaje de texto, cuota vencida.
- Primera notificación.
- Segunda notificación.
- Tercera notificación.
- Proceso judicial.

Tabla 3. Plazos para las respectivas notificaciones emitidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.

Notificaciones	Periodo de morosidad	
	Mayor	Hasta
Mensaje de texto	5 días antes del vencimiento	
Llamada telefónica	1 día	5 días
Primera notificación	6 días	15 días
Segunda notificación	16 días	45 días
Tercera notificación	46 días	60 días
Recuperación extrajudicial	61 días	90 días
Judicial	91 días en adelante	

Fuente: Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio
Elaborado: Marlon Suarez Silva.

Para la gestión de cobranzas según (Aznar V. E., 2002, pág. 32) se debe designar un gestor de cobranzas el “cual tiene que ser considerado como una persona importante dentro del organigrama de la cooperativa, deberá tener como requisito titulo de licenciado en derecho el mismo que deberá elaborar tarjetas de presentación una que refleje el puesto señalado y otra se señale el departamento legal”.

En el transcurso del estudio se verificó que no existe un reporte detallado sea este diario o mensual actualizado que permita detectar las anomalías existentes en cuanto al control de la gestión en su cobranza, lo cual va a dificultar la determinación de cuantos socios están en mora con los créditos otorgados.

Mediante la información receptada del departamento de cobranzas se observó que no cuenta con una persona (ejecutivo o agente recaudador) que se dedique únicamente a controlar la gestión de cobro de los créditos otorgados por la entidad, proceso que es realizado por el mismo asesor de créditos, provocando de esta manera una saturación de actividades, que conllevan a limitar el cumplimiento normal de las actividades programadas acorde al cargo y puesto ejercido por los asesores de créditos.

Por otro lado, tenemos las notificaciones, estas deben comenzar a efectuarse a partir del primer día de incumplimiento del pago o cuota correspondiente, esta no cuenta con un registro actualizado de seguimientos realizados a través de los diferentes medios de comunicación u otros medios ante lo mencionado por (Rosser, 2004) “el método de cobro telefónico entrelaza una mezcla de puentes y muros. El deudor suele levantar muros para no pagar, y el gestor de cobros deberá alzar puentes de acercamiento para que el cliente pague” (Pág. 12).

La cooperativa no fortalece el control del cálculo de los indicadores financieros frente a la recuperación de la cartera, considerando los indicadores como medios de control financiero de gran importancia que permitirán determinar los puntos fuertes y débiles de la cooperativa con el único fin de corregir las desviaciones financieras resultado de los pronósticos realizados en el momento de la planeación.

Una vez realizado el cálculo se tendrá en cuenta el grado de exactitud dentro del porcentaje de morosidad existentes en la cooperativa esto nos permitirá observar el grado de recuperación de la cartera vencida. Ante esto se debe considerar la perspectiva de la cooperativa ante la existencia de riesgos impagos.

Utilizando los valores de los periodos 2017 y 2018 que hacen referencia a la cartera se aplicara la formula para representarla de la siguiente manera:

$$\blacksquare \text{ Morosidad Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$$

Una vez teniendo la formula aplicamos los valores correspondientes a los periodos 2017 y 2018 en donde:

$$\blacksquare \text{ Morosidad Cartera Total 2017} = \frac{78.955,02}{827.361,74} * 100 = 9,54\%$$

$$\blacksquare \text{ Morosidad Cartera Total 2018} = \frac{101.050,94}{907.151,66} * 100 = 11,14\%$$

Según los datos mostrados en los anexos de los periodos 2017 y 2018 correspondiente a Cartera ya remplazados cada valor según la formula a aplicar para obtener el respectivo cálculo de la morosidad por lo que para el año 2017 se obtuvo un 9,54%, de igual manera se realizó así mismo el cálculo para el año 2018 obteniendo un 11,14%, lo cual nos muestra el límite establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria siendo el 8,47% en lo que corresponde a la Cooperativa presenta un rango elevado de morosidad ya que es producida por el índice bajo de recuperación de la cartera, por el aumento de créditos otorgados de manera que invalida lo establecido por el Manual de Créditos y Cobranzas de la misma.

