


	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 15 de diciembre de 2016

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

ANDREA LORENA PASCUAS PERDOMO _____, con C.C. No. 1.075.272.279 _____,

DANIELA FAJARDO LONDOÑO _____, con C.C. No. 1.081.411.423 _____,

LUIS ADOLFO VARGAS GUDELO _____, con C.C. No. 1.075.257.293 _____,

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COONFIE.

Presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar al título de

ESPECIALISTA EN GESTION FINANCIERA _____;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.



GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

CARTA DE AUTORIZACIÓN



CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

ANDREA LORENA PASCUAS PERDOMO

ANDREA LORENA PASCUAS

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

DANIELA FAJARDO LONDOÑO





Daniela Fajardo Londoño

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

LUIS ADOLFO VARGAS AGUDELO

Firma: _____

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Impacto de la cartera vencida en los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COONFIE.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Pascuas Perdomo	Andrea Lorena
Fajardo Londoño	Daniela
Vargas Agudelo	Luis Adolfo

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salamanca Falla	Carlos Harvey

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salamanca Falla	Carlos Harvey

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gestión Financiera

FACULTAD: Facultad de Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gestión Financiera

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2016 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 65





TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___
 Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o
 Cuadros_X_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria)

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:





<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Cartera Contable	Account portfolio	6. Indicadores	Indicator
2. Estados Financieros	Financial Statements	7. Decisiones	Decisions
3. Endeudamiento	Indebtedness	8. Morosidad	Delinquency
4. Cooperativa	Cooperative	9. Provisión	Provision
5. Diagnostico	Diagnostic	10. Castigo	Punishment

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El presente trabajo de investigación se realizó a la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie en la ciudad de Neiva; en este documento se encontrará en forma detallada los antecedentes del sector cooperativo, luego una breve descripción de la teoría de las decisiones, el endeudamiento en Colombia, el análisis general de la cartera de los establecimientos de crédito comparando los sectores financieros y sus diferentes indicadores; lo anterior nos ayudará para determinar cual es el impacto de la cartera vencida en los estados financieros con cortes a septiembre y diciembre de los años 2014,2015 y 2016.

Partiendo de la hipótesis planteada, se estableció como tipo de investigación cuantitativa, teniendo de base un método inductivo e histórico; partiendo entrevistas y una base de datos histórica, donde se obtuvo la muestra de Veintiún (21) asociados de la oficina de Neiva centro con cartera vencida seleccionada según criterio de los investigadores.

Finalmente se podrá encontrar el resultado de la investigación obtenida a través del diagnostico de los diferentes estados financieros, analizando indicadores claves de cartera donde se evidencie el impacto de la cartera vencida en los estados financieros de la cooperativa.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The present research work was carried out to the National Educational Cooperative of Savings and Credit Coonfie in the city of Neiva; In this document the background of the cooperative sector will be found in detail, then a brief description of the theory of decisions, borrowing in Colombia, the general analysis of the portfolio of credit institutions comparing financial sectors and their different indicators; The above will help us determine the impact of the past due portfolio on the financial statements with cuts to September and December of 2014, 2015 and 2016.

Based on the hypothesis, it was established as a type of quantitative research, based on an inductive and historical method; Starting interviews and a historical database, where the sample of Twenty-one (21) associates of the Neiva office with a past due portfolio selected according to the researchers' criteria was obtained.

Finally, the results of the investigation obtained through the diagnosis of the different financial statements can be found, analyzing key portfolio indicators where the impact of the overdue portfolio in the cooperative's financial statements is evidenced.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ALFONSO MANRIQUE MEDINA

Firma: 

Nombre Jurado:

Firma: _____

Nombre Jurado:

Firma: _____

IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COONFIE.

REALIZADO POR:

ANDREA LORENA PASCUAS PERDOMO
DANIELA FAJARDO LONDOÑO
LUIS ADOLFO VARGAS AGUDELO

TUTOR:

CARLOS HARVEY SALAMANCA FALLA

DIRIGIDO A:

ALFONSO MANRIQUE MEDINA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN FINANCIERA
NEIVA-HUILA

2016-2

Tabla de contenido

1	Introducción	3
2	Planteamiento Del Problema	5
2.1	Descripción Del Problema.....	5
2.2	Formulación Del Problema.....	5
3	Objetivos.....	6
3.1	Objetivo General	6
3.2	Objetivos Específicos.....	6
4	Antecedentes.....	7
5	Justificación	10
6	Marco Teórico.....	11
7	Análisis Metodológico	27
7.1	Tipo De Investigación.....	27
7.2	Clase De Investigación	27
7.3	Población	28
7.4	Muestra	44
7.5	Instrumentos De Evaluación	46
7.6	Entrevista	47
8	Desarrollo Del Proyecto.....	49
8.1	Análisis Financiero	49
9	Conclusiones	60
10	Bibliografía	63
11	Anexos	65



1 Introducción

El sector cooperativo de ahorro y crédito a través del tiempo se ha venido fortaleciendo como un mecanismo que apoya al desarrollo solidario, bajo recursos de quienes depositan sus ahorros, los cuales sirven para los que necesiten créditos y sean asociados de la cooperativa.

Estas cooperativas nacieron como un sistema paralelo a los bancos para apoyar a microempresas, independientes, empleados, estudiantes y otros en general que carecen de condiciones para solicitar créditos en las entidades bancarias, generando la importancia de analizar y medir el incidencia de la morosidad debido que se trata de un punto clave dentro del giro y estabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coonfie.

Por lo tanto el presente trabajo tiene como finalidad analizar la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Coonfie a partir del año 2014 con corte de septiembre 2016, la entidad que nació hace 67 años en el departamento del Huila y hoy en día se encuentra posicionada a nivel nacional con 11 oficinas fundamentando su actividad en la prestación de servicios financieros de ahorro y crédito; con el presente estudio se tendrá un panorama claro de las diferentes situaciones que se han presentado en la cooperativa en los últimos 3 años en cuanto a su operación, financiamiento e inversión.

De acuerdo a lo anterior el grupo de investigación de la especialización en gestión financiera enfoca el presente proyecto de grado para realizar la respectiva revisión y estudio de los diferentes estados financieros se hará un diagnóstico en cuanto al impacto de la cartera vencida en la situación financiera de la cooperativa teniendo como referencia los diferentes indicadores financieros claves, con el objetivo de identificar posibles falencias dentro de los procesos de la colocación de crédito que allí se ejecutan, formulando posibles mejoras y recomendaciones que se puedan implementar lo que les permita ser más prudentes en las decisiones financieras que se tomen y manejar todo bajo un esquema de riesgo.

El 2016 deberá ser el año del análisis detallado de los cambios económicos ante las posibles perturbaciones que tendrá la economía nacional con los menores ingresos por cuenta del bajo precio del petróleo, evolución de las tasas de interés, comercio externo, el dólar, el postconflicto y otros fenómenos mundiales.

2 Planteamiento Del Problema

2.1 Descripción Del Problema

El interés de este grupo es analizar los impactos de la cartera en los Estados financieros de la cooperativa COONFIE.

Donde lo que queremos es identificar una realidad de lo que sucede financieramente con el activo más representativo de la cooperativa que es la cartera, como se viene manejando el otorgamiento de créditos, perfil del beneficiario del crédito vencido, con el fin de obtener resultados acerca de porque la personas que se endeudan se quedan retrasados en los pagos en sus diferentes ámbitos personales, y de qué manera poner en práctica los conocimientos aprendidos en la especialización en gestión financiera.

2.2 Formulación Del Problema

¿Cuál es el impacto de la cartera vencida en los Estados Financieros de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Recopilar y analizar información sobre el impacto de la cartera vencida en los Estados Financieros de la Cooperativa Nacional Educativa de ahorro y crédito Coonfie, perfilando a los beneficiarios de los créditos que se encuentran vencidos.

3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el grado de morosidad de la cartera en los asociados.
- Determinar si el reglamento de crédito se encuentra acorde con los criterios mínimos para el otorgamiento de créditos emitida por la Supersolidaria según la circular externa No.003.
- Verificar si el plan de riesgo de crédito se está implementando adecuadamente.
- Examinar el comportamiento de los indicadores financieros respecto a la cartera.

4 Antecedentes

El cooperativismo es una de las actividades más antiguas del mundo, inicio con el pensamiento libre del hombre cuando empezó a entender que los recursos económicos debían llegar de manera igualitaria para todas las clases existentes en la humanidad, es entonces cuando se empieza a descifrar las palabras “cooperación” y “solidaridad” de ahí los términos cooperativismo y solidario, se refiere a que todos son cooperantes y solidarios con la causa por que el objetivo primordial es que todos aporten y las ganancias sean repartidas entre los socios solidarios.

En el siglo XVIII, la economía Europea era artesanal con justicia social, pero llega la revolución industrial y da una nueva forma de producción a gran escala, los empresarios explotaban a sus trabajadores con largas jornadas de trabajo, bajos salarios y desigualdad en los derechos humanos, libertad, equidad y trabajo; esto motivo a los intelectuales a pronunciarse sobre el tema, pero fue ROBERT OWEN padre de la cooperación Inglesa y moderna WILLIAN KIN, CHARLES FOURIER Ideólogo de la humanidad Francesa de trabajo y FEDERICO RAJFFESSEN Que con escritos y practicas lideraron un movimiento alternativo fundamentado en la ayuda el trabajo y la cooperación, modelo económico y social denominado COOPERATIVISMO.

En Colombia el cooperativismo nace en la crisis de 1930, la iglesia y el sector sindical copiaron el modelo Europeo de trabajo comunitario y social presentado como una alternativa de solución al problema económico que padecían los Colombianos. Los centavos de la crisis económica se convirtieron en pesos cooperativos y fueron los

Navieros, sastres y braceros los principales gestores del sector cooperativo en Colombia.

Al departamento del Huila el cooperativismo llegó en los albores de 1940, se destaca la iniciativa del sector agropecuario y los municipios de Santa María y la Plata donde se crearon la cooperativa Multiactiva de Santa María y San Sebastián de la Plata, luego apareció Cootranshuila en Neiva y los Maestros fundaron su propia cooperativa del Magisterio que hoy conocemos como COONFIE.

COONFIE, es una entidad financiera del sector Cooperativo que por iniciativa de los educadores del departamento del Huila, fue fundada en el año 1944 bajo el nombre de Cooperativa del Magisterio del Huila, COOMAGISTERIO, prestando exclusivamente los servicios de ahorro y crédito a los docentes Huilenses. El 17 de Marzo de 1949 mediante Resolución del Dancoop adquiere su personería jurídica legalizando de esta forma los servicios que hasta la fecha venía ofreciendo adicionalmente las líneas de crédito para electrodomésticos y otros.

En 1980 inicia la gestión para la apertura de las sucursales en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata y en 1990, las agencias de Gigante y Algeciras, contribuyendo significativamente en el desarrollo de la economía en nuestra región sur colombiana y áreas de influencia, mediante un ambicioso portafolio de productos y servicios financieros con tecnología de punta y comunicación satelital, fortalezas que permitió en el 2012 cumplir 63 años de Credibilidad y Confianza entre los asociados.

Con la expedición de la ley 79 de 1998, COONFIE se convierte en Cooperativa Financiera, reformando los estatutos y a partir de 1991 autorizada por el DANCOOP mediante resolución No. 1066, cambia su razón social como "COOPERATIVA

NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CREDITO "COONFIE", permitiendo además el ingreso de asociados independientes, empleados y empresarios, fundamentado su actividad en la prestación de servicios financieros de Ahorro y Crédito. Capta el ahorro social mediante aportes mensuales a capital, depósitos en cuentas de ahorro y certificados de ahorro a término CDAT y ofrece una variedad de líneas de crédito a bajos intereses en emergentes, libre inversión, recreación, salud, educación, empresarial, convenios interinstitucionales, capacitación y recaudos de servicios públicos, de salud y pagos de nóminas en las agencias ubicadas en diferentes puntos estratégicos. Permitiendo hoy en día cumplir 67 años de servicio a todos sus asociados, la Cooperativa cuenta con una amplia red de oficinas a nivel nacional, principalmente en los departamentos del Huila, Caquetá, Cauca y en la capital del país. Contando de igual manera con puntos de información en los municipios de Campoalegre, Tesalia, Guadalupe, San Agustín, Inzá, Belalcazar, Santander de Quilichao, Mocoa y próximamente en Pasto. (COONFIE LTDA).

5 Justificación

El presente Proyecto busca realizar un análisis del impacto que ha tenido la cartera vencida en los estados financieros de COONFIE , constituye un gran aporte para la cooperativa ya que contarán con los respectivos análisis y sugerencias obtenidas por la realización de este trabajo que les permitirá observar un poco más detallado los diferentes factores que determinan la morosidad de la cartera, la incidencia de los funcionarios que realizan la colocación de los créditos que se encuentran en mora y el perfil del beneficiario de la cartera vencida, de igual manera se realizara un análisis a los estados financieros para determinar el impacto que esta situación genera a la cartera vencida en la Cooperativa, las mismas que les permitirá tomar decisiones frente a los diferentes aspectos mencionados anteriormente.

De igual permitirá este proyecto nos permite aplicar todos los conocimientos y metodologías aprendidos en la especialización en Gestión Financiera, herramientas útiles para nuestra vida personal y profesional.

6 Marco Teórico

El ser humano ha tenido que desarrollar habilidades que le han permitido evolucionar a través de los años, con la finalidad de cubrir sus necesidades básicas, todo esto evaluando alternativas que establecerán el rumbo de sus objetivos a perseguir; y tomando decisiones para cumplirlos. De aquí surge la Teoría de las Decisiones que explica “el comportamiento del ser humano en las organizaciones, partiendo de la base de que todas las personas que trabajan en la empresa toman decisiones y esto es importante”. (Simon Hebert, 1997). También dice que la toma de decisiones "son los procesos cognitivos que se desarrollan en la mente del individuo y que tienen como meta primaria la elección de un curso de acción que ayude a resolver algún problema." (Simon Hebert, 1997).

