

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
“SAN GABRIEL”**



**ÁREA: CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**

**TÍTULO:**

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA., DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERÍODO 2019

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
“TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN”**

**AUTOR:**

ANA ROCÍO MAYANCELA SAYAGO

**TUTOR:**

ING. WALTER CAMINOS

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**DICIEMBRE- 2022**

## **CERTIFICADO**

Certifico que la Señorita Ana Rocío Mayancela Sayago con el número de cédula 0606256881, ha elaborado bajo mi Asesoría el Proyecto de Investigación:

Análisis de la Morosidad y su Impacto en los Resultados de Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo Durante el Período 2019.

Por lo tanto, autorizo la presentación para la calificación respectiva.

---

**ING. WALTER CAMINOS**  
**ASESOR DEL PROYECTO**

## **LA DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Ana Rocío Mayancela Sayago, con cédula de identidad No. 0606256881 declaro que soy responsable de las ideas y los resultados expuestos en esta tesis, y el patrimonio intelectual de la misma le pertenece al Instituto Superior Tecnológico “San Gabriel”.

---

**ANA ROCÍO MAYANCELA SAYAGO**  
**FIRMA DEL ALUMNO**

## **FIRMA DE TRIBUNAL DE GRADO**

### **Tema de Investigación:**

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA., DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERÍODO 2019.

### **APROBADO:**

<b>INTEGRANTES DEL TRIBUNAL</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Presidente del Tribunal</b>		
<b>Primer Vocal</b>		
<b>Segundo Vocal</b>		
<b>Secretaria</b>		

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza que me ha, dado la sabiduría para cumplir con mis metas en todo este transcurso de vida estudiantil, en cada uno de mis pasos está conmigo, en especial a mis padres queridos mi mayor bendición José Mayancela, Mercedes Sayago, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir uno de mis sueños anhelados. A mi pareja Orlando quien estuvo desde el inicio de mi carrera apoyándome de una u otra forma. A mi hermano Ángel por ese apoyo incondicional y moral en todo este proceso de mi carrera. A toda mi familia en general que con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona los llevo en mi corazón.

**Ana**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios que me dio la vida y sabiduría para culminar lo deseado. Mi proyecto de tesis la dedico con mucho amor a mis padres José y Mercedes también a mi pareja Orlando y mi hermano Ángel, quienes han sido uno de los pilares fundamentales en mi vida, durante todo este proceso de aprendizaje, Y a toda mi familia gracias por ese apoyo condicional.

A todos mis docentes quienes compartieron sus aprendizajes, enseñanzas y sabiduría durante toda mi carrera y a todo el personal administrativo que conforman el Instituto y estuvieron aportando con un granito de arena para lograr esta meta.

**Ana**

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO.....	II
LA DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	III
FIRMA DE TRIBUNAL DE GRADO .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XIII
RESUMEN .....	XIV
SUMMARY .....	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVI
CAPÍTULO I.....	1
1 MARCO REFERENCIAL .....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	1
1.3 OBJETIVOS.....	2
1.3.1 Objetivo general .....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 ANTECEDENTES .....	3
1.5 RESEÑA HISTÓRICA .....	3
1.6 UBICACIÓN.....	4
1.7 INSTALACIONES .....	5
1.8 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	5
1.8.1 Misión.....	6
1.8.2 Visión .....	6
1.8.3 Objetivos .....	6
1.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2 MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 ESTADO DEL ARTE.....	9
2.2 NORMATIVA LEGAL .....	10

2.3	SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.....	11
2.4	COOPERATIVISMO.....	12
2.4.1	Principios del cooperativismo .....	12
2.4.2	Valores de la cooperativa .....	12
2.4.3	Clasificación de las cooperativas .....	13
2.4.4	Ahorro .....	17
2.4.5	Crédito.....	17
2.4.6	Tipos de crédito.....	19
2.5	RIESGOS CREDITICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	20
2.5.1	Riesgo de crédito .....	20
2.5.2	Tipos de riesgo de crédito .....	21
2.5.3	Medición del riesgo de crédito .....	21
2.6	ESTADOS FINANCIEROS .....	22
2.6.1	Importancia de los estados financieros.....	22
2.6.2	Características de los estados financieros .....	23
2.6.3	Balance general o estado de situación financiera.....	23
2.6.4	Estado de resultados .....	24
2.7	INDICADORES FINANCIEROS .....	25
2.7.1	Rentabilidad .....	25
2.7.2	La morosidad.....	25
	CAPÍTULO III .....	32
3	MARCO METODOLÓGICO .....	32
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.1	Investigación descriptiva.....	33
3.1.2	Investigación cualitativa.....	33
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1	Investigación no experimental .....	33
3.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.3.1	Método Analítico.....	33
3.3.2	Método deductivo.....	34
3.3.3	Método Inductivo .....	34
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.4.1	La entrevista .....	34



CAPÍTULO IV .....	35
4 RESULTADOS .....	35
4.1 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD PARA MEDIR EL IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	36
4.1.1 Introducción .....	36
4.1.2 Justificación.....	36
4.1.3 Objetivos .....	37
4.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA. ....	37
4.2.1 Árbol de problemas .....	37
4.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	40
4.3.1 Encuesta .....	40
4.4 ANÁLISIS DE FACTORES ECONÓMICOS / POLÍTICAS .....	49
4.4.1 Políticas de Crédito .....	49
4.4.2 Políticas de Recuperación de Créditos .....	54
4.4.3 Análisis por tipo de crédito .....	57
4.5 ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS .....	61
4.5.1 Índices de Rentabilidad .....	61
4.5.2 Índice de Liquidez .....	62
4.5.3 Índices de Morosidad .....	62
4.5.4 Índices de Cobertura.....	65
4.6 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD EN LOS ESTADOS FINANCIEROS ....	66
4.6.1 Balance General del período 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.....	66
4.6.2 Estado de Resultados del período 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. ....	68
4.7 Medidas correctivas que propendan la disminución de la morosidad.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS .....	76
ANEXO 1. PROYECTO APROBADO .....	77
ANEXO 2. CARTA DE ACEPTACIÓN.....	116
ANEXO 3. RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN.....	117
ANEXO 4. COPIA DEL RUC .....	118
ANEXO 5. BALANCE GENERAL.....	120