Conociendo el índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. para el cálculo de este punto se toma en consideración los valores de los periodos 2017 y 2018 correspondiente a los Fondos Disponibles y de la misma manera los Depósitos a Corto Plazo detallados en el Balance General de la Institución.

Según el (Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario, 2015, pág. 4) “el riesgo de liquidez puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que ofrecen la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones” (pág. 4). Así mismo hace referencia a la aplicación de las formulas para determinar la liquidez de la Cooperativa correspondiente a los periodos 2017 y 2018.

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

$$\text{Liquidez año 2017} = \frac{84.940,22}{456.946,00} * 100 = 18,59\%$$

$$\text{Liquidez año 2018} = \frac{126.665,61}{771.842,00} * 100 = 16,41\%$$

Una vez realizados los cálculos podemos visualizar que en la entidad financiera donde se llevó a cabo el desarrollo de este estudio de caso, se determina que para el año 2017 hubo una liquidez del 18,59%, lo cual representa un margen elevado a diferencia del periodo 2018, lo cual reflejó un 16,41%, acorde con los límites de liquidez fijados por

la SEPS, la misma que establece un 19,79% mostrando que la cooperativa posee poca capacidad para cubrir las operaciones de corto plazo, teniendo así como consecuencia un alto índice de morosidad.

Por lo tanto, La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, Por lo tanto La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, pág. 29) élega “mientras mas alto es el indicador, este reflejara la mayor capacidad que la entidad tiene para dar respuesta a las necesidades de financiamiento inmediato por parte de los depositantes”.

Una vez realizado el cálculo de liquidez correspondiente a los años 2017 y 2018, se determinó que existe relación dentro del proceso de cobranza correspondiente al estudio de la cooperativa de no poseer dinero necesario para cubrir sus obligaciones adquiridas.

Tabla 4. Indicadores de liquidez correspondientes a los periodos 2017 y 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión

Periodo Financiero	Porcentaje de liquidez
2017	18,59%
2018	16,41%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio (Balance General)
Elaborado por: Marlon Suarez Silva

Conclusiones

De acuerdo a la información obtenida del respectivo estudio de caso, permite identificar que a pesar de que la cooperativa cuenta con su manual de cobranzas, este no esta siendo utilizado de manera correcta dentro del ámbito de crédito para el desarrollo productivo donde el socio lo aplicar, es decir en el momento que un asesor de financiamiento o encargado de aprobar un crédito no toma en cuenta los lineamientos establecidos dentro de su manual de crédito y cobranzas.

En cuanto a la morosidad, hace énfasis dentro de la cooperativa reflejando una situación negativa en cuanto al incumplimiento de los pagos correspondientes a los créditos otorgados a clientes esto conlleva a tener un mal flujo de cobro, ya sea por la mala implementación de las políticas de cobro o procedimientos al momento de tener un crédito o cuenta vencida por parte de los socios.

De acuerdo con los resultados hallados dentro de la investigación nos permitió observar el atraso en cuanto a procesos aplicados a las cobranzas de los diferentes tipos de créditos otorgados por parte de la cooperativa de esta manera no cumple con sus objetivos planteados, ya que no posee u estrategia enmarcada en el cobro de las deudas por parte de sus socios.