Según esta teoría las decisiones la podemos clasificar de acuerdo al grado de certidumbre de las posibles consecuencias en:

Toma de decisiones bajo certidumbre. En este caso la persona que toma decisiones sabe de antemano la consecuencia de cualquier alternativa que elija. Por ejemplo, si elige hacer un depósito en una cuenta de ahorro se sabe cuánto de interés mensual generará.

Toma de decisiones bajo riesgo. En este caso la persona que toma decisiones conoce la probabilidad de ocurrencia de la consecuencia. Por ejemplo, no se sabe si el próximo mes subirá el precio del cacao, pero si se sabe que la probabilidad de que ocurra es del 50%.

Toma de decisiones bajo incertidumbre. En este caso, la persona que toma decisiones no conoce la probabilidad de ocurrencia de las salidas de cada alternativa.

Cada una de las personas tomamos diferentes decisiones en nuestras vidas donde una de ellas es solicitar un crédito y endeudarse, por las diferentes necesidades de cada uno, al no contar con el dinero para adquirir o invertir y así cumplir con el objetivo propuesto.

Santiago Rodríguez Raga, profesor de finanzas de la Universidad de los Andes, sostiene que un factor fundamental que debe tener en cuenta todo potencial deudor es si existe la necesidad real del endeudamiento. De no ser así, la persona debe evaluar la posibilidad de postergar ese nuevo crédito cuando se presente un mejor ciclo económico general. Pero si, por el contrario, existe una urgencia que no dé espera, “debe analizar el valor de la cuota del préstamo e incluirla dentro del flujo de caja mensual, para confirmar que el pago está dentro de las posibilidades de la persona. Además, tener certeza de que puede pagar esa cuota mensual si el ingreso sufre una disminución”, afirma. Señala también que “el principal riesgo es no tener los recursos para pagar la deuda. Esto conlleva una afectación del historial crediticio de la persona que le generará problemas futuros, comenzando por el hecho de tener que pagar intereses de mora más gastos de cobranza” (2016).

Las razones más comunes por las que se endeuda la gente, según BankRate, Lifehacker y Life With Amission (2016) son:

Gasta más de lo que gana. Las personas tienen grandes fallas en sus presupuestos y estilos de vida, lo que hace que nunca tengan dinero y siempre tengan que recurrir a tarjetas de crédito o préstamos de libre inversión para poder sobrellevar gastos comunes como alimentación, transporte o pago de servicios. Esto se genera, porque la persona siente que puede llevar un estilo de vida de alto consumo: compra

marcas lujosas, vive en sitios que no puede sostener o se da 'gustos' que sabe que no puede darse.

Las cuentas médicas. Los costos médicos son altísimos y cuando se llega a presentar una enfermedad, o una situación un poco más grave que involucre hospitalización o medicamentos costosos, el bolsillo de la familia será el primero en sufrir, sea porque la situación sea suya o de algún ser querido.

Impuestos. Tanto como ciudadanos, como empresas, siempre habrá una responsabilidad con el Estado. Y lo que pasa es que, cuando no se está acostumbrado a hacer los aportes (como un aumento de salario o la adquisición de un vehículo) el golpe puede ser mayor. El problema con esto es la falta de planificación y de información al respecto: usted siempre tiene que ser consciente de aquellos gastos extra que le pueden llegar a implicar las cosas en las que invierte, que compra o que gana que, aunque le generen felicidad o satisfacción, siempre pueden llegar a tener un costo.

Empleo informal. Muchas personas tienden a pensar que esta situación es algo temporal y continuarán buscando la forma de formalizarse. Pero el tema es que esto puede tener un efecto en su vida, sobre todo si tiene que endeudarse a fin de mes. Muchas veces este tipo de trabajos no ofrecen condiciones seguras de ingreso, a pesar de que usted le dedique tiempo y esfuerzo. Entonces tenga presente que usted no puede contar con dinero que aún no tiene en su bolsillo.

Costos funerarios. Nadie planea cuándo ni cómo morir. Y cuando no se está preparado para ello, la deuda que puede llegar a adquirir es bastante grande porque

nunca pensó que fuera a necesitar de tanto dinero para cubrir un evento de esa magnitud, que puede sobrepasar los \$5 millones.

Deudas heredadas. Muchas personas tienen la falsa creencia que una vez sus familiares fallecen, sus deudas lo hacen con ellos. El tema es que esto no sucede con todas las deudas y puede que algunas de ellas sean heredadas por las personas que quedan en el testamento.

El divorcio. Casi como una boda, el divorcio puede llegar a tener unos costos altísimos para los que una persona nunca puede estar preparada. Implica gastos notariales, de abogados y pues la pérdida de ciertos activos o la división misma del patrimonio.

No sabe sobre el dinero. Ya sea porque en su familia nunca le inculcó hábitos de ahorro o inversión o simplemente porque nunca tuvo la necesidad de tener que hacer una correcta administración de su dinero, puede que no comprenda cómo funciona la economía y, directamente, el dinero. Es algo que no siempre se aprende en el colegio, pero una vez usted es adulto tiene que asumir la responsabilidad y desarrollar ese interés en saber cómo funcionan las cosas. Esto también tiene que ver con habilidades de comunicación, con el hecho de poder hablar con su familia o su pareja sobre dinero sin tener que temer al respecto.

Los hogares colombianos aparecen en América Latina como los que más están reduciendo su endeudamiento, en tanto que en el resto de la región la tendencia es a aumentar. Según una encuesta de la firma Kantar Worldpanel, los hogares que en el país reportan estar endeudados son el 67%, frente al 69% un año atrás.

Otro hallazgo de la investigación indica que en Colombia la educación es el principal componente de la deuda, seguido por la compra de electrodomésticos (16%) y la de casa propia (13%). “El año pasado eran los electrodomésticos los que más aportaban a la deuda y esto muestra un cambio importante en las prioridades de los hogares colombianos que ahora miran con interés inversiones de largo plazo como la educación y la vivienda”, explicó Jaime García, director comercial de Kantar Worldpanel.

El endeudamiento de los hogares colombianos alcanzó los \$165,7 billones al cierre del 2015, de los cuales el 67,5% corresponde a préstamos de consumo y el 32,5% a vivienda. Así lo revela el más reciente informe de Estabilidad Financiera del Banco de la República (BanRep), en el que además se explica que el crecimiento anual de esta deuda conjunta se ubicó en 7,5%. El informe del Emisor además señala que la cartera de consumo creció 6,8%, mientras que la de vivienda aumentó 9%. “La carga financiera de los hogares se mantuvo relativamente estable y pasó de 22,4% en 2014 a 22,8% en 2015”, agrega el documento. Es preciso señalar que los niveles de morosidad de la cartera de consumo registraron disminuciones durante los últimos meses de 2015 y siguen estando por debajo de máximos históricos. (BANREP).

El último estudio de Data Crédito Experian, que analizó las operaciones financieras en Colombia del año 2015, reveló que las mujeres adquirieron el 53,2% de los créditos, mientras que los hombres participaron con el 46,8%. El sector real aparece como el principal financiador del género femenino con el 68% frente al 31% de los hombres. Lo que se concluye es que las mujeres solicitaron dicha financiación para la generación de ingresos, a través de créditos de comercializadoras, vestuario y

laboratorios. Sin embargo, los hombres tienen más actividad que las mujeres en el sector financiero con un 52,4% frente al 47%. Y los dos sectores restantes, el cooperativo y telecomunicaciones son muy parejos entre los dos géneros.

El estudio encontró que el sector financiero acumuló el 42,5% del total de las operaciones siendo el primero entre los cuatro existentes, lo que explica la amplia participación de los bancos. Mientras que los sectores real y telecomunicaciones se ubicaron después con alrededor del 25% cada uno. El cooperativo, por su parte, representó un 5,6%. Se concluyó, además, que en 2015 uno de cada cuatro créditos se hizo para telefonía celular (DataCrédito).

Los establecimientos de créditos están conformados por: Bancos, Corporaciones Financieras, Cooperativas de Carácter Financiero y Compañías de Financiamiento. La cartera presentó un crecimiento neto en el periodo del 8%, siendo las cooperativas financieras las que presentaron un mayor incremento 12,5% y las Corporaciones Financieras 11,7%. Los bancos presentaron un crecimiento en el semestre dentro del promedio presentado por la industria; las cooperativas financieras y las corporaciones financieras por encima de la media, Por su parte, las cooperativas de ahorro y crédito y las compañías de financiamientos presentaron un crecimiento neto por debajo de dicho promedio.

Tabla No. 02
Principales Cifras Establecimiento de crédito
Cifras en \$ billones

Fuente Súper financiera y Supersolidaria

CARTERA	dic-15	jun-16	Crecimiento	
			%	Billones \$
BANCOS	336,1	367,90	8,64%	31,80
COOPERATIVAS FINANCIERAS	2,1	2,40	12,50%	0,30
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIO	21,7	22,50	3,56%	0,80
CORPORACIONES FINANCIERAS	0,3	0,34	11,76%	0,04
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	9,18	9,77	6,04%	0,59
TOTALES	360,2	393,14	8,38%	32,94

En cuanto a la composición de la cartera, en los establecimientos de créditos la cartera comercial tiene una participación del 58% y el crédito de consumo del 27%, mientras que en las cooperativas de ahorro y crédito, la cartera de consumo continúa con la mayor participación 74,6% y el crédito comercial registra solo un 11%. El promedio de la calidad de la cartera por calificación en los intermediarios financieros para el semestre en un 7,2%, siendo las compañías de financiamiento las que están por encima de la media y las corporaciones financieras presentan el indicador más bajo del grupo 0,7%.

Tabla No. 03
Calidad de la cartera de los principales intermediarios financieros
Cifras en \$ millones

Fuente Súper financiera y Supersolidaria

TOTAL CARTERA POR CALIFICACION	jun-16	A	B	C	D	E	Indicador de Calidad por Calificación
BANCOS	367.997.879	341.821.898	10.662.629	6.070.698	5.526.839	3.915.814	7,1%
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO	22.562.294	20.527.136	676.393	631.923	590.757	136.085	9,0%
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	9.779.598	9.307.929	138.718	63.007	72.273	197.672	4,8%
COOPERATIVAS FINANCIERAS	2.436.784	2.264.037	58.774	23.236	42.670	48.067	7,1%
CORPORACIONES FINANCIERAS	348.210	345.710	2.500	0	0	0	0,7%

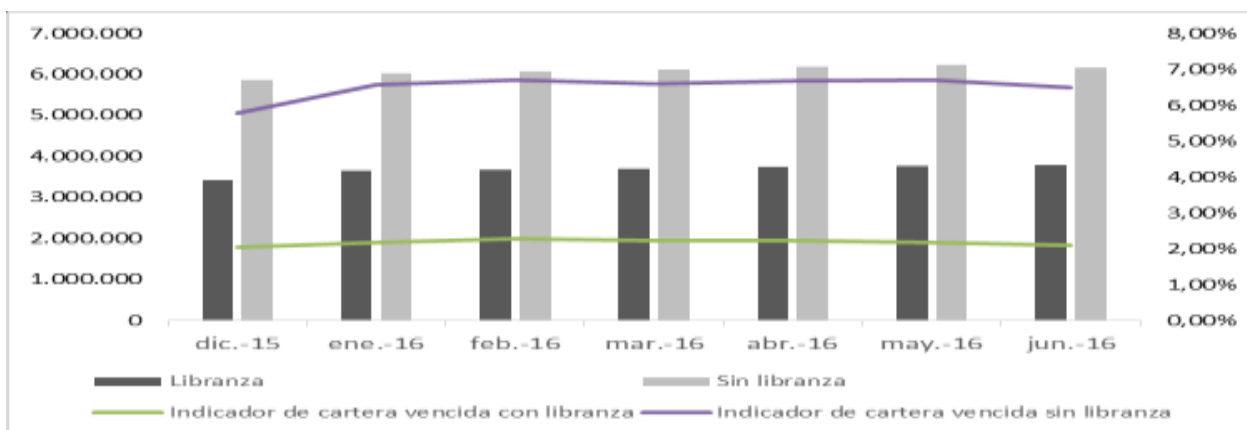
Si se comprara el indicador respecto a diciembre de 2015, se tiene que los bancos presenta un leve deterioro ya que a dic-15 fue del 6,1%; cooperativas de ahorro y crédito del 4,4% y las compañías de financiamiento del 6,4%.

De otro lado, se debe aclarar que la calificación en las cooperativas de ahorro y crédito aún se establece por la temporalidad de la mora, en tal sentido el promedio de los establecimientos de créditos es del 3,1%, mientras que en las cooperativas de ahorro y crédito es del 4,8%, 170 puntos porcentuales más. Esto permite determinar que los indicadores del sector cooperativo de ahorro y crédito se incrementarán en la medida que se inicie el proceso de implementación del SARC.

El comportamiento evidenciado durante el 1o semestre de 2016, establece que contrario a lo esperado por el sector de la economía solidaria a raíz de la expedición de la Ley 1527-12, las cooperativas de ahorro y crédito y las secciones de ahorro y crédito de las multiactivas han registrado un crecimiento de 128 puntos porcentuales entre dic-15 a jun-16 en los créditos con libranza, tal como se observa en la siguiente grafica.