ANEXO 6. ESTADO DE RESULTADOS ..... 125

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Segmentos del sector financieros popular y solidario .....	16
<b>Tabla 2.</b> Índices Financieros para las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	16
<b>Tabla 3.</b> Estructura del balance general.....	24
<b>Tabla 4.</b> Estructura del estado de resultados.....	24
<b>Tabla 6</b> Respuesta 1-Encuesta .....	40
<b>Tabla 7</b> Respuesta 2-Encuesta .....	41
<b>Tabla 8</b> Respuesta 3-Encuesta .....	42
<b>Tabla 9</b> Respuesta 4-Encuesta .....	43
<b>Tabla 10</b> Respuesta 5-Encuesta .....	43
<b>Tabla 11.</b> Respuesta 6-Encuesta .....	44
<b>Tabla 12.</b> Respuesta 7-Encuesta .....	45
<b>Tabla 13.</b> Respuesta 8-Encuesta .....	46
<b>Tabla 14.</b> Respuesta 9-Encuesta .....	47
<b>Tabla 15.</b> Respuesta 10-Encuesta .....	48
<b>Tabla 16.</b> Respuesta 11-Encuesta .....	48
<b>Tabla 17.</b> Políticas de Crédito.....	50
<b>Tabla 18.</b> Políticas de Recuperación de Créditos Morosos .....	54
<b>Tabla 19.</b> Cartera de Crédito.....	58
<b>Tabla 20.</b> Cartera de Crédito por Vencer.....	59
<b>Tabla 21.</b> Cartera de Crédito que No Devenga Interés.....	60
<b>Tabla 22.</b> Cartera de Crédito Vencida .....	60
<b>Tabla 23.</b> Resumen de índices de Morosidad .....	65
<b>Tabla 24.</b> Análisis vertical de las carteras de crédito .....	66
<b>Tabla 25</b> Estado de Resultados-Resumen.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Árbol de problemas .....	39
<b>Gráfico 2</b> Respuesta 1 .....	40
<b>Gráfico 3</b> Respuesta 2 .....	41
<b>Gráfico 4</b> Respuesta 3 .....	42
<b>Gráfico 5</b> Respuesta 4 .....	43
<b>Gráfico 6.</b> Respuesta 5 .....	44
<b>Gráfico 7.</b> Respuesta 6 .....	44
<b>Gráfico 8.</b> Respuesta 7 .....	45
<b>Gráfico 9.</b> Respuesta 8 .....	46
<b>Gráfico 10</b> Respuesta 9 .....	47
<b>Gráfico 11</b> Respuesta 10 .....	48
<b>Gráfico 12.</b> Respuesta 11 .....	49
<b>Gráfico 13.</b> Conformación del Activo Total.....	57
<b>Gráfico 14.</b> Conformación de la Cartera de Crédito.....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. PROYECTO APROBADO .....	77
ANEXO 2. CARTA DE ACEPTACIÓN .....	116
ANEXO 3. RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN.....	117
ANEXO 4. COPIA DEL RUC .....	118
ANEXO 5. BALANCE GENERAL.....	120
ANEXO 6. ESTADO DE RESULTADOS .....	125

## RESUMEN

La investigación titulada: Análisis de la morosidad y su impacto en los resultados de los estados financieros se desarrolla para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., del cantón Alausí, provincia de Chimborazo tomando como período de estudio el año 2019. La metodología utilizada parte del árbol de problemas, herramienta que sirvió para identificar las causas y efectos de la problemática, seguidamente se utilizó la encuesta con el propósito de obtener información que corrobore con el problema de investigación, posteriormente se aplica el análisis vertical con lo que se verificó el nivel de morosidad que posee la cooperativa, al mismo tiempo que se aplicó el análisis de los indicadores financieros que ayudaron a medir el impacto de la morosidad en los resultados de los estados financieros para finalmente analizar las políticas crediticias con lo que se verifica los procedimientos que usa la cooperativa para la asignación de créditos a los socios solicitantes. Mientras que los resultados de la investigación determinaron una cartera vencida de 53.884,60 \$ USD, una cartera de créditos de consumo de USD \$ 6.044,15 \$ USD y una cartera de microcréditos vencida de \$29.208,99 \$ USD, razón por la cual los estados de resultados se ven afectados al contar con una cartera vencida, tornándose pérdida para la entidad, lo que ha impactado negativamente en sus resultados financieros al ser catalogada la cooperativa en el período de estudio con clasificación (E).

## SUMMARY

The research entitled: Analysis of delinquency and its impact on the results of the financial statements of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., of the Alausí canton, province of Chimborazo during the period 2019, allowed analyzing the current situation of the entity, the credit and collection policies, in order to measure the level of the overdue portfolio and the impact it causes on the financial statements, where the problem tree was used, a tool that served to identify the probable causes and effects of the problem; Through the application of a survey to the highest authority of the institution, information was collected on the application of policies and control carried out regarding the credits granted. The research is documentary, descriptive, qualitative, quantitative and field, with a non-experimental design. With the deductive method and application of financial indicators, the delinquency reflected in the statement of financial position was analyzed; With the inductive method, the types of credit that the cooperative has and the expiration of the portfolios and their affectation were explored, being in the field, an interview was applied to the manager of the entity; while with the analytical method the respective analysis of the credit and collection policies was carried out, interpretation of the results obtained in the stages of the investigation. In the statement of financial position for the year 2019, a non-interest-bearing micro-loan portfolio of USD \$53,884.60 and a non-interest-bearing consumer loan portfolio of USD \$6,044.15 were found, totaling \$59,928.75, in addition, an overdue microcredit portfolio of \$29,208.99, adding a total unproductive portfolio of \$89,137.74. On the other hand, the income statement would be affected, since by not recovering the value established as non-performing loans, this would go to the state as losses for the entity.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. cuenta con su Matriz en el cantón Alausí, es una entidad financiera dedicada a la prestación de productos y servicios, entre los más solicitados se encuentran las operaciones crediticias, como Microcréditos y Crédito de Consumo, servicio de depósitos y retiros, entre otros, sin embargo, la entidad no ha realizado un análisis a profundidad sobre el manejo de la morosidad causada por el incumplimiento de los socios al momento de cubrir las diferentes cuotas por concepto de créditos, lo que está causando problemas de rentabilidad y liquidez para la institución financiera, que a lo largo se vería reflejado en pérdidas y déficit de provisiones.

Ante esta problemática, se desarrolla esta investigación, donde se determinan los niveles de la cartera vencida, la cartera de créditos de consumo y la cartera de microcréditos vencidos del período 2019, llegando a determinar el impacto de la morosidad en los resultados de los estados financieros.

El motivo para realizar este trabajo de investigación en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA., se debe a la apertura que brindó la gerencia de la entidad y a la autorización emitida a sus colaboradores para la entrega de información necesaria, al mismo tiempo que sirvió para poner en práctica los conocimientos adquiridos en el Instituto Superior Tecnológico San Gabriel durante mi formación académica.

Para el cumplimiento del trabajo de investigación se plantea como objetivo general, analizar la morosidad y su impacto en la medición de los resultados de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, durante el período 2019.

Finalmente se presenta la estructura del trabajo de investigación explicitado en cuatro capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I, se desarrolla el MARCO REFERENCIAL, que contiene: el planteamiento del problema, la justificación, objetivo general, objetivos específicos,



antecedentes, reseña histórica, misión, visión, ubicación, instalaciones, organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA., información que permite conocer los problemas de la cooperativa.

El capítulo II, contiene el MARCO TEÓRICO, enfocado a en las definiciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, Cooperativas de Ahorro y Crédito, clasificación de cartera de créditos y la morosidad, este capítulo refleja el sustento teórico del trabajo de Investigación.

El capítulo III denominado MARCO METODOLÓGICO, contiene los diferentes tipos de investigación entre los cuales tenemos a la investigación aplicada, documental, cuantitativa y de campo, el diseño de la investigación, mientras que los métodos de investigación utilizados fueron, método analítico-sintético, deductivo, inductivo, y la técnica de la encuesta, mismos que sirvieron para la producción y análisis de información para el desarrollo de la presente investigación.

El capítulo IV, se encuentran los RESULTADOS, en él aparece el árbol de problemas, la justificación, los objetivos, la producción de información, el análisis de resultados por tipos de cartera, el análisis de factores económicos, las políticas de crédito, la evaluación del proceso de recuperación de créditos morosos, el análisis de los estados financieros y la afectación que generan las carteras de morosidad en los resultados mediante un análisis vertical, análisis que contribuyó a la identificación de las carteras vencidas y la morosidad que posee la cooperativa de ahorro y crédito, convirtiéndose este capítulo en la esencia de la investigación.