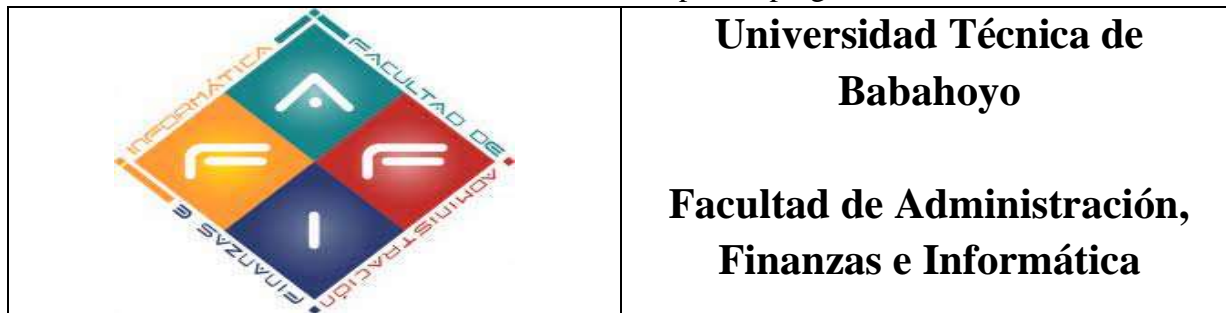
Dentro de la incidencia de la cartera de crédito encontramos la liquidez de la cooperativa considerando a esta como uno de los puntos principales al momento de contar con efectivo necesario para poder cumplir con sus obligaciones o compromisos que la misma haya obtenido a corto plazo.

De acuerdo con la morosidad correspondiente a la cartera esta es representada por un 9,54% para el año 2017 mientras que para el año del 2018 se izó notorio el elevado grado del 11,14% en cuanto al ámbito de industria, de acuerdo con el resultado obtenido por parte del indicador financiero el mismo que es planteado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el calculo de morosidad se pudo determinar que lo correspondiente para el año 2018 era un limite promedio del 8,47% ya que este es interpretado por parte de la cooperativa como un aspecto negativo para ella.

De acuerdo a la liquidez la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antoni Ltda., para el año 2017 obtuvo un 18,59% y para el año 2018 un 16,41% lo que conlleva a una reducción del 2,18 % a comparación del año anterior mientras que para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el promedio establecido para el año 2018 es del 18,73 de esta manera se aclara que la cooperativa posee inconvenientes dentro de su liquidez por lo que se dificultan sus obligaciones, y de esta manera se ve afectada la recuperación de la cartera vencida.

Anexos

Anexo 1. Las preguntas de la entrevista fueron realizadas a los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Sucursal La Unión, especialmente al área de cobranzas, la misma estuvo estructurada por 10 preguntas.



Los datos obtenidos en la siguiente entrevista corresponden al estudio sobre “Control Interno Del Departamento De Cobranza De La Cooperativa San Antonio C.A. Ltda. Sucursal La Unión”. Por tanto, esta información es totalmente confidencial y serán utilizadas únicamente para fines académicos.

ENTREVISTA

1. ¿Con cuántos accionistas cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio?
2. ¿Cuántas sucursales posee la Cooperativa?
3. ¿Cuenta con personal capacitado para laborar en el Departamento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Antonio Sucursal La Unión?
4. ¿La Cooperativa cuenta con su propio Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas?
5. ¿Cuál es la variedad de créditos con los que cuenta la Cooperativa San Antonio para ofrecer a la comunidad?
6. ¿En el momento de otorgar un crédito se aplica el análisis respectivo al cliente para determinar que no haya problemas en el momento del pago?
7. ¿Existe la debida planificación al momento de otorgar créditos a los socios?
8. ¿Por qué tipo de crédito se inclinan más los socios?
9. ¿En el momento de la recuperación de la cartera existe una correcta planificación?
10. ¿Po que cree usted que el socio se tarace en los pagos de los créditos?

Anexo 2. Datos correspondientes a cartera del año 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Sucursal La Unión.

Reporte de la Cartera Año 2017				
Tipos de créditos	Numero de prestamos	Saldo vigente Uds.	Saldo no Devenga Interés Uds.	Saldo Vencido Uds.
Microcrédito	462	248.822,87	17.073,14	41.650,76
Consumo prioritario	257	495.041,60	13.942,77	5.431,13
Inmobiliario	2	4.542,25	0,00	0,00
Refinanciado	1	0,00	0,00	857,22
Total, general	722	748.406,72	31.015,91	47.939,11

Fuente: Reporte de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

Elaborado por: Marlon Suarez Silva.