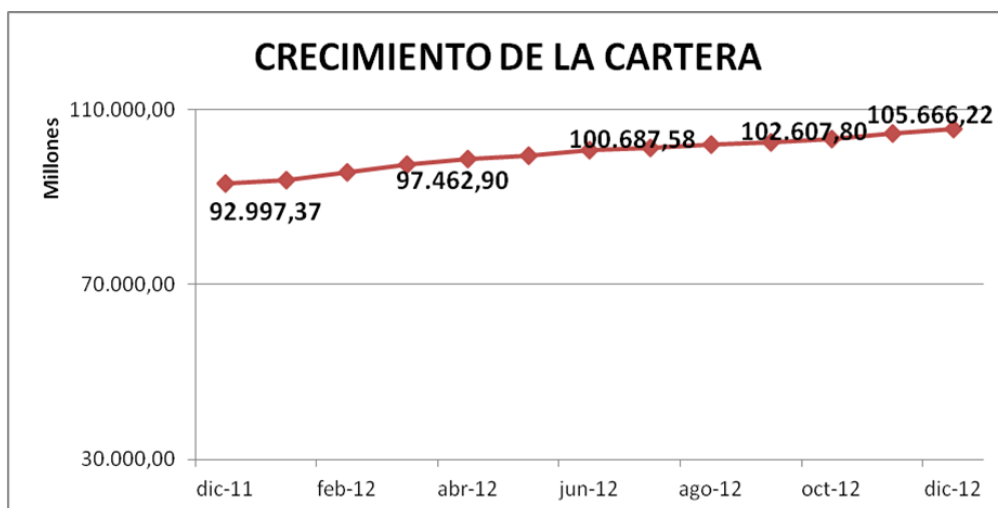
Gráfica No. 01
Evolución de la cartera de créditos por modalidad de pago
Cifras en \$ millones

Fuente: Supersolidaria - Reportes publicados 31 de agosto



La Supersolidaria reporta a junio de 2016 un indicador promedio de cartera vencida del 4.97%, solo 10 puntos por encima de lo registrado a diciembre de 2015 (4,87%). A simple vista, se podría concluir que el comportamiento ha sido estable, pero al realizar una segmentación, ya se comienzan a evidenciar comportamientos por clasificación o por modalidad de pago que advierten tendencias que deben ser evaluadas permanentemente. La cartera vencida por modalidad de pago, i) Con libranza registra un indicador del 2.1% (dic15 2% y, ii) sin libranza el 6,5% (dic15 5,8%). El crecimiento neto de la cartera vencida para los periodos analizados es de \$71.233 millones, tema que debe ser objeto de seguimiento a efectos de establecer medidas para controlar la transición de carteras a mayor riesgo. La cartera vencida registra unas provisiones de \$502,6 mil millones (provisión individual y general), frente a una cartera vencida de \$479 mil millones. Las siguientes gráficas muestran el comportamiento del indicador de cartera vencida por clasificación y la cobertura de las provisiones durante el semestre evaluado.

Según diagnóstico al sistema de control interno del área contable cooperativa nacional educativa de ahorro y crédito “Coonfie” realizado en el año 2013 arrojó que la cartera de Crédito se constituye en el mayor Activo de la Cooperativa con un 87.52% del total y está representada por la totalidad de los créditos otorgados a los asociados tanto a corto como a largo Plazo, igualmente se han efectuado las respectivas provisiones tanto a nivel individual y general, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria en la circular No 004 del 28 de Agosto del 2008 y circular No 001 del 23 de Enero de 2009.



Los principales criterios de evaluación del riesgo crediticio utilizados por la cooperativa son:

1. Capacidad de pago,
2. Solvencia del deudor
3. Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías,
4. Servicio de la deuda y cumplimiento de los términos pactados,
5. El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración.
6. Información comercial proveniente de centrales de riesgo.

Igualmente damos estricto cumplimiento a los instructivos impartidos por la superintendencia de la economía solidaria.

Calificación De La Cartera

Coonfie como entidad solidaria, para efectos de provisión califica los créditos por nivel de riesgo así:

Categoría (a) o riesgo normal: Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Categoría (b) o riesgo aceptable, superior al normal: Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Categoría (c) o riesgo apreciable. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría (d) o riesgo significativo: Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Categoría (e) o riesgo de incobrabilidad: Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificara, obligatoriamente, de la siguiente manera:

Calificación De La Cartera De Créditos Por Edad De Vencimiento.

	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO
Categoría A	0-30 días	0-30 días	0-60 días	0-30 días
Categoría B	31-90 días	31-60 días	61-150 días	31-60 días
Categoría C	91-180 días	61-90 días	151-360 días	61-90 días
Categoría D	181-360 días	91-180 días	361-540 días	91-120 días
Categoría E	> 360 días	> 180 días	> 540 días	> 120 días

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior, edad de vencimiento y clases de cartera de créditos, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

No obstante, la cartera de crédito cuya sumatoria de los saldos insolutos sea menor a 50 SMLMV por asociado, podrá evaluarse con base en los criterios previstos con los criterios para la evaluación de la cartera anteriormente mencionados, de acuerdo con las políticas internas de COONFIE, y , en consecuencia calificarse en una categoría de mayor riesgo.

Coonfie cuenta con unas políticas de provisión para protección de cartera, que se construyen con cargo al estado de resultados, así:

Provisión General. Coonfie deberá construir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. La decisión de construir una provisión general superior al mínimo exigido corresponderá a una política adoptada por el consejo de administración. Para el cálculo de la provisión general, se podrá computar el saldo registrado en la cuenta reservas para la protección

de la cartera de créditos a 30 de septiembre de 2008, en este evento, la sumatoria de la provisión y de la reserva, o una u otra, siempre deberá alcanzar el mínimo 1% del total de la cartera bruta según corresponda.

En el caso de las Cooperativas de ahorro y crédito, cuando la calidad de la cartera vencida exceda dos desviaciones estándar a la del promedio del sector, la provisión general se deberá incrementar 0,2% por cada desviación estándar. Para tal efecto, la Superintendencia de la Economía Solidaria pública en su página Web, la información estadística que sirve de base para estos parámetros.

Provisión Individual. Sin perjuicio de la provisión general a que se refiere el numeral anterior, Coonfie deberá mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos mínimo en los porcentajes que se relacionan en la tabla que se presenta a continuación. La decisión de construir una provisión individual superior al mínimo exigido corresponderá a una política adoptada por el consejo de administración

	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA		MICROCRÉDITO	
	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN
A	0-30	0%	0-30	0%	0-60	0%	0-30	0%
B	31-90	1%	31-60	1%	61-150	1%	31-60	1%
C	91-180	20%	61-90	20%	151-360	10%	61-90	20%
D	181-360	50%	91-180	50%	361-540	20%	91-120	50%
E	>360	100%	181-360	100%	541-720	30%	>120	100%
			>360	100%	721-1080	60%		
					>1080	100%		

Cuando se trate de créditos otorgados para actividades cíclica en su general de flujo de caja (para el caso de las actividades agropecuarias incluye las post-cosecha) o créditos a una sola cuota, deberán ser provisionados al 100% a partir del primer día en mora, cuando lleguen a presentar incumplimiento en su pago.

Cuando se coloque cartera de créditos por libranza y transcurra un año de estar provisionada al 100% la deudora patronal, Coonfie deberá proceder a provisionar el saldo insoluto de la cartera de crédito con libranza al 100%.

Castigo De La Cartera

Actualmente la Cooperativa Coonfie realiza 2 veces al año castigo de la cartera a créditos de difícil recuperación que se encuentren en categoría E, el cual se realiza una depuración (dar de baja) contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, cumpliendo de esta manera con la integridad, verificabilidad y objetividad de la cifras reveladas frente a la realidad económica de los bienes, derechos y obligaciones existentes. Para realizar dichos castigos de activos se debe proceder en primera instancia a la constitución del 100% de las provisiones del valor de los activos correspondientes.

De igual manera, aquellos sobre los que, después de haber hecho todas las gestiones de tipo legal, administrativo y operativos para su recuperación, ha decidido excluirlos del cuerpo del balance, disminuyendo de esta forma de sus registros contables su valor y sus cifras valuativas y, afectando la provisión establecida para este efecto por el valor neto, dejando para el efecto los registros necesarios en las cuentas de orden deudoras código PUC 8310 "Activos Castigados" Cuando se realice el castigo

del saldo principal de un deudor, se debe igualmente castigar los intereses y otros conceptos inherentes al saldo de dicho capital y para efectuar dicho procedimiento, debe estar totalmente provisionado.

Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio es la probabilidad de que la organización solidaria incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados, el cual, en caso de materializarse, puede llegar a afectar la estabilidad y la viabilidad financiera de las mismas y del sistema solidario y financiero en su integridad. El Sarc que implementen las organizaciones solidarias supervisadas, deben contener por lo menos los siguientes elementos:

- a)** Políticas: de gestión del riesgo de crédito.
- b)** Estructura organizacional. Que permita separar funcional y administrativamente el área comercial, del área operativa, y del área encarada de la gestión de riesgos.
- c)** Responsabilidades de los órganos de dirección y del área responsable de la gestión del riesgo de crédito.
- d)** Procedimientos para la adecuada gestión del riesgo crediticio, siguiendo las etapas de origen, colocación, seguimiento y recuperación de la cartera incumplida.
- e)** Calculo de provisiones de cartera, con la metodología definida por la superintendencia en el presente capítulo.

- f)** Órganos de control, Internos y externos.
- g)** Infraestructura tecnológica o de sistemas, que se ajuste al tamaño, al volumen y a la complejidad de las operaciones que maneje la organización solidaria.
- h)** Documentación del proceso de crédito y de la gestión del riesgo crediticio.
- i)** Reportes internos a la administración, al consejo o a la junta directiva y externos a los organismos de control y vigilancia.

Actualmente la Cooperativa Coonfie está implementando el sistema para la implementación del riesgo crediticio, cuentan con una Directora del SARC quien la que se encuentra en la construcción de los elementos indicados por la Superintendencia de economía solidaria.

7 Análisis Metodológico

7.1 Tipo De Investigación

El tipo de investigación aplicada es de corte cuantitativo, con el objeto de alcanzar un nivel de conocimiento explicativo, ya que se pretende establecer una relación de causa y efecto por medio de una base de datos con información confidencial de la cartera de Coonfie en todas sus oficinas, que permitan determinar algunos patrones de comportamientos, características y perfil de los asociados que se encuentran en mora y como esto afecta al deterioro de la cartera de la cooperativa.

7.2 Clase De Investigación

Se aplicó el método inductivo, partiendo de la indagación con personal de la cooperativa Coonfie con entrevistas a Gerente General, Subg. Financiero, Subg. Financiero y Subg. De Cartera, la observación y revisión de documentos como los estados financieros, procedimientos y reglamento de cartera.

Además se utilizó la metodología de método Histórico pues se realizara a través del análisis de la cartera vencida de la Cooperativa Coonfie que se encuentra en categoría B, C, D, E obtenida a través de base de datos histórica de los años 2014, 2015 y 2016, en el mes de septiembre de cada año.

7.3 Población

En éste estudio hemos escogido una metodología de lo general a lo particular, desglosando lo visto en ese camino, primero Coonfie en general, todas las oficinas, luego el municipio de Neiva, donde Coonfie tiene 3 agencias, más adelante diremos porque escogimos a Neiva como centro del estudio, luego será de nuestro interés una de las 3 agencias y finalmente una muestra significativa con unos datos interesantes a evaluar.

La población estudiada, está comprendida con los asociados de la Cooperativa Coonfie con un total de 73,580 asociados, quienes 53.975 son adultos y 19.605 infantiles, actualmente tiene presencia 4 departamentos; Huila, Caquetá, Cauca y Cundinamarca, están distribuidos en 11 agencias así: Neiva centro, Garzón, Pitalito, La Plata, Algeciras, Gigante, Florencia, Neiva Norte, Popayán, Neiva Sur y Bogotá,

Para el desarrollo de nuestro trabajo nos concentraremos en quienes se encuentren con cartera en categoría B, C, D, E, que es la cartera que se encuentra vencida, estudio donde se observó un mayor deterioro de esta y para efectos de saber porque llegan a tal calificación y como está morosidad está afectando los estados financieros de la Cooperativa Coonfie, sin embargo primero daremos unos datos que vale la pena resaltar acerca de la cartera en general, teniendo en cuenta la categoría A, ya que en nuestro estudio también es de interés ver algunas tendencias desde la cartera, que también se notan en la cartera vencida.

En septiembre del 2016, que es la información más reciente que nos brindó Coonfie, la cooperativa contaba con un 95,4% del monto del dinero prestado del total

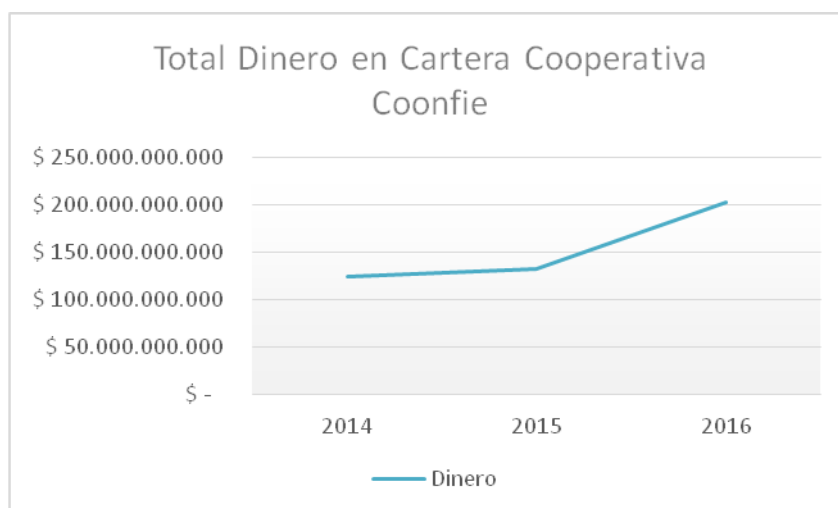
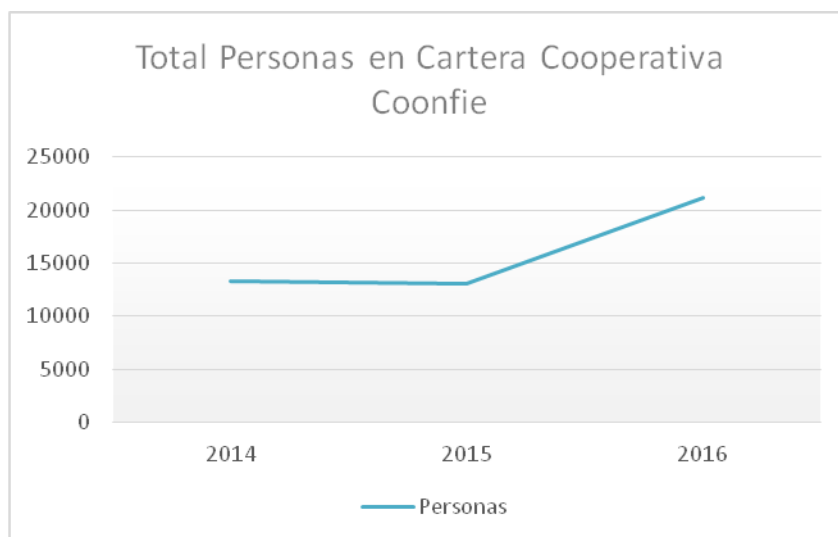
de su cartera en categoría A, que es la que está al día, por consiguiente el 4,6% restante es la cartera vencida, objetivo de nuestro estudio, donde tiene un 1,7% en categoría B, 0,6% en categoría C, 1% en categoría D y un 1,3% en categoría E; el total de la cartera vencida en monto de dinero, asciende a \$9.369.627.016, cifra importante que se debe buscar tener la menor pérdida posible y es ahí gran parte de la importancia de nuestro estudio, ya que buscamos identificar algunas fallas o tendencias que ayuden a encontrar soluciones para disminuir éste rubro y ser aún más rentable.