Posteriormente se encuentra las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **1 MARCO REFERENCIAL**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA. Es una institución privada sin fines de lucro, la cooperativa viene realizando actividades de intermediación en bien de sus fundadores, socios y clientes, además brinda servicios no financieros como pago del bono de desarrollo humano, servicios básicos, aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, pagos al Servicio de Rentas Internas SRI. Por ley está controlada por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

La cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA de manera permanente viene promoviendo el desarrollo económico de varias familias del cantón Alausi. Mediante la colocación de créditos para la micro empresa. Con lo cual impulsa la creación de actividades productivas en los propios sectores donde los deudores viven, también da el mismo tratamiento a las personas que viven en la matriz cantonal y, que desean impulsar actividades comerciales. Mediante un diagnóstico realizado a la morosidad se identificó algunas causas, la calificación de clientes y políticas de crédito requiere mejoramiento, las políticas de cobranza no están siendo cumplidas en su totalidad, falta de reuniones de trabajo que se encuentren enfocadas al análisis de morosidad y como efectos se estableció: varios deudores cancelan las cuotas a destiempo provocando cartera vencida y luego morosidad, débil gestión de cobranzas existe cartera refinanciada, incremento de la morosidad y afectaciones a la liquidez, rentabilidad de la cooperativa.

Por lo indicado, es preciso indicar que la morosidad se analiza con la información expresada en los estados financieros 2019.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

En la presente investigación se analizó los valores de cartera vencida agrupados en los sub grupos 1452 y 1468 que corresponden a cartera de micro créditos vencida y cartera de micro crédito reestructurada vencida respectivamente, también se realizó el análisis a las políticas crediticias de la entidad, conociendo el proceso que siguen para la entrega de créditos. Con esto se fue estableciendo el impacto de la morosidad en los resultados

de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. del cantón Alausí durante el ejercicio del año 2019.

El trabajo investigativo fue factible por el apoyo del señor gerente de la cooperativa y el acceso que se tuvo a los estados financieros donde se identificó el activo productivo de la cooperativa y es aquí donde se ubica cartera vencida y en consecuencia la morosidad; también se tuvo el apoyo del personal que maneja créditos en la cooperativa.

Los beneficiarios de la investigación son los presidentes de los consejos de administración y vigilancia; la gerencia, el departamento de créditos de la cooperativa y la asamblea general de socios.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la morosidad para valorar el impacto en los resultados de Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, durante el período 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico utilizando la técnica del árbol de problemas que permita la identificación de las causas y efectos, así como la problemática de investigación.
- Elaborar el marco teórico para la conceptualización teórica relacionada con la morosidad que sustente el proyecto.
- Elaborar una matriz para el detalle de cada una de las políticas de crédito y cobranza que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA.
- Aplicar las razones financieras a los valores de los estados financieros 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA para establecer la realidad económica institucional.

- Analizar la morosidad que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA según los estados financieros 2019, para establecer su comportamiento y su incidencia en los resultados.

#### **1.4 ANTECEDENTES**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA., no existe ningún proyecto de investigación ejecutado en tal virtud esta investigación es la pionera al presentar el tema de tesis: ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA, DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERÍODO 2019, que tiene como objeto analizar los indicadores que permiten determinar el nivel de morosidad que se encuentra manejando la institución la cooperativa de ahorro y crédito se encuentra en el segmento 4 .

#### **1.5 RESEÑA HISTÓRICA**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. tiene como objetivo complementar el análisis de la morosidad que permitirá avanzar y profundizar en el estudio y la explicación de la morosidad de institución financiera con elementos que pueden no estar totalmente reflejados en el análisis financiero.

Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nizag Ltda. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Alausí. Opera en Cooperativas de Crédito industria. La empresa fue fundada en 06 de enero de 2010. Actualmente la COAC forma parte del segmento 4 de las entidades del sector financiero.

La Cooperativa “NIZAG LTDA.”, abrió sus puertas el 6 de marzo del 2010 siendo su Matriz en la Comunidad Nizag, Junto a la Unidad Educativa Nizag pertenecientes a la parroquia Guasuntos cantón Alausí Provincia de Chimborazo contando con 15 socios fundadores. Al momento cuenta con una Agencia en el Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, ubicada en las calles Esteban Orozco y Av.5 de junio 166, la misma que abrió sus puertas el 22 de junio del 2011, orientada al desarrollo económico y social ya que ofrece servicios financieros integrales.

Su primera oficina en Cantón Alausí fue ubicada en las calles Esteban Orozco y avenida 5 de junio frente a BanEcuador. El 22 de marzo del 2015 se trasladó de dirección hacia la Avenida 5 de junio junto a DISENSA, Multicomercio Silva, con una visión de brindar servicios y productos financieros integrales. Actualmente está ubicada en las calles Av. 5 De junio 0 y Pedro de Loza Junto a la Iglesia y a Disensa Multicomercio Silva. Alausí, Chimborazo actualmente sigue en segmento 4 dentro clasificación SEPS.

Los principales competidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. en el cantón Alausí únicamente son bancos, pues ya se cuenta con la presencia de los bancos de Pichincha y Guayaquil, por otro lado, en los cantones cercanos como son Chunchi, Cumandá, Pallatanga y Guamote se ve expuesta a mayor número de cooperativas, sin embargo, algunas que se encuentran en su mismo segmento son las COAC Guamote Ltda., Divino Niño y Chunchi Ltda., cada una cuenta con su segmento de mercado ganado.

La entidad financiera busca desarrollar programas comunitarios de ayuda mutua, pretendiendo fomentar el ahorro y la actividad en grupo, además de proteger las finanzas de sus socios y sus familias por medio de la cooperativa, y a través de la misma mantener el espíritu de desarrollo económico, fomentando una cultura de ahorro.

## **1.6 UBICACIÓN**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA se encuentra ubicada en el cantón Alausí en las calles Av. 5 de junio 0 y Pedro de Loza, junto a la iglesia.

**Imagen 1:** Ubicación de la Cooperativa Nizag Ltda.



**Imagen 2.** Instalaciones de la Cooperativa Nizag Ltda.



**Fuente:** Cooperativa Nizag Ltda.

## 1.8 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. tiene como filosofía institucional brindar sus servicios a toda la ciudadanía del cantón Alausí, aplicando tres principios básicos como pilares fundamentales de su estructura ética moral para el desempeño de sus actividades y son los siguientes:

1. Respeto a la persona humana
2. Prioridad del servicio a los clientes
3. Mejoramiento continuo de sus colaboradores

### **1.8.1 Misión**

“Brindar servicios de intermediación financiera, basados en los principios del Cooperativismo, sobre todo al sector más vulnerable de la economía, enmarcados en los principios de la Economía Popular y Solidaria, y la Cooperativa Nizag Ltda.”

### **1.8.2 Visión**

“Ser una institución financiera sólida, solvente y confiable, con cobertura local, regional y nacional, con infraestructura propia, tecnología de punta y talento humano capacitado que brinde servicios de calidad y atención personalizada de manera ágil y oportuna, priorizando al ser humano sobre el capital e incentivando el desarrollo de sus asociados”.