Anexo 3. Datos correspondientes a cartera del año 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., Sucursal La Unión.

Reporte de la Cartera Año 2017				
Tipos de créditos	Numero de prestamos	Saldo vigente Uds.	Saldo no Devenga Interés Uds.	Saldo Vencido Uds.
Microcrédito	483	285.456,87	22.173,14	49.450,38
Consumo prioritario	289	513.081,60	18.643,54	9.750,13
Inmobiliario	4	7.562,25	0,00	0,00
Refinanciado	3	0,00	0,00	1.033,75
Total, general	778	806.100,72	40.816,68	60.234,26

Fuente: Reporte de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio

Elaborado por: Marlon Suarez Silva.

Anexo 4. Boletín financiero- SEPS- correspondiente al 31 de diciembre 2018 (Segmento 3).



ESTADO DE SITUACIÓN
SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

31-dic-18
en dólares

INDICADORES	SEGMENTO						MUTUALISTAS	TOTAL SEGMENTOS
	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4	SEGMENTO 5			
TOTAL DE CUENTAS								
ACTIVOS	9.698.176.276,79	1.790.831.839,05	973.868.437,29	467.459.248,72	103.669.451,18	982.186.001,82	14.016.191.254,85	
PASIVOS	8.305.817.185,95	1.489.288.389,67	799.729.824,54	374.914.189,59	78.349.191,16	898.443.532,13	11.946.542.313,04	
PATRIMONIO	1.392.359.090,84	301.543.449,38	174.138.612,75	92.545.059,13	25.320.260,02	83.742.469,69	2.069.648.941,81	
CAPITAL SOCIAL	519.335.961,82	104.623.028,99	81.147.448,30	49.397.413,64	15.038.490,43	9.373.416,00	778.915.759,18	
CRÉDITOS (cuenta 14)	6.925.738.119,25	1.372.199.013,08	733.578.081,95	351.144.194,18	73.680.313,34	584.069.584,31	10.040.409.306,11	
DEPOSITOS (cuenta 21)	7.695.160.675,24	1.290.111.630,88	697.180.954,32	319.776.247,96	67.379.284,49	830.493.473,30	10.900.102.266,19	
CARTERA BRUTA								
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	1.876.278,49	895.078,53	0,00	0,00	188.151,37	1.202.213,49	4.161.721,88	
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	493.082.231,94	49.079.313,05	31.138.418,78	6.149.106,57	2.429.323,31	43.399.779,66	625.278.173,31	
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	228.892.084,01	9.841.069,92	11.761.299,55	1.143.526,83	1.273.976,08	71.919.164,84	324.831.121,23	
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	3.537.969.143,77	674.527.663,56	301.602.331,13	127.254.577,87	24.306.586,51	127.039.241,39	4.792.699.544,23	
CRÉDITO INMOBILIARIO	613.221.551,33	74.580.151,18	15.607.545,82	6.116.061,97	1.860.257,15	293.165.684,37	1.004.551.251,82	
MICROCRÉDITO	2.393.602.544,51	633.635.545,06	413.445.172,85	226.774.181,44	47.955.376,74	56.614.981,07	3.772.027.801,67	
CRÉDITO PRODUCTIVO	3.905.930,79	1.843.713,82	277.764,95	592.817,46	454.988,23	0,00	7.075.215,25	
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	134.445,28	0,00	152.230,32	11.561,61	173.343,62	10.369.803,38	10.841.384,21	
CRÉDITO EDUCATIVO	158.229,65	77.631,79	854.758,16	225.816,17	4.435,58	0,00	1.320.871,35	
CARTERA BRUTA	7.272.842.439,77	1.444.480.166,91	774.839.521,56	368.267.649,92	78.564.689,30	603.710.868,20	10.542.705.335,66	
INDICES DE MOROSIDAD								
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	3,29%	0,23%	14,34%	9,78%	20,05%	2,55%	3,52%	
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	2,78%	3,03%	6,77%	6,39%	8,46%	9,37%	3,36%	
CRÉDITO INMOBILIARIO	1,40%	1,48%	5,01%	7,35%	25,82%	3,53%	2,16%	
MICROCRÉDITO	5,03%	6,22%	9,87%	11,21%	16,42%	6,27%	6,29%	
CRÉDITO PRODUCTIVO	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	2,26%	0,00%	0,90%	
CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	57,89%	0,00%	2,62%	
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	1,14%	0,74%	5,22%	3,44%	12,92%	1,64%	1,42%	
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,95%	1,64%	1,60%	
CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	39,69%	4,24%	0,00%	0,00%	26,41%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA	3,30%	4,25%	8,47%	9,32%	14,13%	4,72%	4,19%	
INTERMEDIACION FINANCIERA								
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	96,02%	117,56%	114,87%	120,93%	120,64%	73,88%	98,86%	
LIQUIDEZ								
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	21,47%	20,94%	19,79%	24,26%	26,80%	10,44%	20,55%	
VULNERABILIDAD DE PATRIMONIO								
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	17,26%	20,35%	37,71%	37,11%	43,85%	34,04%	21,32%	