Comparando los datos con los años anteriores, notamos que la cartera vencida tuvo un crecimiento importante en 2016, en 2014 fue del 3,7%, se mantuvo casi que constante en 2015 con 3,6% y subió en un 1% para el 2016; puede que en porcentaje no sea muy significativo el cambio, pero con los montos de dineros que se manejan en la cooperativa hace que crezca en importancia y sea tema a evaluar para mitigar ese riesgo en los próximos años.

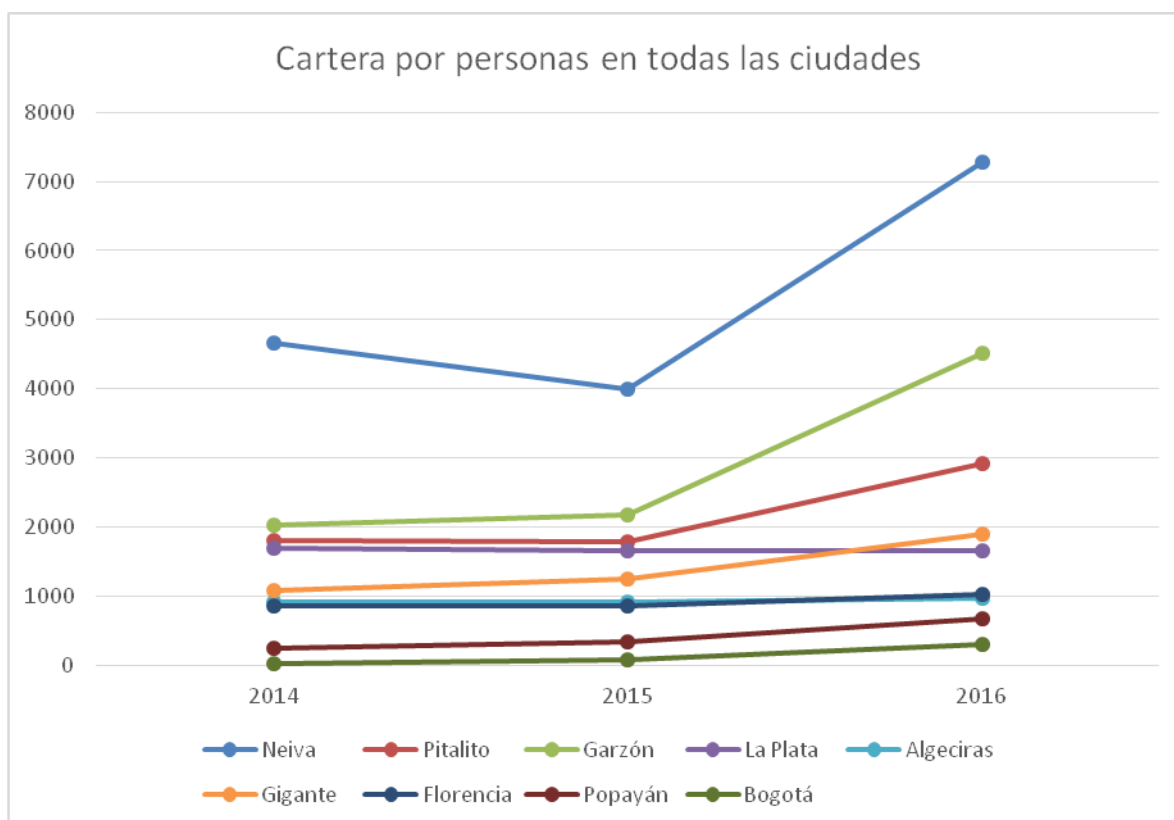
La cooperativa Coonfie nos brindó información acerca de la cartera de todas sus oficinas, por medio de una base de datos, a tres diferentes cortes de tiempo (septiembre de 2014, 2015 y 2016), por medio de la cual tomamos una metodología de lo general, a lo particular, identificando algunos patrones y tendencias que se dan en la cooperativa Coonfie, en su cartera y cartera vencida; de las cuales vamos a describir la más llamativas a continuación.

En total Coonfie cuenta con 21218 asociados con créditos activos en la cooperativa a fecha de Septiembre del 2016 con un capital pendiente por recaudar de \$203.569.697.114, teniendo un incremento del 52,97% en el capital de la cartera, con

respecto al año anterior, en septiembre del 2015 donde se tenía \$ 133.075.907.636, mientras que el incremento entre septiembre del 2014 a septiembre del 2015 fue apenas del 7,01% en el capital de la cartera; esto puede ser un reflejo de la necesidad que tuvieron los asociados en sus hogares durante finales del 2015 y comienzos de 2016, de solicitar más préstamos a la cooperativa por la recesión económica que se vivió en el país, que empezó antes a ese rango de tiempo, pero se resintió en los hogares un poco después, cuando las necesidades aumentan, el desempleo y demás.



En las gráficas anteriores se refleja el aumento progresivo en los 3 años que pudimos detallar de la cartera en Coonfie, tanto en el número de asociados con créditos, como el monto de dinero que está en cartera por ser recaudado; en promedio por persona durante los 3 años se ha mantenido relativamente constante, en 2014 con \$ 9.361.235 por persona, en 2015 con \$ 10.202.078 y 2016 con \$ 9.594.198.



Coonfie tiene presencia en 4 ciudades capitales y 5 municipios del Huila, como se dijo anteriormente, en la gráfica anterior podemos observar la tendencia durante los 3 años del estudio que ha tenido el número de asociados con créditos en la cooperativa en cada lugar, donde tenemos a Neiva como la ciudad con mayor presencia y la única con más de una agencia (Neiva centro, Neiva Norte y Neiva Sur) y además con un

mayor monto de dinero prestado con \$ 64.293.163.675 en 2016, en segundo lugar está Garzón con \$33.908.680.937 y muy de cerca Pitalito con \$33.601.478.459, en cuarto lugar está la oficina de La Plata con \$19.270.169.661, en quinto lugar está Florencia con \$14.042.105.658, siendo la oficina con mayor cartera fuera del Huila, de donde es oriunda Coonfie, en el sexto lugar está Popayán con \$12.924.654.690, en el séptimo lugar por monto de dinero prestado está el municipio de Gigante con \$12.224.864.964, en el octavo lugar está Algeciras con \$10.606.465.544 y finalmente la oficina que menos tiempo lleva funcionando, en Coonfie con apenas 2 años y medio, que es Bogotá con \$2.698.113.526

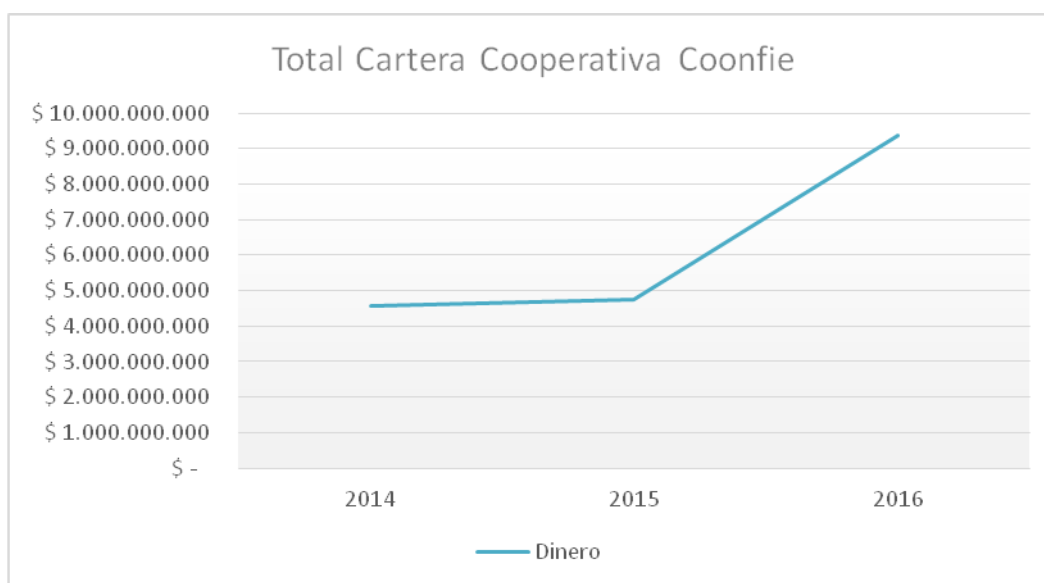
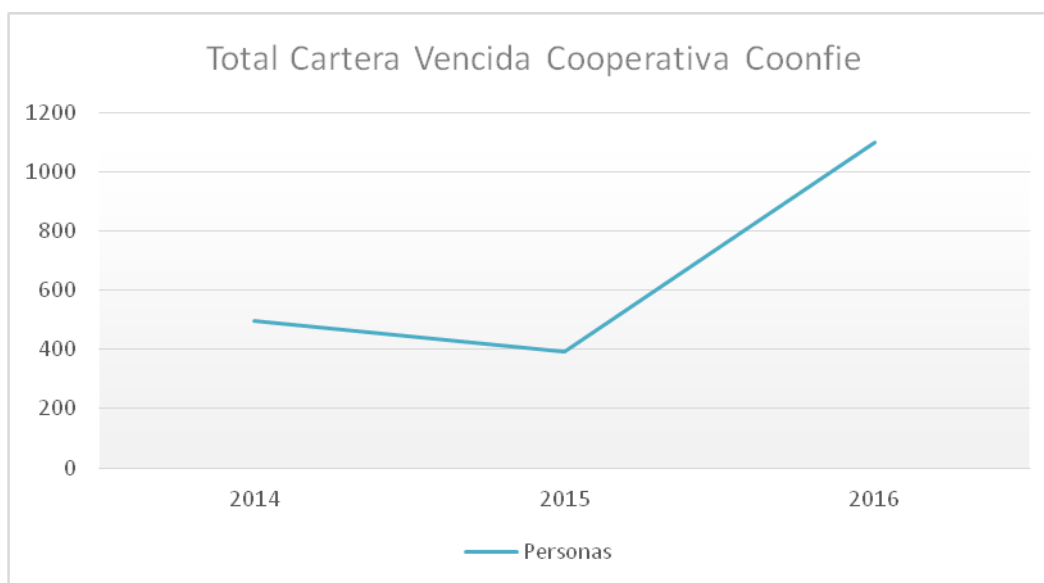
En general podemos resaltar sobre la cartera en esas oficinas que la que más aumentó en el último año fue Bogotá con un 582,9%, pero ese aumento está sujeto al poco tiempo que lleva la oficina y apenas está consolidándose, por consiguiente la oficina que en términos normales más aumento en el último año fue Garzón con un 93,8% y por el contrario la que se ha mantenido estable en ese ítem el último año es La Plata con apenas un crecimiento del 3,7%. Otro punto a tener en cuenta es el promedio que tiene cada oficina de dinero prestado por asociado, uniendo todas las oficinas Coonfie tiene un promedio general de \$9.594.198 y hay 5 oficinas con un promedio superior al total, donde Popayán se resalta por su elevado promedio sobre las demás con \$19.062.913, aunque viene de reducirlo en 3 millones en el último año, sin embargo sigue siendo de lejos la que mayor promedio presta por asociado, le sigue Florencia con \$13.834.587 que viene aumentando año a año su promedio, las otras tres oficinas por encima del promedio general de Coonfie son La Plata, Pitalito y

Algeciras, pero ellas se encuentran cerca al promedio general; la oficina de menor promedio y que año a año lo sigue reduciendo es Gigante con \$6.468.183.

Cartera Vencida Luego de describir lo más relevante que encontramos en la cartera de Coonfie, nos concentramos en el tema principal que es la cartera vencida y pasamos de analizar el comportamiento de 21218 asociados a septiembre de 2016 a 1100 asociados que son los que se encuentran en cartera vencida y de un monto de dinero de \$203.569.697.114 a \$9.369.627.016.