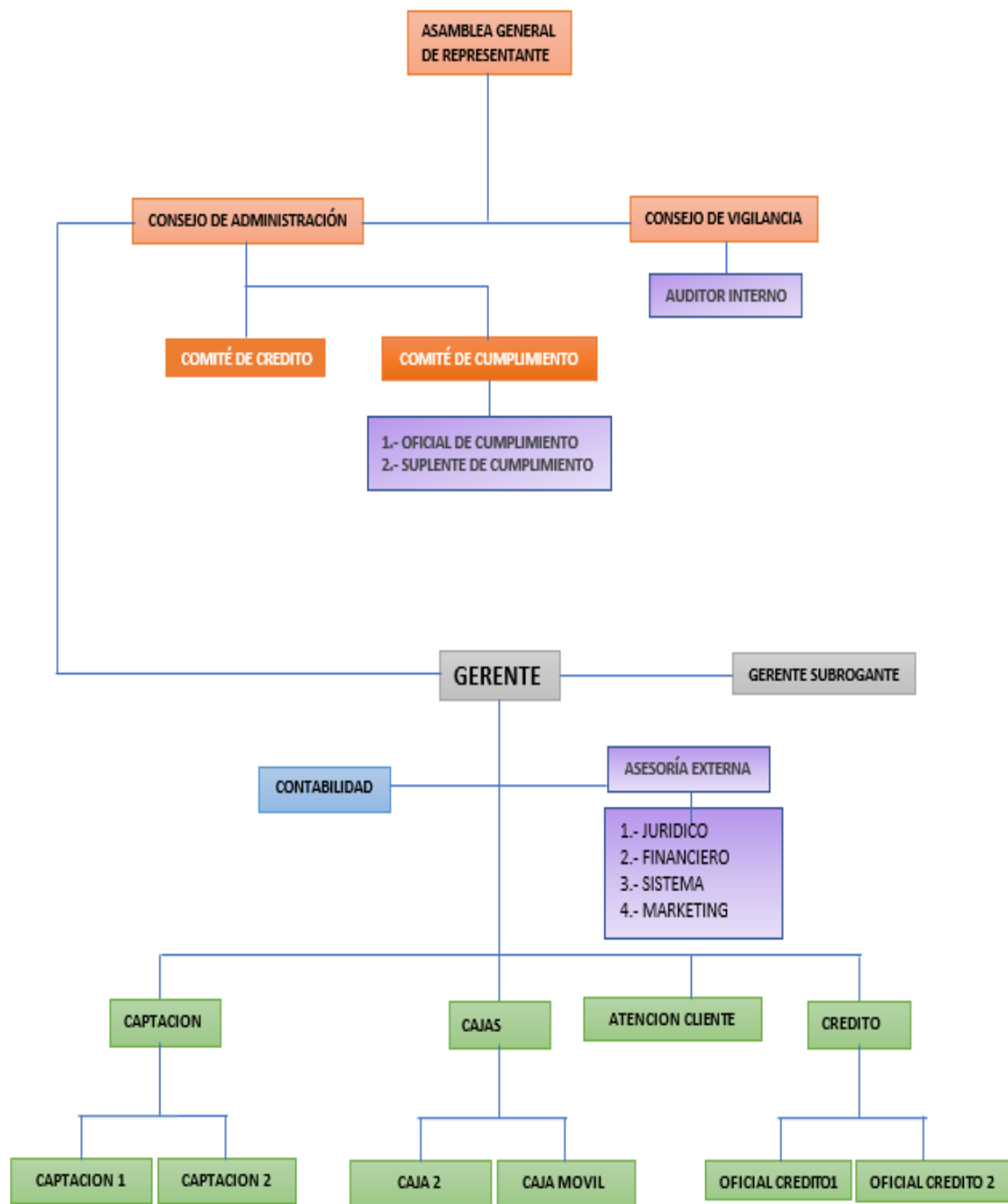
### **1.8.3 Objetivos**

- Ampliar la cobertura, a través de la creación de nuevos puntos de atención dentro y fuera de la provincia.
- Fortalecer el sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar la satisfacción de los socios y clientes del cantón.

## **1.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**Imagen 3.** Organigrama de la Cooperativa Nizag Ltda.





Fuente: Cooperativa Nizag Ltda.

**CAPÍTULO II**  
**2 MARCO TEÓRICO**

## 2.1 ESTADO DEL ARTE

Se realizó la búsqueda de trabajos de investigación afines al tema en estudio, por medio de fuentes digitales de prestigiosas instituciones de educación superior, por sus direcciones de bibliotecas, donde se identificaron los siguientes proyectos de investigación:

De acuerdo a Arellano (2016) realiza un “Estudio de los factores que inciden en la morosidad y su impacto en los activos circulantes de la Cooperativa Riobamba Ltda. agencia Cumandá para el período 2015”, con el objetivo que fue conocer la realidad financiera por la cual atraviesa la institución financiera, donde se manifestó que la principal causa que afecta la morosidad es el sobreendeudamiento de los socios, posteriormente realizó proyecciones a fin de visualizar posibles incrementos o disminuciones del índice de morosidad, para finalmente realizar un análisis de los estados financieros con la aplicación de indicadores que permitan conocer el impacto que genera la morosidad en los activos circulantes de la Cooperativa Riobamba Ltda. agencia Cumandá para el período 2015.

Lo anterior indica que la investigación se relaciona directamente con la aplicación de ratios financieros para el análisis de los estados financieros, así como también la aplicación de un análisis vertical para obtener la relevancia de morosidad en las cuentas contables.

Según Cuenca y Loja (2017) en su “Evaluación a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza “Cacpe-G”, de la Ciudad de Gualaquiza 2014 - 2015. Propuesta de Mejoramiento”. realizaron un análisis de la Cartera de Crédito de la entidad y así conocieron la situación económica financiera, para lo cual aplicaron indicadores financieros, generando sus respectivos porcentajes, gráficos e interpretaciones, posteriormente se obtuvo que no ha existido un análisis adecuado de los sujetos de crédito, teniendo como consecuencia la dificultad de realizar una recuperación en los tiempos establecidos o en casos incobrabilidad; a pesar de la existencia de un reglamento de crédito es evidente que los procedimientos no son aplicados, no se da un eficiente control y seguimiento por parte del responsable de cobranzas.

El trabajo de investigación que se dispone a realizar, se relaciona con la aplicación de ratios financieros para determinar el grado de morosidad de cada una de las carteras, además del pertinente análisis de crédito emitido por la Cooperativa de ahorro y crédito.

Por su parte Guanga (2021) en la Evaluación a la cartera de crédito para minimizar la Morosidad de los saldos, en la Cooperativa Minga Ltda.”, se encontró enfocado a la analizar y reducir la morosidad de los saldos de la COAC, lo cual inició con la determinación de la posible problemática, aplicación de métodos y técnicas para la recopilación de la información pertinente, en donde los resultados se encaminaron que la a falta de evaluación de la cartera de crédito y al proceso de otorgamiento de créditos existe un alto índice de cartera vencida lo que conlleva una baja rentabilidad para la institución, es por ello que planteó estrategias y recomendaciones para una mejora en el rubro cartera, sobre el proceso de concesión de créditos y seguimiento de la cobranza.

La investigación en mención aplica del análisis vertical y horizontal para el estudio de las cuentas de carteras de crédito, además de indicadores financieros para determinar el porcentaje de morosidad que representa cada cartera, así como también determinar el nivel de rentabilidad y liquidez que está manejando la entidad, además de realizar una revisión de las políticas de cobranza utilizadas para presentar una propuesta de estrategia a las mismas.