Referencias Bibliográficas

Antonio, C. d. (1 de Junio de 1969). *Cooperativa de Ahorro y Credito San Antonio*.

Obtenido de http://www.coopsanantonio.fin.ec/somos/mision_vision/

Arciniegas, P. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Espacio*, 4-10.

Aznar, V. E. (2002). *Gestor De Cobranzas*.

Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*.

BK19. (14 de Marzo de 2018). *Brainly*. Obtenido de Brainly:
<https://brainly.lat/tarea/8200292>

Ecuador, C. d. (20 de Octubre de 2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* .
Obtenido de Constitucion de la Republica del Ecuador :
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

García Jiménez, M. y. (2018). *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/>

Jaramillo, M. A. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Manual_de_cooperativismo_y_econom%C3%ADa_sol.html?id=llEi07d1MAAC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Jaramillo, M. A. (2025). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Manual_de_cooperativismo_y_econom%C3%ADa_sol.html?id=llEi07d1MAAC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Jessica C, L. t. (2014). *Analisis y Evaluacion de los Riesgos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito*. Obtenido de Analisis y Evaluacion de los Riesgos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Credito:

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10511/1/AC-ESPEL-CAI-0487.pdf>

manez. (9 de Noviembre de 2000). *Monografias.com*. Obtenido de Aspectos básicos del Análisis de Créditos:
<https://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml#princi>

Medina Salcedo, H. M. (OCTUBRE de 2017). *CARTERA VENCIDA POLÍTICAS GUBERNAMENTALES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO*. Obtenido de CARTERA VENCIDA POLÍTICAS GUBERNAMENTALES COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26432>

REPUBLICA, C. D. (s.f.). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf

Rosser, C. (2004). *La gestión telefónica de cobros*.

SEPS. (Diciembre de 2015). *Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Poplar y Solidario*. Obtenido de Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Poplar y Solidario:
[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20\(Corregido\).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20(Corregido).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3)

SEPS. (29 de Diciembre de 2017). *Por lo tanto La Superintendencia de Economía Popular y Soldaria*. Obtenido de Por lo tanto La Superintendencia de Economía Popular y Soldaria:
http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_Anexos/Lit_A/lit_a2/7_1ey_organica_de_economia_popular_y_solidaria_29_12_17.pdf

SOLIDARIA, S. D. (31 de DICIEMBRE de 2018). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletin-financiero-sf-y-snf>

TAURA, C. (Abril de 2018). *MANUAL DE CREDITO COAC TAURA-MAY 2018*. Obtenido de <http://www.cooptaura.fin.ec/pdf/MANUAL%20DE%20CREDITO%20COAC%20TAURA-MAY%202018.pdf>