La cartera vencida en Coonfie de 2014 a 2015 tuvo un crecimiento leve del 4,11% y en dinero fue de \$187.427.303, decimos que fue leve para el aumento que presentó en general la cartera (7,01%), en cambio de 2015 a 2016 el crecimiento fue muy grande, de un 97,4% y en dinero fue de \$4.623.373.316; dato preocupante por lo que conlleva un crecimiento de casi del doble de la cartera vencida, por todo lo que implica para la cooperativa y comparando con el crecimiento de la cartera (52,97%), se nota más la problemática, he ahí la importancia de éste estudio, ya que Coonfie debe evitar que eso siga sucediendo, porque el impacto que genera éstos grandes aumentos pueden traer muchas dificultades; aunque también podemos decir que ese crecimiento en la cartera vencida se debe a la crisis económica que está viviendo el país desde Julio del 2014 con la caída abrupta de los precios internacionales del petróleo y aunque después de más de un año se viene a notar eso en Coonfie, eso tiene una razón, la caída de los precios se empezaron a presentar a partir de esa fecha, pero los despidos masivos, el cierre de campos y pozos que hizo que la economía perdiera dinamismo fue sucediendo en meses posteriores, también hay que tener en cuenta que por lo

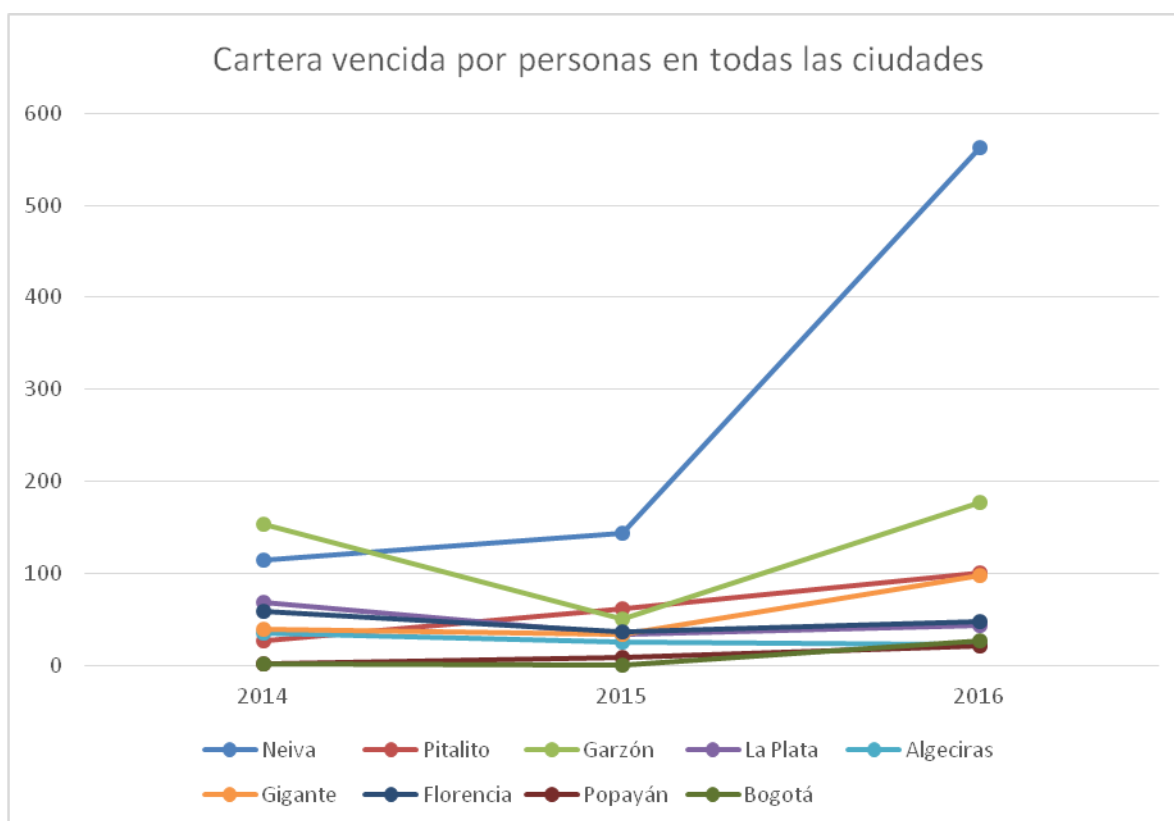
general en los hogares hay ahorros los primeros meses que hay dificultades, pero con el tiempo y con la no reacción de la economía como se esperaba, los ahorros y márgenes de maniobrabilidad se acaban y se da el incumplimiento en las entidades financieras, además del desespero que genera las dificultades económicas, también provoca más solicitudes de préstamos, como vemos reflejado en éste estudio.



En la gráfica siguiente podemos observar la tendencia durante los 3 años del estudio que ha tenido el número de asociados con créditos en la cooperativa en cada lugar, donde tenemos a Neiva como la ciudad con mayor presencia y además con un mayor monto de dinero prestado con \$ 4.528.169.785 en 2016, en segundo lugar está Pitalito con \$1.310.275.500 y muy de cerca Garzón con \$1.256.942.731, aquí difiere en el orden que se presentó en el análisis de la cartera, alternándose Pitalito y Garzón, en cuarto lugar está la oficina de Florencia con \$690.715.000, en quinto lugar está La Plata con \$534.800.000, en el sexto lugar está Gigante con \$477.750.000, en el séptimo lugar está Bogotá con \$218.414.000, en el octavo lugar está Algeciras con \$210.360.000 y finalmente Popayán con \$142.200.000; éstos datos dejan varias conclusiones, la primera y que más sorprende positivamente es la oficina de Popayán, de ser la sexta oficina con más cartera, es la oficina con menor cartera vencida y además es la que más promedio de dinero tiene prestado por asociado, esas dos cosas podían hacer creer que Popayán tendría peor desempeño en su manejo de la cartera vencida y al contrario refleja un muy buen manejo, para analizar éste efecto tendríamos que fijarnos hasta en las costumbres de los payaneses, hay muchos factores que pueden influir en éste resultado tan positivo y es difícil saber en sí que es lo que más influye, por eso es importante resaltarlo.

Otra acotación importante sería sobre la oficina de Bogotá, ya que es la oficina más nueva y ya está con más cartera vencida que otras oficinas que llevan más tiempo como Algeciras y Popayán; por último también es importante tener en cuenta que la oficina de Florencia está en el cuarto lugar en el escalafón de oficinas en cartera vencida, un puesto más arriba que en los de cartera, esto nos deja concluir que ésta

oficina no está teniendo un manejo adecuado de su riesgo de cartera y habrá que evaluar más detalles de ella para saber de qué manera mitigarlo.



Teniendo en cuenta otras variables como el promedio de monto de dinero prestado por asociado y la variación que ha tenido la cartera vencida en los últimos 3 años de cada oficina también nos arroja otras conclusiones, de las cuales describiremos las más llamativas; primero hay que denotar que las 3 agencias más grandes de Coonfie que son Neiva, Garzón y Pitalito, aumentaron su cartera vencida en más del 100% (139,5%; 146,2% y 124,4% respectivamente) estando muy por encima de lo que aumentó Coonfie en general que fue del 97,4%. Por el contrario hubo

dos oficinas que disminuyeron su cartera vencida, La Plata y Algeciras, aunque no disminuyó mucho, el hecho de mantenerla a pesar del crecimiento de la cartera es positivo y da señales de un buen manejo en su riesgo por cartera.

El promedio de monto de dinero prestado por asociado de cartera vencida en Coonfie en general es de \$8.517.843 y hay 4 oficinas que están por encima de ese promedio, comenzando por Florencia con \$14.389.896, seguido por Pitalito con \$13.102.755, luego está La Plata con \$12.154.545 y por último Algeciras con \$9.146.087; ninguna de las 4 oficinas muestra una tendencia en los 3 años que pudimos detallar. Las otras oficinas están por debajo, pero se destacan dos por la distancia con el promedio general de Coonfie, Gigante y Popayán con \$4.875.000 y \$6.771.429 y como ya resaltamos con anterioridad el desempeño de Popayán, también se puede afirmar que en los últimos años ha venido bajando su promedio, sin embargo también viene aumentando el número de asociados con cartera vencida.

También analizamos otras variables como sexo, ente que aprueba, por edad, plazos y montos de dinero pendiente por pagar, esto nos permite resaltar otras características en la cooperativa Coonfie en general.

Por Sexo. La cartera vencida de Coonfie en todas sus agencias está compuesta por 56,2% género masculino y un 43,8% género femenino, sin embargo por un leve margen es mayor la cantidad de dinero que tienen pendiente por cancelar las mujeres que los hombres, denotando que las mujeres en promedio deben más a pesar de que son menos y en el marco teórico encontramos estudios que afirman esa teoría que

históricamente las mujeres se endeudan más y en éste análisis, reafirmamos esa teoría.

Por ente que aprueba. En la cooperativa Coonfie hay dos entes que aprueban, el director de oficina y la fábrica de créditos, en su mayoría los aprueba más el director de oficina con un 85,8% ante un 14,2% de la fábrica de créditos, además es política de la cooperativa que los créditos más grandes los apruebe la fábrica de créditos, para tener un mayor seguimiento y ser más estrictos, sin embargo el monto de dinero pendiente a cancelar en la cartera vencida es mayor por la fábrica de créditos con un 51,2% a 48,8% del director de oficina, esto se podría leer de varias maneras, es entendible que a pesar que son notoriamente más pocos los asociados que les aprueban su crédito por la fábrica de créditos, tengan tanto monto de dinero pendiente, ya que todos sus créditos aprobados son de grandes cantidades, pero la idea de la fábrica de créditos es tener más cuidado al aprobarlos para evitar ese riesgo que requiere prestar créditos de altos montos, esto nos deja como conclusión que pueden haber fallas en el sistema o método que usan en la fábrica de créditos para la aprobación de los mismos.

Por edad. Armamos rangos de edades para tratar de identificar algunos patrones, los escogimos así: 18-29, 30-39, 40-49, 50-59 y mayores de 60 años; de lo anterior pudimos identificar que el rango de edad que en promedio debe más en la cooperativa es de 50- 59 años con un monto por asociado de \$12.283.877 y también es el rango de edad que más dinero adeuda a la cooperativa; los tres rangos que son menores de 50 años son los que más cantidad de asociados solicitaron créditos y están

en cartera vencida, sin embargo con montos menores a los de mayores a 50 años, ya que manejan promedios inferiores, esto se puede explicar desde el punto de vista que la cooperativa facilita montos mayores de préstamos a los más antiguos y los que tienen mayor solvencia económica, que muchas veces se presentan en los de mayor edad.

Por plazos. Armamos rangos de plazos para tratar de identificar algunos patrones, los escogimos así: 0-24, 25-48, 49-72 y mayores de 73 meses; de lo anterior pudimos identificar que el rango que mayor monto tiene pendiente por ponerse al día es el de mayor de 73 meses y tiene sentido, ya que los créditos de mayor monto generalmente son los que más plazos solicitan y se mantiene la tendencia en los 4 rangos, a menor plazo están en promedio con un menor monto pendiente por cancelar; también identificamos que el mayor número de asociados que están en cartera vencida son del rango de plazos de 25 a 48 meses, seguido por el rango de 49 a 72 meses.

Por montos. Armamos rangos por montos de dinero para tratar de identificar algunos patrones, los escogimos así: 0-10, 10-20, 20-30 y mayores de 30 millones de pesos; de lo anterior pudimos identificar que como se podría esperar, a menor monto, hay mayor cantidad de asociados y se mantiene esa tendencia en los 4 rangos, también que el rango que más dinero tiene en cartera vencida es en el rango de 0- 10 millones de pesos y el de menos cantidad de dinero tiene en cartera vencida es el rango de 20- 30 millones de pesos.

Neiva

En la ciudad de Neiva, donde nació la cooperativa Coonfie, en la actualidad hay 3 oficinas, como se mencionó anteriormente, Neiva centro, norte y sur; las oficinas de Neiva norte y sur son relativamente bastante recientes, siendo inauguradas el 1 de diciembre del 2010 y 4 de julio del 2012 respectivamente.

Por consiguiente Neiva centro tiene una mayor cantidad de asociados en cartera vencida y mayor monto de dinero con una distribución del 65,8% en Neiva centro, 28,3% en Neiva norte y un 5,9% en Neiva sur, pero en promedio deben más los asociados de Neiva sur con \$12.169.091, los que en promedio menos deben los asociados es Neiva norte con \$7.045.090, Neiva centro si tiene un promedio cercano al general de la cooperativa con \$8.295.943.

Aunque también debemos acotar que eso que se refleja en el 2016, fue un cambio radical con respecto a los años 2015 y 2014, donde la distribución del mayor monto de dinero en cartera vencida aumenta muchísimo para Neiva centro con un 93,6% en el 2015 y 95,3% en 2014, para Neiva norte en el año 2015 fue de 6,3% y en 2014 con 4,7% y Neiva sur por su poco tiempo tiene 0,1% en 2015 y 0% en 2014.

Éstos datos tan diferentes que se vieron en años anteriores se podría asegurar que fueron por la consolidación que han tenido las dos oficinas nuevas en Neiva, que al pasar los años van ganando asociados y por consiguiente mayor cartera y cartera vencida; además que fue de nuestro conocimiento por parte del personal de Coonfie que tuvieron un inconveniente con el director de la oficina de Neiva norte, ya que hizo malas gestiones y dio mal manejo a la otorgación de los créditos, pero ya fue

despedido y esperan normalizar su cartera vencida en esa oficina en los próximos meses.

Neiva Centro

La oficina de Neiva centro a fecha de septiembre del 2016 cuenta con 359 asociados en cartera vencida y un monto de dinero en cartera vencida de \$2.978.243.386, tuvo un incremento del 68,2% entre el 2015-2016 y del 14,1% entre el 2014-2015, manteniendo la tendencia que se dio a nivel general en Coonfie, pero un poco menos aguda.

Para analizar mejor ésta oficina lo desglosaremos por las diferentes variables que revisamos y explicaremos a continuación lo que más nos llamó la atención:

Por categorías. Hay dos formas de medir las diferentes características, teniendo en cuenta el número de asociados en cartera vencida y el monto de dinero en cartera vencida, para tener un mejor análisis preferimos tomar en cuenta el monto de dinero en cartera vencida que es la que directamente nos afecta los estados financieros y ese es el fin de nuestro estudio.

Las categorías de la cartera vencida en Coonfie son B, C, D y E; en Neiva centro es el 34,1% está en B, 14,6% está en C, 24,9% está en D y el 26,4% en E, que sería la más crítica de todas.