## **2.2   NORMATIVA LEGAL**

La presente investigación se fundamenta bajo la normativa legal aplicable al tipo de entidad financiera, como son las siguientes:

**Constitución de la República del Ecuador:** La constitución garantiza el derecho a la asociación de personas para la creación de cooperativas de ahorro y crédito basados en principios técnicos y administrativos, en el **Art. 311**, esta normativa menciona que el sistema financiero popular y solidario en el país se encontrará conformado por COAC´s, asociaciones solidarias, bancos y cajas comunales, así como también cajas de ahorro, que brinden servicios a emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas productivas, ellas contarán con un trato preferencial por el Estado, al nivel que generen apoyo para el desarrollo económico en beneficio del país.

**Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:** Es la normativa que regula a las entidades financieras que forman parte del sistema económico social y solidario, es decir las relacionadas con la organización económica, donde sus socios desarrollan procesos con la finalidad de obtener ingresos, fundamentados en principios y valores como la solidaridad, equidad y cooperación en conjunto; el **Art. 27** establece qué, las *“Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.”*

Así como también esta normativa en su **Art. 78**, indica que, “Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.”

**Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria:** Norma las actividades económicas y financieras de las cooperativas de ahorro y crédito dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, en cada uno de sus articulados establece los requisitos, comitivas, procesos, documentos a presentar y desarrollarse para la creación y correcto manejo de ingresos, gastos, cartera y morosidad.

### **2.3 SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el óptimo funcionamiento de la economía, dado que a través del mismo se realizan las diferentes actividades financieras existentes, por lo tanto, la correcta intervención de los distintos entes financieros contribuye a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población

El Sistema Financiero se encuentra compuesto por el conjunto de canales de interrelación entre oferta y demanda de fondos. En el Ecuador, el sistema se encuentra predominado por la banca universal, en la parte privada existen las instituciones financieras, clasificadas en bancos, sociedades financieras, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito, mientras que las instituciones de servicios financieros son de reciente aparición (Lafuente & Valle, 1997).

## **2.4 COOPERATIVISMO**

El cooperativismo es un término utilizado a nivel internacional que promueve la organización con fines socioeconómicos que fomentan además valores como la asociación y el cooperativismo, estableciendo para ello una base de unión sean en países, culturas y economías. En otras palabras, se refiere a la agrupación voluntaria de personas que les permite llegar a acuerdos y de esta manera satisfacer necesidades en común, sean estas económicas, sociales, culturales y políticas (López V. , 2020, pág. 2).

En tal virtud el cooperativismo, estimula la cooperación de sus integrantes, ubicándolo en el sector socioeconómico para lograr que productores y consumidores obtengan un mayor beneficio, así como una mejora en la satisfacción de sus necesidades.

### **2.4.1 Principios del cooperativismo**

- Libre agrupación.
- Seguimiento democrático.
- Gestión de los dirigentes.
- Educación cooperativa.
- Equidad en la división de excedentes.
- Unión cooperativa (Izquierdo, 2012, pág. 31).

### **2.4.2 Valores de la cooperativa**

- Responsabilidad social: respetar los derechos de los socios, teniendo presente la equidad de género, igualdad, trato justo.
- Servicio de calidad: atención personalizada a cada uno de los socios
- Honestidad: transparencia de información, custodia de bienes de los socios y de la cooperativa
- Democracia participativa: igualdad de derechos y obligaciones de los socios
- Cooperación y solidaridad: apoyo y ayuda mutua
- Unidad: trabajo en equipo

## 2.4.3 Clasificación de las cooperativas

### 2.4.3.1 Cooperativa No Financiera

En Ecuador las cooperativas No Financieras que lideran el desarrollo son las de servicios, dedicadas principalmente al transporte de pasajeros, taxis y carga, seguidamente se encuentran las cooperativas de producción con las actividades de agropecuarias, posteriormente las cooperativas de construcción con la compra de terrenos, construcción y reconstrucción de viviendas.

Esta clase de cooperativas también ofrece servicios a terceros, es decir a personas no socias, esto se debe ya que la mayoría de cooperativas se desenvuelven en el transporte. Así mismo es importante mencionar que las cooperativas de producción exportan sus productos encabezando se encuentran: las cooperativas dedicadas a la pesca y en menor nivel a las artesanías.

**Imagen 4** Composición de cooperativas financieras



**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

Para abril del 2014 la información financiera indica que las cooperativas no financieras manejaban un promedio de USD 264,4 mil en activos, USD 137,1 mil en pasivos, lo que dejaba ver que su solvencia era del 47,7% evidenciando que esta clase de

cooperativas operaban con un nivel de endeudamiento moderado. En cuanto a las Infraestructura a las cooperativas que más manejan se encuentran las de producción, seguida de las de vivienda, la mayoría de las oficinas son arrendadas, a excepción de las cooperativas de producción. La mayor parte de las cooperativas de no financieras laboran con un promedio de 7 u 8 empleados determinados para ciertas funciones, generalmente para tareas administrativas. Las cooperativas no financieras contratan servicios externos para realizar trabajos de mantenimiento de sistemas, limpieza, asesoría jurídica, contable y financiera. En ocasiones estas cooperativas reciben asistencia o donaciones por parte del sector público, ya sea mediante financiamiento o capacitaciones, el mayor apoyo se ha brindado a las cooperativas de producción (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

Las cooperativas no financieras son integradas por la mayor parte del sector productivo del Ecuador, ya que engloba desde la agricultura, pesca, artesanías, seguros, construcción, transporte, profesionales de distintas carreras, en fin, envuelve un sin número de actividades, haciendo multidisciplinaria las actividades que se desarrollan en su entorno.

#### 2.4.3.2 *Cooperativas Financieras*

Las cooperativas que forman parte de esta clase son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mismas que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

##### 2.4.3.2.1 *Cooperativas de Ahorro y Crédito*

La LOEPS (2018), indica que las cooperativas de ahorro y crédito son entidades del sector financiero que tienen como objeto único y exclusivo brindar servicios financieros en beneficio de sus socios, para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria



García y otros (2018) mencionan que las cooperativas de Ahorro y Crédito cumplen actividades financieras que contribuyen al desarrollo económico de la localidad, entre las principales funciones que realizan se encuentran las siguientes:

- Ofrecer préstamos.
- Receptar depósitos.
- Emitir tarjetas de pago.
- Realizar inversiones y transacciones de divisas.
- Emitir cuentas con obligaciones.
- Realizar transferencias de cobros.

Dentro de las políticas y estructura financiera de las cooperativas, se encuentra realizar la debida consulta en la central de riesgos del socio antes de ofrecer un crédito, lo que ayuda a disminuir el riesgo de morosidad o falta de pago.

#### 1) Tecnologías de la Información Financiera

Un punto a considerar importante es que este tipo de cooperativas se encuentran altamente provistas de equipos informáticos a diferencia de las cooperativas no financieras, tanto bienes como softwares que ayudan de gran manera a que se faciliten las operaciones financieras, además de mantener el control y seguimiento de las transacciones que se realizan. El seleccionar un software contable requiere cumplir con diversos requerimientos como la capacidad de realización de transacciones, practicidad y acceso a soporte técnico rápido (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

#### 2) Capital Humano

En cuanto al personal que labora en las COAC puede variar dependiendo del segmento en el que se encuentre ubicado, siendo el segmento 1 el que tiene mayor número de personal. El nivel de formación y experiencia es muy tomado en consideración en este tipo de cooperativas, tanto para el personal como para quienes conforman los diferentes consejos que supervisan y controlan estas cooperativas. En lo que tiene que ver con servicios externalizados, lo requieren principalmente para seguridad, limpieza, en

cooperativas del segmento 1 y 2 lo requieren para asesorías financieras (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