Por Sexo. La cartera vencida de Neiva centro está compuesta por 67,1% género masculino y un 32,9% género femenino, por un leve margen es mayor la cantidad de dinero que tienen pendiente por cancelar las hombres que las mujeres

(\$1.530.165.386- \$1.448.078.000), nos damos cuenta que las mujeres en promedio deben más porque hay más del doble de asociados hombres que de mujeres en cartera vencida, haciendo que en promedio sea casi de 2 a 1 la cantidad de dinero que deben las mujeres sobre los hombres (\$12.271.847 a \$6.349.234)

Históricamente según estudios previos, ésta tendencia se da y lo pudimos comprobar en Coonfie a nivel general y específico.

Por ente que aprueba. El director de oficina con un 83,8% ante un 16,2% de la fábrica de créditos, son más los asociados que les aprueban por el director de oficina, con una tendencia muy similar a nivel general en Coonfie, pero ya detallando por montos de dinero pendiente a cancelar en la cartera vencida es mayor por la fábrica de créditos con un 61,3% a 38,7% del director de oficina, la tendencia cambia con respecto a nivel general en la cooperativa, aumentando en un 10% más las aprobaciones de la fábrica de créditos, hace que pongamos más atención en la forma en que funciona la fábrica de créditos ya que agudiza más su efecto en la cartera vencida y pierde valor su función principal que es brindar mayor seguridad a la cooperativa a la hora de otorgar los créditos.

Por edad. Mantenemos los rangos de edades que escogimos anteriormente; de lo anterior pudimos identificar en Neiva centro que el rango de edad que en promedio debe más en la cooperativa es de 30- 39 años con un monto por asociado de \$13.297.419 y también es el rango de edad que más dinero adeuda a la cooperativa (\$824.440.000); ahí difiere de la tendencia general, donde el rango de edad que tenía esas características era de 50-59.

Además el rango de edad que más asociados tiene en cartera vencida son los de 40-49 años con 135 asociados y también ese rango tiene el menor promedio de monto de dinero en cartera vencida con \$4.750.390.

Por plazos. Mantenemos los rangos de plazos que escogimos anteriormente; de lo anterior pudimos identificar en Neiva centro que el rango que mayor monto tiene pendiente por ponerse al día es el de 48-72 meses con \$1.117.258.651 y aquí difiere con la tendencia general de Coonfie que indica que el rango de mayor monto en cartera vencida es de mayores de 73 meses; también identificamos que el mayor número de asociados que están en cartera vencida son del rango de plazos de 25 a 48 meses, seguido por el rango de 49 a 72 meses, manteniendo la tendencia que notamos a nivel general en Coonfie.

Por último se mantiene la tendencia de que a mayor plazo, mayor es el monto de dinero promedio en cartera vencida por asociados.

Por montos. Mantenemos los rangos por montos de dinero que escogimos anteriormente; de lo anterior pudimos identificar que como se podría esperar, a menor monto, hay mayor cantidad de asociados y pero en los últimos dos rangos coinciden en 21 asociados, también que el rango que más dinero tiene en cartera vencida es en el rango de más de 30 millones de pesos y el de menos cantidad de dinero tiene en cartera vencida es el rango de 20- 30 millones de pesos y coincide con la tendencia general en Coonfie.

En éste ítem nos llamó sumamente la atención los 21 asociados que mayor dinero tienen pendiente en cartera vencida por ponerse al día, los que se encuentran

en el rango de más de 30 millones de pesos y su suma pendiente asciende a los \$997.070.000; casi mil millones de pesos y en solo 21 personas; por consiguiente y otras razones que explicaremos más adelante, decidimos tomar ese grupo como muestra para mirar en detalle sus características.

7.4 Muestra

Cómo acotamos anteriormente, nuestra muestra es de 21 asociados de la oficina de Neiva centro, con cartera vencida.

A continuación reflejaremos como están distribuidos en las categorías de cartera vencida.

Neiva Centro- Más de 30 millones de pesos				
Porcentaje	Personas	Porcentaje	Monto prestado	Categoría
100,00%	21	100,00%	\$ 997.070.000	Cartera Vencida
33,33%	7	28,01%	\$ 279.300.000	B
9,52%	2	6,92%	\$ 69.000.000	C
19,05%	4	25,46%	\$ 253.870.000	D
38,10%	8	39,61%	\$ 394.900.000	E

- En **promedio de dinero** deben los 21 asociados \$47.479.524.
- De los cuales 11 son **hombres** con un capital pendiente de 494.770.000 y 10 **mujeres** con un capital pendiente de 502.300.000; donde se sigue demostrando la tendencia de que a pesar que son más los hombres que

se endeudan, en cantidad de dinero se endeudan más las mujeres, algo que a lo largo de éste documento hemos podido ir corroborando.

➤ Todos los 21 asociados les aprobaron su crédito de alto riesgo la **fábrica de créditos**, sin embargo es una evidencia más de los problemas que se presentan en esas dependencia, ya que permitieron que 21 asociados tengan una cartera vencida de casi mil millones de pesos, no sabiendo mitigar el riesgo, faltó más análisis a la hora de otorgarlos.

➤ La **edad** de los 21 asociados es variada, no nos da un patrón o tendencia de la cual podamos sacar conclusiones, ya que hay 11 asociados menores de 50 años y 10 asociados mayores de 50 años; con edades desde los 28 años hasta los 70.

➤ En el ítem de **plazos** si notamos una tendencia clara, ya que todos los 21 asociados tienen créditos con plazos de 66 meses a 96 meses, deja entender que para montos superiores a 30 millones, los plazos son superiores a 5 años hasta los 8 años y es algo que se esperaba encontrar ya que el plazo define las cuotas que irán a pagar los asociados y eso es clave para el buen cumplimiento del pago y aunque en éste análisis vemos los de la cartera vencida, lo que queremos mostrar son algunas falencias que se pueden presentar en Coonfie.

En nuestra muestra también queremos ver otros ítems antes no analizados, como la tasa de colocación del crédito, la forma de pago y profesión.

➤ En la **tasa de colocación** que fue otorgada a los 21 asociados, no se ve un gran margen de diferencia entre ellos desde 1,2873% hasta 1,679%; así que no podríamos sacar muchas conclusiones del porqué del incumplimiento de ellos.

➤ En el ítem de **forma de pago**, nos sorprendió ver a 5 asociados de los 21 por nómina, se supondría que los que están por nómina tienen menor riesgo para caer en cartera vencida, creería que esto se debe a despidos que se pudieron presentar o embargos por problemas económicos severos.

➤ En los 21 asociados que tomamos como muestra encontramos 10 **profesiones** distintas con 12 asociados, de los cuales hay un abogado, dos administradores, un contador, una enfermera, dos ingenieros y cinco profesores; también tenemos dos pensionados, cinco sin profesión y dos que no registra el sistema con clasificación de alguna profesión u oficio.

En conclusión quisimos mostrar en detalle un grupo de asociados con grandes dificultades en la cartera vencida, que representan un valor importante para Coonfie por sus la cantidad de sus obligaciones pendientes y trata de desmenuzar en ellos algo de lo visto a nivel general, hasta específico.

7.5 Instrumentos De Evaluación

Para definir todo el desarrollo que se ha venido presentando sobre **EL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA COONFIE** y para determinar los efectos que esto genera, se recolectó información a través de Fuentes Primarias Internas de diferentes áreas como la

Gerencia General, Subgerencia financiera, Subgerencia de Sistemas y Subgerencia de cartera quienes son los mejores proveedores de información de una empresa quienes son los que conocen la situación de la empresa, información que es necesaria para la realización de este proyecto. Esta información debe ser desmenuzada y sirve de ayuda para tomar decisiones y revisar los efectos negativos que produce la morosidad de la cartera. Todo lo reunido puede utilizarse de manera directa en casos específicos y en otros de forma agrupada por medio de métodos estadísticos a través de base de datos obtenidos de los asociados morosos. Además fue necesario información de fuente secundaria como corresponde al material de consulta bibliográfica, Internet y a la suministrada por diferentes entidades, así como todas aquellas que permitirán conocer y estudiar el sector Cooperativo y el deterioro de la cartera.

7.6 Entrevista

Para la recolección de la información fue necesaria solicitar entrevista con el gerente general, quien muy amablemente nos dió carta abierta para que continuáramos con nuestro trabajo de grado en el que se vio muy interesado por los resultados y análisis del proyecto.

Seguidamente nos entrevistamos con el Subgerente Financiero quien nos aportó conocimientos y nos sugirió que debíamos cambiar un poco la definición del problema, nos direccionó y nos sugirió solicitar información que nos sería muy útil para desarrollar el trabajo y quien nos autorizó el suministro de la información.

En reunión con el subgerente Sistemas nos sentamos a trabajar en la información que necesitábamos siendo muy útil su intervención y suministro de la base de datos con características de la cartera de forma específica.

Por ultimo nos reunimos con el Subgerente de Cartera quien nos informó sobre los castigos de la cartera, sobre los procesos que se encuentran en mora y un panorama sobre morosidad cooperativa.

8 Desarrollo Del Proyecto

8.1 Análisis Financiero

La información necesaria para la investigación, se guiara por información interna de créditos, de los tres últimos años (2014-2015-2016) con corte a septiembre y diciembre.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO

C O N F I E

2015-2014

ACTIVO	2015	ANALISIS VERTICAL	2014	ANALISIS VERTICAL	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA %
CORRIENTE						
Caja	\$2.257.714.787,00	1,27%	\$2.292.798.778,00	1,46%	(\$35.083.991,00)	-1,53%
Bancos	\$2.191.593.852,99	1,23%	\$1.587.293.113,22	1,01%	\$604.300.739,77	38,07%
Fondo de Liquidez	\$8.885.388.634,41	4,99%	\$7.765.974.592,15	4,96%	\$1.119.414.042,26	14,41%
Inversiones Fondo de Liquidez	\$1.841.692.934,90	1,03%	\$1.748.492.616,07	1,12%	\$93.200.318,83	5,33%
Inversiones Negociables	\$167.536.473,24	0,09%	\$156.944.101,35	0,10%	\$10.592.371,89	6,75%
Cartera de Credito a Corto Plazo	\$35.593.120.187,25	19,98%	\$33.478.548.449,45	21,39%	\$2.114.571.737,80	6,32%
(Provisión Cartera)	(\$2.858.549.951,00)	-1,60%	(\$2.445.341.755,00)	-1,56%	(\$413.208.196,00)	16,90%
Cuentas por Cobrar	\$4.385.420.699,80	2,46%	\$2.281.258.378,16	1,46%	\$2.104.162.321,64	92,24%
(provision cuentas por cobrar)	(\$225.294.638,86)	-0,13%	(\$160.800.147,60)	-0,10%	(\$64.494.491,26)	40,11%
Responsabilidades Pendientes	\$478.366,00	0,00%	\$2.402.535,41	0,00%	(\$1.924.169,41)	-80,09%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$52.239.101.345,73	29,32%	\$46.707.570.661,21	29,84%	\$5.531.530.684,52	11,84%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO						
No Depreciable						
Terrenos	\$812.385.625,00	0,46%	\$812.385.625,00	0,52%	\$0,00	0,00%
Depreciable						
Edificaciones	\$6.113.601.748,10	3,43%	\$5.454.703.718,10	3,48%	\$658.898.030,00	12,08%
Muebles y Equipos de Oficina	\$2.211.922.709,30	1,24%	\$1.921.393.552,30	1,23%	\$290.529.157,00	15,12%
Equipo de Computo y Comunicaciones	\$942.791.840,23	0,53%	\$959.642.391,63	0,61%	(\$16.850.551,40)	-1,76%
(Depreciación Acumulada)	(\$3.200.548.696,56)	-1,80%	(\$2.804.672.974,56)	-1,79%	\$395.875.722,00	14,11%
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$6.880.153.226,07	3,86%	\$6.343.452.312,47	4,05%	\$536.700.913,60	8,46%
OTROS ACTIVOS						
Cartera de Credito a Largo Plazo	\$116.159.551.652,76	65,20%	\$100.554.233.295,83	64,24%	\$15.605.318.356,93	15,52%
Cargos Diferidos – Remodelación	\$0,00	0,00%	\$21.166.051,00	0,01%	(\$21.166.051,00)	-100,00%
Otras Inversiones	\$290.486.002,09	0,16%	\$308.767.945,26	0,20%	(\$18.281.943,17)	-5,92%
Valorizaciones	\$2.595.420.181,30	1,46%	\$2.595.420.181,30	1,66%	\$0,00	0,00%
Bienes Recibidos en Pago	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
Depositos en Garantia	\$1.900.000,00	0,00%	\$1.600.000,00	0,00%	\$300.000,00	18,75%
Bienes de Arte y Cultura	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
(Provisión Otros Activos)	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$119.047.357.836,15	66,82%	\$103.481.187.473,39	66,11%	\$15.566.170.362,76	15,04%
TOTAL ACTIVO	\$178.166.612.407,95	100,00%	\$156.532.210.447,07	100,00%	\$21.634.401.960,88	13,82%
PASIVO						
CORRIENTE						
Depositos	\$103.447.575.131,11	58,06%	\$91.936.873.234,34	58,73%	\$11.510.701.896,77	12,52%
Obligaciones Financieras a Corto Plazo	\$1.942.969.074,09	1,09%	\$2.000.000.000,00	1,28%	(\$57.030.925,91)	-2,85%
Cuentas por Pagar	\$6.982.745.665,52	3,92%	\$6.342.164.982,04	4,05%	\$640.580.683,48	10,10%
Impuestos	\$6.301.263,00	0,00%	\$1.667.024,00	0,00%	\$4.634.239,00	277,99%
Fondos Sociales	\$416.933.423,81	0,23%	\$429.070.944,46	0,27%	(\$12.137.520,65)	-2,83%
Obligaciones Laborales	\$599.804.953,00	0,34%	\$459.897.754,00	0,29%	\$139.907.199,00	30,42%
Ingresos Anticipados	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
Ingresos Recibidos para Terceros	\$2.162.556.240,82	1,21%	\$1.818.386.971,82	1,16%	\$344.169.269,00	18,93%
Diversos	\$14.633.338,92	0,01%	\$6.181.555,26	0,00%	\$8.451.783,66	136,73%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$115.573.519.090,27	64,87%	\$102.994.242.465,92	65,80%	\$12.579.276.624,35	12,21%
LARGO PLAZO						
Sucursales y Agencias	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
Obligaciones Financieras a Largo Plazo	\$8.408.712.107,00	4,72%	\$3.541.863.210,00	2,26%	\$4.866.848.897,00	137,41%
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	\$8.408.712.107,00	4,72%	\$3.541.863.210,00	2,26%	\$4.866.848.897,00	137,41%
TOTAL PASIVO	\$123.982.231.197,27	69,59%	\$106.536.105.675,92	68,06%	\$17.446.125.521,35	16,38%
PATRIMONIO						
Aportes Sociales	\$43.464.162.384,34	24,40%	\$39.941.309.858,62	25,52%	\$3.522.852.525,72	8,82%
Reservas	\$5.601.648.221,42	3,14%	\$4.757.056.548,84	3,04%	\$844.591.672,58	17,75%
Fondos	\$9.013,23	0,00%	\$260.137.928,23	0,17%	(\$260.128.915,00)	-100,00%
Superavit del Patrimonio - Valorizaciones	\$2.595.420.181,30	1,46%	\$2.595.420.181,30	1,66%	\$0,00	0,00%
Excedentes del Ejercicio	\$2.523.141.410,39	1,42%	\$2.442.180.254,16	1,56%	\$80.961.156,23	3,32%
Excedentes Ejercicios Anteriores	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%	\$0,00	0,00%
TOTAL PATRIMONIO	\$54.184.381.210,68	30,41%	\$49.996.104.771,15	31,94%	\$4.188.276.439,53	8,38%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$178.166.612.407,95	100,00%	\$156.532.210.447,07	100,00%	\$21.634.401.960,88	13,82%

Certificados por:

LUIS ADOLFO VARGAS
GERENTE GENERALNDREA LORENA PASCUAS
CONTADOR
T.P. 80000-T

Dictaminado por:

DANIELA FAJARDO LONDOÑO
REVISOR FISCAL
T.P. 30000-T

Como se puede observar en el Balance General la cartera de Crédito se constituye en el mayor Activo de la Cooperativa con un 85.63% y 85.17% del total a diciembre de 2014 y 2015 respectivamente, está representada por la totalidad de los créditos otorgados a los asociados tanto a corto como a largo plazo, igualmente se han efectuado las respectivas provisiones tanto a nivel individual y general, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria en la circular No 004 del 28 de Agosto del 2008, circular No 001 del 23 de Enero de 2009 y circular externa No. 003 del 2013.

DETALLE	dic-14		dic-15	
	VALOR	%PART.	VALOR	%PART.
CARTERA CORTO PLAZO	33.478.548.449,45	24,98%	35.593.120.187,25	23,45%
CARTERA LARGO PLAZO	100.554.233.295,83	75,02%	116.159.551.652,76	76,55%
TOTAL CARTERA	134.032.781.745,28	100,00%	151.752.671.840,01	100,00%

El total de la cartera está representada en cartera de largo plazo como lo demuestra el análisis estadístico, que las personas se endeudan más a largo plazo.

De acuerdo con la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria y el Acuerdo 003 de Coonfie, la cartera de crédito se clasificará en Consumo, Vivienda, Microcrédito y Comercial. Coonfie en estos momentos tiene las siguientes líneas con sus categorías:

CONCEPTO	sep-14	%PART.	dic-14	%PART.	sep-15	%PART.	dic-15	%PART.	sep-16	%PART.
Consumo categoría A	125.581.249.713,04	95,89%	129.217.963.132,45	96,41%	141.145.369.033,06	95,97%	146.719.130.382,25	96,68%	155.511.839.433,36	95,89%
Consumo categoría B	2.143.437.677,37	1,64%	2.178.134.265,00	1,63%	2.395.070.975,49	1,63%	1.855.287.690,43	1,22%	2.416.983.321,00	1,49%
Consumo categoría C	628.602.893,00	0,48%	957.657.760,22	0,71%	868.936.308,72	0,59%	771.468.314,00	0,51%	825.763.378,47	0,51%
Consumo categoría D	755.440.548,61	0,58%	621.309.800,00	0,46%	948.404.706,00	0,64%	1.078.696.005,83	0,71%	1.480.748.277,13	0,91%
Consumo categoría E	1.741.546.327,00	1,33%	945.911.187,61	0,71%	1.644.251.678,72	1,12%	1.277.286.010,50	0,84%	1.923.885.720,49	1,19%
Microcredito categoría A	70.305.808,00	0,05%	67.935.061,00	0,05%	31.944.687,00	0,02%	18.716.967,00	0,01%	-	0,00%
Microcredito categoría C	3.370.030,00	0,003%	3.370.030,00	0,003%	-	0,00%	680.118,00	0,0004%	-	0,00%
Comercial categoría A	42.609.381,00	0,03%	40.500.509,00	0,03%	33.782.682,00	0,02%	31.406.352,00	0,02%	23.836.538,00	0,01%
TOTAL CARTERA	130.966.562.378,02	100,00%	134.032.781.745,28	100,00%	147.067.760.070,99	100,00%	151.752.671.840,01	100,00%	162.183.056.668,45	100,00%

La cartera es una sana, como se puede observar la tendencia durante los periodos analizados es que el 96% de la cartera es de categoría A, es decir que los créditos reflejan una estructuración y atención apropiadas. En donde los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Según el Acuerdo 003 de Coonfie, conforme a lo estipulado en la Circular Externa 003 de la Supersolidaria se constituye provisiones con cargo al estado de resultados, así: una provisión general del 1% sobre el total de la cartera de crédito bruta, y una provisión individual de acuerdo a la calificación por nivel de riesgo.

CONCEPTO	sep-14	dic-14	sep-15	dic-15	sep-16
Provision individual consur-	1.910.101.190,00	- 1.101.643.908,00	- 1.702.899.437,00	- 1.340.724.898,00	- 1.989.266.201,00
Provision individual microc-	3.370.030,00	- 3.370.030,00	-	- 298.334,00	-
Provision General	- 1.309.665.623,00	- 1.340.327.817,00	- 1.470.677.603,00	- 1.517.526.719,00	- 1.621.830.566,00
TOTAL PROVISION	- 3.223.136.843,00	- 2.445.341.755,00	- 3.173.577.040,00	- 2.858.549.951,00	- 3.611.096.767,00

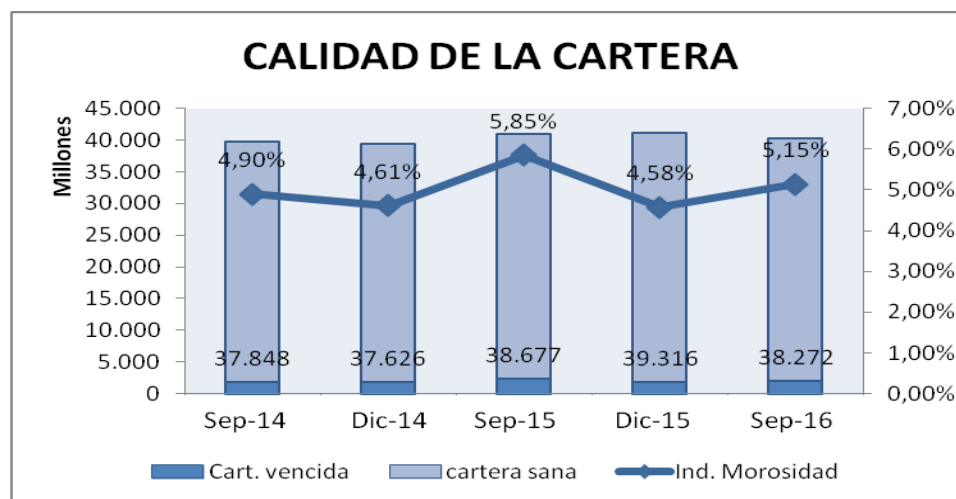
Coonfie si realiza las provisiones respecto a la normatividad establecida. Pues se visualizó que las provisiones generales de todos los cortes coinciden con el porcentaje estipulado y la provisión individual se realizó mediante la tabla según la calificación de los créditos.

Igualmente se comparó la cartera por ubicación geográfica agrupándola por oficina:

OFICINA	sep-14	dic-14	sep-15	dic-15	sep-16
NEIVA CENTRO	37.848.439.788,71	37.626.048.410,59	38.676.604.393,72	39.316.257.980,49	38.272.051.023,19
GARZON	20.114.911.493,23	20.922.316.230,23	24.029.913.441,51	24.445.838.497,51	26.684.203.466,18
PITALITO	22.559.980.006,00	22.933.913.223,69	23.615.075.057,56	24.294.087.934,95	26.431.541.514,27
LA PLATA	13.892.154.984,00	14.182.832.979,00	14.978.329.329,00	15.181.740.594,00	15.239.438.327,38
ALGECIRAS	6.754.941.925,22	6.896.291.639,22	7.335.285.808,65	7.532.966.059,65	8.203.989.729,43
GIGANTE	8.055.048.778,00	8.039.202.736,55	8.388.488.768,55	8.510.354.839,00	9.385.832.477,00
FLORENCIA	8.977.116.008,00	9.096.188.139,00	10.561.398.243,00	10.979.649.792,00	11.773.987.034,00
NEIVA NORTE	6.091.618.374,00	6.570.387.989,00	7.858.329.529,00	7.963.870.477,41	8.707.312.226,00
POPAYAN	4.582.515.540,00	5.417.927.242,00	7.695.023.819,00	9.198.821.987,00	11.719.461.753,00
NEIVA SUR	1.584.318.836,86	1.604.544.919,00	2.617.256.174,00	2.840.007.169,00	3.530.214.021,00
BOGOTA	505.516.644,00	743.128.237,00	1.312.055.507,00	1.489.076.509,00	2.235.025.097,00
TOTAL	130.966.562.378,02	134.032.781.745,28	147.067.760.070,99	151.752.671.840,01	162.183.056.668,45

En donde reflejo que la oficina que más cartera tiene es la oficina de Neiva Centro con un total a Septiembre del 2016 de \$38.272.051.023, el cual representa el 23,6% de la cartera total, pues es la oficina principal y más antigua, que cuenta con mayor número de asociados. Por este motivo se eligió esta oficina para el respectivo análisis.

Calidad De La Cartera

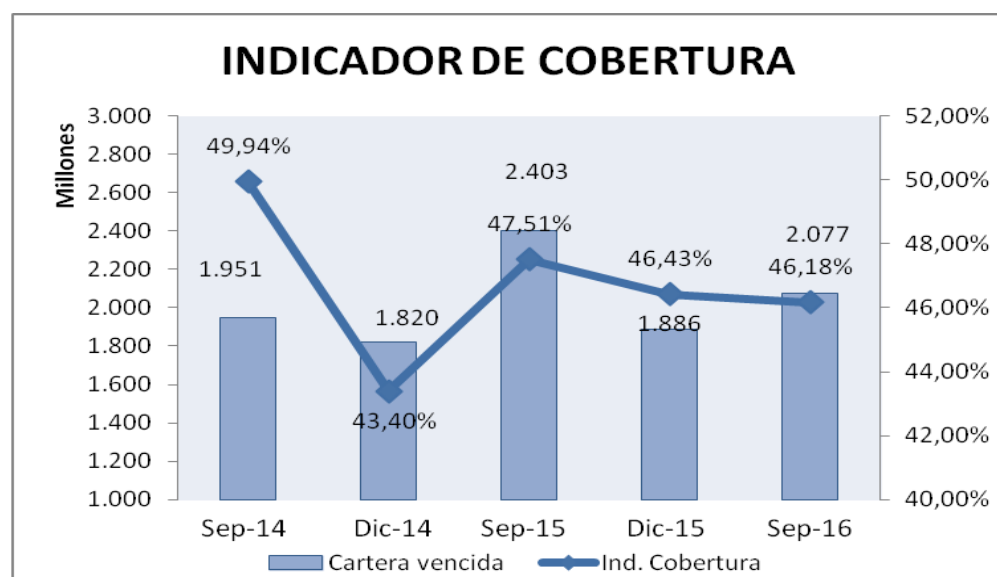


CARTERA VENCIDA TOTAL	x 100
CARTERA TOTAL	

Representa el índice de morosidad de la cartera de crédito que tiene la cooperativa en la oficina Neiva Centro, el resultado de este indicador significa que por

cada \$100 que la cooperativa tiene colocados en cartera, \$4,58 se encuentran en mora en el 2015, frente al \$4,61 del año anterior se evidencia una disminución de 0,03 puntos porcentuales, el cual es generado por la gestión de cobro en la agencia, es muy poca la variación debido al gran número de créditos y el crecimiento de la cartera. En los cortes de septiembre se refleja que el indicador supera los 5%

Indicador De Cobertura

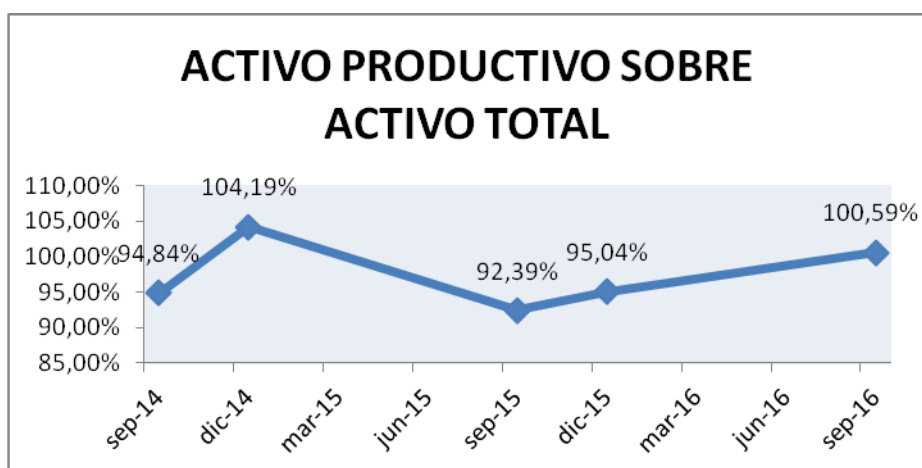


TOTAL PROVISION DE CARTERA	x 100
TOTAL CARTERA VENCIDA	

Representa el valor que la Cooperativa tiene provisionado para atender la cartera vencida, atendiendo a la clasificación y categorización de la misma, lo anterior representa que por cada \$100 de cartera en mora, para el corte de septiembre de 2016 tenemos provisionado \$46,18, el cual disminuye con relación al mismo corte en el año 2014 en 1,33% por cuenta de que la cartera vencida es menor en la oficina de Neiva

Centro mantenimiento de los porcentajes de provisión en la categoría B, C, D y E como medida para salvaguardar el principal activo de la cooperativa.