### 3) Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha establecido políticas diferenciadas para ejercer control y regulación en las entidades cooperativistas, además las ha colocado a en segmentos nombrados como: 1, 2, 3 y 4, dependiendo del monto de los activos, número de socios y cantones en los que funcionan su matriz y agencias, es necesario mencionar que las cooperativas del segmento 4 se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Tabla 1.** Segmentos del sector financieros popular y solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Mayor a 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

**Elaborado:** Ana Rocío Mayancela Sayago

- Índices Financieros para las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Dentro de los principales indicadores que se analizan en las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran los siguientes:

**Tabla 2.** Índices Financieros para las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Solvencia	Indicador de Liquidez
Morosidad ampliada	Grado de Absorción del Margen Financiero
Participación Activos Improductivos	Rentabilidad
Participación de Cartera de Crédito	Eficiencia Institucional en Colocación

**Fuente:** (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

**Elaborado:** Ana Rocío Mayancela Sayago

- **Responsabilidad Social**

Comprende lo relacionado con los principios y valores de las entidades, pues no solo se enfoca en los beneficios económicos, sino toman en cuenta el entorno social y desarrollo de los socios y de las localidades donde se encuentran ubicados. La responsabilidad social es un atributo de las cooperativas, por lo que representa una ventaja frente al resto de entidades del sector financiero (Piedra, Hinojosa, Guevara, & Erazo, 2019).

#### **2.4.4 Ahorro**

El ahorro es la parte de la admisión que se guarda de forma voluntaria, con la visión de cumplir objetivos a futuro; para ahorrar no es necesario de altas sumas de dinero, recursos, limitaciones de edad, entre otros, sino más bien de la decisión de hacerlo (López & Gonzáles, 2010, pág. 23).

En tal virtud el ahorro es el porcentaje de los ingresos que una persona no gasta ni invierte, para establecer o disponer de un fondo para un desembolso que deberá formalizar más adelante.

#### **2.4.5 Crédito**

El crédito es una prestación de capital que una parte concede a otra, con el compromiso de ser devuelto en el futuro, la devolución puede ser en cuotas o en un solo pago, adicionando un interés que servirá de compensación por el tiempo que no contó con el dinero (López & Gonzáles, 2010, pág. 25).

Crédito es el dinero que se otorga en calidad de un préstamo que debe devolverse en un determinado tiempo con un interés.

##### *2.4.5.1 Calificación crédito*

La superintendencia de bancos y seguros del Ecuador clasifica a los usuarios en las cinco categorías y se diferencian con letras mayúsculas A, B, C, D y E.

Las personas que no responden al tiempo que corresponde con sus obligaciones, caen en mora y hacen que las instituciones financieras se ubiquen entre las categorías C, D y E. La categoría E es la de calificación más baja de los bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras; por lo que las instituciones no les gusta crear lazos (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 427).

Las calificaciones se expresan a continuación:

- Las personas que poseen suficientes ingresos para pagar el capital e interés y lo hace puntualmente.
- Clientes con ingresos defectuosos para resguardar la liquidación del capital, además de sus intereses en las condiciones pactadas, son los que se retrasan hasta tres meses en cubrir sus obligaciones.
- Con algunas personas se tiene que ejercer una gestión legal para el cobro, por lo que se tiene que recurrir a una renegociación del préstamo bajo otras condiciones.
- Las personas que se declaran como insolventes o en quiebra, no tienen recursos para poder cancelar sus deudas (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 427).

Una calificación crediticia es un indicador que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Determinado mediante la evaluación del historial crediticio y la capacidad de pago de las deudas, donde dicha capacidad se mide tomando el balance tanto los activos como los pasivos.

La calificación de crédito es de utilidad para los inversores pues les permite evaluar el interés ofrecido de acuerdo al riesgo que asumen, así como la posibilidad de incluir garantías adicionales en el contrato de préstamo.

#### 2.4.5.2 *Líneas de crédito*

Las líneas de crédito se manejan mediante un contrato en el cual el banco pone a disposición cierta cantidad de dinero, que puede ser usada en parte o del todo durante un tiempo, puede ser en un plazo de un año, el banco coloca un saldo extra en la cuenta del

cliente y cobra un interés por la parte de ese dinero que se use en momentos indicados que los necesiten (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 431).

La línea de crédito se puede renovar al final del plazo lo más habitual es firmarla por un año, los préstamos no se pueden renovar, sino que se van pagando en función del plazo acordado hasta que a su vencimiento la deuda queda saldada.

En la línea de crédito se paga un interés mínimo por el saldo total que el banco pone a tu nombre, y otro interés alto que sólo se paga durante el tiempo que usas parte o todo ese dinero.

## **2.4.6 Tipos de crédito**

### *2.4.6.1 Cartera de crédito*

Conjunto de documentación que se genera con la finalidad de resguardar los activos y operaciones financieras hacia la o las personas que posean dichos documentos, considerando las obligaciones que se estipulen (Molina, 2014, pág. 123).

La cartera de crédito es una cuenta constituida en el plan único de cuentas con numeración 14 se utiliza para registrar aquellos productos acumulados en la colocación de créditos y en deudores, esta cuenta servirá para registrar la totalidad de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento.

### *2.4.6.2 Tipos de Crédito de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito NIZAG LTDA.*

Entre los productos financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA., se encuentran los siguientes tipos de créditos:

- Microcréditos: Se ofrece este tipo de crédito a personas naturales o jurídica, con garantía solidaria, con la finalidad de financiar las actividades de producción o comercialización que tenga el socio.
- Crédito de Consumo: Se ofrece este tipo de crédito a personas naturales, recursos

consignados para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras, adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para la actividad productiva o comercial.

## **2.5 RIESGOS CREDITICIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las instituciones financieras deben establecer esquemas eficientes de gestión y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio, cada una de las instituciones financieras cuentan con su propio perfil y nivel de riesgo según las características de los mercados en los que se desarrolla; por lo tanto, al no existir un modelo único de gestión del riesgo de crédito, cada institución financiera debe desarrollar su propio proceso.

Las instituciones financieras deben dar seguimiento y contar con un proceso de gestión del riesgo de crédito, mismo que certifique la calidad de clientes a los cuales presta su cartera de crédito. Este proceso permitirá identificar, controlar y monitorear y disminuir las exposiciones de riesgo y pérdidas, a fin de mantener un adecuado nivel a la institución (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 575).

Para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es preciso orientarse en contextos tales como: la reducción y la protección de la cartera crédito en tal virtud la mejor habilidad es tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito para maximizar el beneficio de buenas oportunidades de recuperación del crédito y de esta manera reducir el riesgo de que ocurra cualquier tipo de conflicto financiero.

### **2.5.1 Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito es la probabilidad de incurrir en pérdidas, al momento en que el deudor incumpla de sus obligaciones de cancelación en los tiempos establecidos, en las operaciones de intermediación financiera. En este sentido y a efectos de medir el grado o nivel de riesgo de crédito, a continuación, se realiza un breve análisis del mismo utilizando indicadores generales y de síntesis para la medición del riesgo en análisis (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

### 2.5.2 Tipos de riesgo de crédito

El sistema financiero a determinado 4 tipos de riesgo crediticio tales como:

- **Riesgo de impago.** - Es el riesgo fallido donde cabe la posibilidad de una pérdida si la persona a la que se le ha concedido un crédito no cumple con los plazos y pagos de las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
- **Riesgo de migración:** Es el riesgo que se presenta cuando se produce una desvalorización en la calificación crediticia.
- **Riesgo de exposición:** Es el riesgo que se comprende como la inseguridad en los futuros pagos que deberá realizar el cliente que ha contraído la obligación, este riesgo puede relacionarse a la forma de la evolución de variables del mercado.
- **Riesgo de colateral:** Este riesgo corresponde al nivel de recuperación, que puede modificarse dependiendo de si existe o no garantías en la operación (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 577).