Activo Productivo Sobre Activo Total



CARTERA A Y B+FONDO LIQUIDEZ DISP+INVERSIONES	x 100
ACTIVO TOTAL	

Indicador que muestra la participación de los activos productivos sobre el total de activos, para el año 2015 a diciembre se evidencia una disminución con respecto al valor del 2014 en 9,15, lo anterior es motivado por la inversión en propiedad planta y equipos pero este es compensado con el crecimiento de la cartera de los asociados, sabemos que entre mayor sea este porcentaje mayor será la rentabilidad y la productividad de la cooperativa.

En lo referente a las políticas y criterios en materia de garantías nos permitimos mencionar que COONFIE evalúa el respaldo ofrecido y la posibilidad de realización de cada garantía la cual es determinada por su naturaleza, idoneidad, liquidez, valor y cobertura:

- En las garantías sobre inmuebles, al momento de su realización se tendrá en cuenta el avalúo técnico, el cual solo se podrá ajustar mediante un nuevo avalúo, el otorgamiento de créditos garantizados con hipoteca se deberá obtener y analizar la información referente al deudor y a la garantía, con base en una metodología técnica idónea que permita proyectar la evolución previsible tanto del precio del inmueble, como de los ingresos del deudor, de manera que razonablemente pueda concluirse que el crédito durante toda la vida, podrá ser puntualmente atendido y estará suficientemente garantizado.

- Toda Garantía Real deberá estar amparada por una póliza de seguros que tenga como beneficiaria la Cooperativa. El seguro deberá ser contra todo riesgo (incendio y/o rayo, explosión, erupción volcánica y actos malintencionados - AMIT y terremoto), para viviendas y locales comerciales. Esta póliza se tomará por el total del plazo en meses concedido del crédito. En caso de vehículo: La póliza debe estar contra robo, responsabilidad civil Contractual y Extra contractual, pérdida parcial y pérdida total por daños

- Los Aportes Sociales de los asociados quedan directamente afectados desde su origen a favor de COONFIE, como garantía de las obligaciones que contraigan con ella, por lo tanto COONFIE puede efectuar las compensaciones respectivas en caso de mora, todo asociado mayor de edad tiene derecho a ser deudor o codeudor de cualquier línea de crédito hasta la edad máxima permitida por la póliza de vida deudores y cumpliendo con las políticas establecidas en el reglamento de crédito vigente.

- Igualmente los asociados que solicite un crédito puede autorizar su descuento por una o varias pagadurías previa existencia de convenio entre COONFIE y el empleador.
- Finalmente cuando el bien hipotecado sea suficiente para respaldar otros endeudamientos en la empresa, servirá como garantía la hipoteca abierta. La hipoteca abierta respalda el otorgamiento de nuevos créditos siempre y cuando no exceda el cien por ciento (100%) según la tabla de antigüedad, recordemos que todo crédito que se respalde por Hipoteca no se exige codeudor.

Todas las anteriores garantías son validadas y controladas por la subgerencia de riesgo crediticio en las dependencias de fábrica de crédito y nomina, las cuales realizan visitas de control y seguimiento permanente a los documentos.

En lo referente a las políticas adoptadas para el castigo de cartera la cooperativa utiliza los siguientes criterios:

- Inicialmente se debe considerar cartera de difícil cobro, calificada con categoría E.
- Los créditos que a la fecha del castigo tenga el 100% de la provisión sobre el saldo de la deuda.
- El Deprecio de garantías constituidas, por efecto de la pérdida del valor de muebles o de Inmuebles ocurridos por daños o catástrofes irreparables o irrecuperables no amparados por el seguro.

- La comprobación de casos que comprometan el pago normal de la obligación, tales como siniestralidad de actividades productivas o de inversión, insolvencia económica de los responsables solidarios y otros calificados por el área de Cartera.

- La interrupción de pagos por casos de quiebra, concurso de acreedores y arreglos de cartera no Cumplidos.

- Los casos que a juicio del Abogado, presentan para la recuperación de cartera circunstancias legales desfavorables para su cobro judicial.

- La desaparición o desubicación residencial de los responsables solidarios de la obligación, en un periodo superior a 12 meses con garantía personal y de 48 meses a garantía real.

- Todos los saldos de cartera que a juicio del Departamento de Cartera no ameriten por su cuantía abrir juicio legal para su recuperación, previo visto bueno de los organismos de control de la Cooperativa.

Cuando se castigue el saldo principal de un deudor, se debe igualmente castigar los intereses y otros conceptos inherentes al saldo de dicho capital y para efectuar dicho procedimiento, debe estar totalmente provisionado, dejando para el efecto los registros necesarios en las cuentas de orden deudoras código PUC 8310 "Activos castigados", para los periodos a analizar se realizó el castigo de algunos créditos de cartera de consumo que relacionamos de forma global a continuación:

CASTIGO DE CARTERA OFICINA NEIVA CENTRO								
FECHA	CANT	CONTCTE	CONTMORA	INT CTE	INT MORA	SALDO CAPITAL	T. CASTIGADO	PROVISION
nov-14	50	43.467.332	19.736.271	14.095.378	150.848	305.203.820	382.653.649	305.203.820
jun-15	26	38.350.398	5.947.043	10.576.888	48.296	217.624.127	272.546.752	217.624.127
dic-15	97	76.312.488	7.535.979	18.686.176	152.309	411.795.624	514.482.576	411.795.624
jun-16	62	64.341.578	9.143.309	14.249.148	185.780	299.698.040	387.617.855	299.698.040

Finalmente se mantuvo los porcentajes de provisión garantizando la cobertura de los créditos en categoría C, D y E , se observa un incremento durante el año 2015 del castigo de la cartera debido a los efectos de la economía por la crisis petrolera del 2014 en donde los efectos se vienen reflejando en el año 2015 y 2016.

9 Conclusiones

Durante el desarrollo del presente proyecto de investigación se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

En el período estudiado se evidenció un monto de cartera en la oficina de Neiva centro de 38,27 mil millones con un total de 5.512 créditos, con una morosidad del 5,15% a corte del mes de septiembre de 2016 parece baja, pero de acuerdo con la Supersolidaria y las Superfinanciera el promedio del sector cooperativo es del 4,8% es decir se encuentra por encima del promedio pero se tiene en cuenta que es a corte de septiembre, en donde las empresas empiezan a analizar sus indicadores logrando el establecido del sector, y comparado con los bancos y las cooperativas financieras que son del 7,1% estamos bien posicionados de acuerdo al sector.

El impacto que tiene la provisión de la cartera vencida en los estados financieros que aparece en el Balance General disminuyendo el valor de las cuentas por cobrar, es que decir que el valor provisionado disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto, de modo que su contabilización será un crédito a la cuenta provisión de cartera y un débito a la cuenta de gastos.

La provisión de cartera, permite depurar que tiene en realidad COONFIE, determina con precisión lo que la cooperativa efectivamente puede cobrar de su cartera y la parte que no se pueda cobrar, se lleva como un gasto, el cual afecta directamente los resultados de ejercicio, es decir, disminuye la utilidad en el valor provisionado, que es el valor que los clientes no pagan.

Al no realizarse la respectiva provisión de cartera, los Estados Financieros de COONFIE mostrarían unos valores erróneos, puesto que reflejaría una cartera real que no se podrán cobrar, por lo tanto se estaría presentando una información contable inexacta, mostrando algo que la cooperativa nunca podrá disponer.

Las cuentas definitivamente pérdidas, se le da un tratamiento especial, se procede a realizar la respectiva reclasificación, contabilización de las provisiones y posteriormente castigo de la cartera la cual se decide dar de baja. Excluyéndolos de los estados financieros y enviándolos a una cuenta de orden deudora.

Durante el estudio realizado pudimos notar un incremento bastante grande en la cartera y cartera vencida de Coonfie en general del año 2015 al 2016; concluimos que eso está influido por la recesión económica que vive el país, que comenzó a causa de la caída abrupta de los precios internacionales del petróleo entre junio del 2014 a enero del 2015, ya que nuestra economía es muy dependiente de éste sector, influyó en todos los sectores del país y generó dificultades económicas en muchos hogares, por pérdida de empleos, caída en salarios, pérdida de dinamismo de algunas economías y demás.

Con el análisis de la información pudimos concluir que la Cooperativa Coonfie cuenta con una cartera sana que corresponde a la categoría A con un porcentaje del 95,4% del total de la cartera bruta, esto indica que la empresa cuenta con una buena liquidez disponible para colocarlo a disposición de sus asociados.

También pudimos corroborar algo que encontramos en el marco teórico acerca de estudios que dicen que las mujeres históricamente se endeudan más que los

hombres y en éste estudio en las escalas que hicimos esa medición, siempre fueron más los hombres en cantidad, pero mayor el dinero que debían las mujeres, así fueran menos; lo notamos a nivel general, nivel Neiva (las 3 oficinas), oficina Neiva centro y la muestra que escogimos.

10 Bibliografía

- COONFIE LTDA. (s.f.). Historia Coonfie. Recuperado el 13 de Octubre de 2016, en <https://www.coonfie.com/oficinas/>
- Libro Formulación y Evaluación de Proyectos de Rafael Méndez. Colombia.
- El impacto del deterioro de cartera en una empresa de economía solidaria bajo el modelo de NIIF para PYMES. Herly Yorleni Cerquera Artunduaga Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Estudios a Distancia Programa de Contaduría Pública Garzón-Huila 2015.
- DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA CONTABLE COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CREDITO “COONFIE” (Neiva 2013) Ivan Dario Quesada Sanchez, Ramses Camilo Calderon Gomez y Miguel Antonio Saavedra Pinzón
- DANE (2005). Censo General. Recuperado el 12 de febrero de 2013.
- HUNGER DAVID y WHEELEN J. THOMAS L. (2007). Administración Estratégica y Política de Negocios. Décima Edición. México: Pearson Educación.
- ORTIZ GÓMEZ, ALBERTO. (1994). Gerencia Financiera y Diagnostico Estratégico. Capítulo 3 formulación y evaluación de objetivos estratégicos. Segunda Edición 2005. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill
- SUPERSOLIDARIA (s.f.). Circular básica jurídica. Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, en <http://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa/circular-basica-juridica>
- SUPERSOLIDARIA (s.f.). Circular básica contable y financiera. Recuperado el 15 de febrero de 2013, en <http://www.supersolidaria.gov.co/es/normativa/circular-basica-contable-yfinanciera>
- TOMA DE DECISIONES SEGUN HERBERT SIMON de JORGE ARMANDO MARTIN LEAL el 4 de Marzo de 2014 <https://prezi.com/x27o1wxzru56/toma-de-decisiones-segun-herbert-simon/>
- TEORIA DE LA TOMA DECISIONES POR NADIA MEDINA <http://saunefa.blogspot.com.co/2013/12/teoria-de-la-toma-de-decisiones>
- Diez preguntas claves antes de endeudarse Por: EL TIEMPO. ECONOMÍA Y NEGOCIOS | 8:52 p.m. | 20 de mayo de 2016.

- La verdad de por qué las personas se endeudan
<http://www.finanzaspersonales.com.co/credito/articulo/por-que-las-personas-se-endeudan/57881>
- Se reduce endeudamiento en los hogares de Colombia Por: EL TIEMPO. ECONOMÍA Y NEGOCIOS. 11 de agosto de 2016.
- EL ENDEUDAMIENTO DE LOS HOGARES COLOMBIANOS SUPERA LOS \$165 BILLONES. REVISTA DINERO ECONOMÍA | 5/31/2016.
- Las mujeres se endeudan más que los hombres el espectador. ECONOMÍA 13 ABR 2016.

11 Anexos

Neiva, 10 de Noviembre de 2016

Doctor
EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS
 Subg. Financiero
 COONFIE
 Neiva



Reciba un cordial saludo.

Somos estudiante de la especialización en Gestión Financiera de la Universidad Surcolombia, nos encontramos desarrollando el curso de Seminario de investigación en cual estamos realizando el Proyecto de Grado con el apoyo del Magister Carlos Salamanca, la presente es para solicitarle su colaboración con el suministro de la siguiente información:

-Base de datos de la cartera a corte de 30 de Septiembre de 2016 con los siguientes parámetros: Provisión de la cartera, plazo de los créditos, Castigo de la cartera, Deterioro de la cartera, Tasas del crédito otorgado, Tiempo del crédito otorgado, Monto inicial de capital, segmentación de la cartera (profesión y ocupación), Estamento de aprobación, Modalidad de pago(libranza o ventanilla).
 -Indicadores Financieros a corte de 30 de septiembre de los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016.

Agradecemos su colaboración y atención prestada.

Atentamente,


 LUIS ADOLFO VARGAS


 DANIELA FAJARDO LONDOÑO


 ANDREA LORENA PASCUAS PERDOMO