### 2.5.3 Medición del riesgo de crédito

El régimen de medición de riesgo de crédito tiene como finalidad identificar los determinantes del riesgo de crédito de las carteras de cada institución, con el propósito de prevenir pérdida potencial es en las que podría incurrir; el riesgo de crédito permite determinar las pérdidas procedentes de la actividad financiera crediticia.

Para la determinación de las pérdidas por este tipo de riesgo se tiene dos métodos que son:

- Método Estándar
- Método Basado en Calificaciones Internas

#### 2.5.3.1 *Método estándar*

Mediante este método, el riesgo de crédito se mide basado en calificaciones externas conferidos por una empresa calificadoras de riesgo externa, para lo que se debe evaluar sus activos por riesgo de crédito.

#### 2.5.3.2 *Método Basado en Calificaciones Internas*

Este método es más complicado que el anterior, ya que incorpora nuevos conceptos relacionados con la medición del riesgo de crédito, mediante un esquema de procesos internos, se deben calcular los mecanismos del riesgo de una determinada operación y cuantificar el requerimiento de capital y provisiones correspondientes a esa manifestación, dichos cálculos deben ser realizados con información de cada institución (Saavedra & Saavedra, 2010, pág. 300).

Todas las operaciones financieras están sometidas a una medición de riesgo de crédito, es decir, a la incertidumbre asociada a fluctuaciones de valor de esa operación financiera, tanto en lo que se refiere al importe principal del capital como a sus costes o rendimientos.

## **2.6 ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros, es el consolidado muestra de la información financiera de una empresa y evidencian el esquema económico, aquí también se reflejan las actividades económicas realizadas por la empresa en un determinado período de tiempo, en función de los resultados anuales permiten a la administración analizar y determinar si la empresa cuenta con una posición solvente o no (Ureña, 2010, pág. 109).

Los estados financieros son documentos de mayor importancia para fines de subvención, seleccione información contable sobre la situación financiera de la empresa, cuyo propósito es otorgar una perspectiva general de la misma.

### **2.6.1 Importancia de los estados financieros**

La importancia de los estados financieros radica en presentarlos a tiempo permitirá estar al tanto de qué tan bien se está desarrollando la empresa económicamente, además de cumplir con plazos establecidos por los entes de control; la presentación de los estados



financieros debe encontrarse en el cronograma establecido en la empresa (Ricra, 2014, pág. 12).

### 2.6.2 Características de los estados financieros

Las características primordiales de los estados financieros son las siguientes:

- **Comprensibilidad.** La información contable debe presentarse de una manera que sea cómodo de entender para accionistas, empleados, instituciones públicas o potenciales inversionistas, ya que dicha información va a encontrarse a disponibilidad de quien lo desee.
- **Relevancia.** La información financiera presentada debe ser valiosa, pues si se omite algún detalle o reporte podría indicar un resultado de la empresa que cambiaría el sentido relevante de la información.
- **Fiabilidad.** La imparcialidad debe ser la frase fundamental de los estados financieros.
- **Comparabilidad.** Para determinar puntos de relación entre períodos anteriores y la información presentada actualmente, por lo que es necesaria cierta uniformidad, tanto en los esquemas mostrados en la forma de representar los estados financieros.
- **Pertenencia.** Los estados financieros deben cumplir con las expectativas de los entes de control o clientes que puedan requerirlos (Ureña, 2010, pág. 109).

Los estados financieros reflejan información contable misma que se vincula directamente con la empresa y saque conclusiones económicas y financieras de ellos, deben ser simples y reflejar la imagen real.

### 2.6.3 Balance general o estado de situación financiera

El balance general siempre se presenta diferenciando los grupos pertenecientes al activo de las del pasivo y las del patrimonio, de acuerdo con una clasificación de partidas previamente establecida, independientemente del formato que se utilice se respetan las clasificaciones establecidas de circulante corriente o no corriente (Ureña, 2010, pág. 115).

**Tabla 3.** Estructura del balance general

<b>ESTRUCTURA DEL BALANCE GENERAL</b>	
<b>ACTIVO</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>
	<b>Pasivo</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>Pasivo Corriente</b>
Caja y Bancos	Proveedores
Clientes	Bancos
Otras Cuentas por Cobrar	Empleados
Inventarios	Estado
Gastos Pagados por Anticipo	
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>
<b>Activo no Corriente</b>	<b>Pasivo no Corriente</b>
Activo Fijo	Deudas a Largo Plazo
Depreciación	
Activo Fijo Neto	
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>Total Pasivo no Corriente</b>
	<b>Total Pasivo</b>
	<b>Patrimonio</b>
	Capital
	Utilidades Acumuladas
	Total Patrimonio
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>TOTAL PASIVO +PATRIMONIO</b>

Fuente: (Ureña, 2010, pág. 115)

#### 2.6.4 Estado de resultados

En este estado se establecen los resultados de la empresa catalogando y separando los ingresos de los gastos, bien sea por naturaleza o por funcionalidad, de la misma manera se hace el análisis entre gastos operacionales y no operacionales e ingresos ordinarios y extraordinarios y las cuentas nominales o transitorias son las que le corresponden a este estado financiero: ingresos, gastos, costos (Ureña, 2010, pág. 117).

El estado de resultados, es un reporte financiero que manifiesta de manera ordenada y detallada la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio de costos y gastos por generar por ingresos durante este periodo idéntico.

**Tabla 4.** Estructura del estado de resultados

Ingresos
(-) Costos de Venta
Utilidad Bruta en Venta
(-) Gastos de la Operación
Utilidad Operativa
(+) Ingresos Extraordinarios
(-) Egresos Extraordinarios
Utilidad con la Operación Extraordinaria
(-) Gastos Financieros

Utilidad antes del Impuesto
(-) Pago de Impuestos
Utilidad Neta

**Fuente:** (Ureña, 2010, pág. 117)

## **2.7 INDICADORES FINANCIEROS**

### **2.7.1 Rentabilidad**

La rentabilidad refleja el nivel que tiene la institución para generar beneficios, mismos que pueden provenir de inversiones de recursos propios o de terceros, evidenciando el desempeño financiero de la empresa. Este resultado le permite a la gerencia tener una visión clara de la situación de la empresa y de esta manera tomar decisiones (Zurita, Pucutay, Córdova, & León, 2019).

Las empresas al desarrollar sus operaciones son capaces de producir ganancias o utilidades, para evaluar la gestión es necesaria la aplicación de indicadores financieros, revelando el nivel de rentabilidad obtenido en un determinado período.

#### *2.7.1.1 Índices de rentabilidad*

Para medir la rentabilidad, se utilizan los indicadores más conocidos, como son:

**Rendimiento sobre capital (ROE):** mide el rendimiento que ha generado la empresa por el uso de sus capitales propios en un determinado período, por lo que se calcula entre la utilidad neta sobre el patrimonio neto.

**Retorno sobre activos (ROA):** mide el nivel de eficiencia producida por el uso de sus activos en las actividades a las que se dedique. Este indicador, se calcula entre la utilidad neta sobre el activo total (Aguirre, Barona, & Dávila, 2020).

### **2.7.2 La morosidad**

La morosidad es la falta de cumplimiento de las obligaciones de pago pactadas con anterioridad, por lo que, en los créditos brindados por las entidades financieras se informa las tasas adicionales que se cobran en los créditos morosos, para establecer la morosidad

es necesario que existan los documentos negociados en los que se describan las condiciones y fechas de pago (Chavarín, 2015, pág. 12).

Morosidad es cuando la persona natural o jurídica no han cancelado una obligación a su vencimiento de pago, una persona en deuda se considera en mora y ello puede convertirse en un hábito.

#### 2.7.2.1 *Índices de morosidad*

##### 2.7.2.1.1 *Morosidad de la cartera total*

El indicador de morosidad de la cartera total es utilizado para analizar el desarrollo o posibles inconvenientes en los préstamos otorgados, por medio del índice se identifican las cuotas vencidas de la cartera total (Chavarín, 2015, pág. 14).

Su cálculo se lo ejecuta mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera total} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades tienen problemas en la recuperación de la cartera, y la relación mientras más baja es mejor. Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito microcrédito, refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito microcrédito.

##### 2.7.2.1.2 *Morosidad cartera microcrédito*

El porcentaje resulta de la cartera improductiva microcrédito frente a la cartera bruta microcrédito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

Su cálculo se lo ejecuta mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva Microcrédito}}{\text{Cartera Bruta Microcrédito}}$$

Esta cartera de crédito que no proporciona renta financiera a la institución, están compuesta por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito microcrédito.

#### 2.7.2.1.3 Morosidad cartera consumo ordinario

El resultado muestra el retraso o incumplimiento de pago, se calcula mediante el porcentaje de la cartera improductiva consumo ordinario frente al total cartera bruta consumo ordinario (Chavarín, 2015, pág. 15).

Su cálculo se lo realiza con la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera consumo ordinario} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo ordinario}}{\text{Cartera Bruta Consumo Ordinario}}$$

La morosidad de cartera de consumo prioritario es la cartera de crédito que no producen renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito consumo ordinario.

#### 2.7.2.2 Causas de la morosidad

Las principales causas de la morosidad se agrupan en las siguientes categorías.

- **Insolvencia y problemas financieros.** - El deudor no dispone de recursos suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros.
- **Causas económicas.** - El deudor tiene altos inconvenientes y diferencias entre cobros y pagos, y que conmueve a los principios de la empresa.
- **Causas circunstanciales.** - El deudor puede estar pasando por diferentes problemas, tales como una enfermedad, un desastre, la pérdida de un negocio significativo, etc.

- **Causas culturales.** - El deudor no cancela sus cuotas porque no posee una cultura financiera ni empresarial que le permita visualizar y ser consciente de las obligaciones contraídas.
- **Causas de nivel intelectual.** - Algunos deudores no cuentan con los principios y formación que les permita tener los conocimientos necesarios para entender la importancia del cumplimiento con puntualidad en los pagos de las obligaciones de contraídas.
- **Causas emocionales.** - Los deudores que no cuentan con solvencia, no logran pagar sus deudas por motivos emocionales, pues de cierta manera se encuentran molestos con la institución financiera por la presión que sienten (Gonzalez, 2012, pág. 35).

Cada moroso requiere un trámite diferenciado para lograr la recuperación del crédito y es misión del experto en morosidad investigar a los morosos para conocer cuál es la tipología del deudor.

### *2.7.2.3 Efecto de la morosidad*

La morosidad tiene efectos negativos en la cartera de crédito de una entidad financiera y de igual manera sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos malos.

#### *2.7.2.3.1 Los principales efectos sobre entidad bancaria*

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso, esta pérdida afectará al valor de la empresa.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.

- Provoca un daño al acreedor, a quien le corresponderá cancelar el impuesto del valor agregado de la venta no cobrada.
- El incumplimiento el plazo de los pagos, presume siempre poca liquidez en la entidad financiera, al verse retrasadas las expectativas de cobro pronosticadas (Gonzalez, 2012, pág. 37).

#### 2.7.2.3.2 *Los principales efectos negativos sobre el deudor*

- Considerar al deudor como insolvente por el retraso en el pago.
- Asumir costos financieros extras que afectaran negativamente en la liquidez del deudor.
- El deudor que se retrasa en los pagos de manera consecutiva, es reportado ante los entes centrales de información financiera, este reporte dificultara el acceso al deudor a otras fuentes de financiamiento (Gonzalez, 2012, pág. 37).

#### 2.7.2.4 *Medidas para prevenir la morosidad*

Existen mediadas que permiten prevenir la morosidad en la entidad financiera a continuación se detalla las primordiales:

- Actualización de datos.** - Es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo se puede localizar al cliente en cuestión puesto que es ilógico ofrecer soluciones de pago a un cliente ilocalizable.
- La gestión de la morosidad.** - Es importante gestionar un tiempo razonable para la recuperación de los créditos que se encuentran en cartera vencida.
- Comprobación de solvencia.** - Es importante documentar y respaldar la solvencia del cliente antes de empezar cualquier operación de otorgamiento de crédito.

- d) **Límite de Riesgo.** - La entidad financiera debe tomar en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, es decir, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos, se le deberá otorgar un límite máximo de riesgo, no siendo igual para todos los clientes.
- e) **Documentación de operaciones.** - La entidad financiera a medida que sea posible, deberá documentar todas las operaciones, pues la gestión de la morosidad es más eficaz cuanto más información se tenga del deudor, tales como: su actividad profesional, el origen de sus ingresos y el destino del crédito (Chavarín, 2015, pág. 41).

En tal virtud es importante organizar toda la información relevante del deudor para que la entidad financiera tenga un riesgo mínimo en la recuperación del crédito otorgado, es así que un adecuado seguimiento de deudores usuales en contextos de riesgo se desplegaría un mecanismo de recuperación de cartera idóneo.

#### 2.7.2.5 *Impacto de la morosidad*

La morosidad no afecta de la misma manera a las entidades financieras o al deudor, es por eso que se procederá a tratar el impacto de la morosidad en diferentes ámbitos:

##### 2.7.2.5.1 *Entidades financieras*

- Existe una ligada relación entre la morosidad y el ciclo económico, por lo que durante las fases de retroceso aumenta la morosidad, como resultado se muestran dificultades financieras de las empresas.
- La economía presenta un fuerte crecimiento cuando los beneficios en las empresas no financieras y los ingresos en los hogares incrementa, facilitando el pago de los créditos y de esta manera ayudando a la baja de las ratios de morosidad de los bancos (Pere, 2012, pág. 280).

La morosidad de las empresas es inferior a la de los hogares puesto que los préstamos hipotecarios presentan niveles de morosidad muy bajos, en comparación con los créditos



personales, las tarjetas de crédito etc., entre las empresas, existen acentuadas diferencias en las ratios de morosidad por sectores económicos.

#### 2.7.2.5.2 *A los bancos centrales*

- El impacto sobre el contexto de los bancos centrales no permite una armonización de las normas de clasificación de activos a escala internacional, donde los activos inexactos o morosos varía entre los distintos entornos.
- Los representantes bancarios o auditores externos pueden determinar el nivel de créditos morosos, las entidades reguladoras establecerán una enunciación indicada de los activos dudosos. (Pere, 2012, pág. 280).

Las grandes empresas se ven menos afectadas por los impagos, ya que su capital es más grande diversificando sus actividades y minimizando el riesgo para obtenga más recursos financieros, al no contar con un pago debidamente gestionado minimizamos la utilidad que la cooperativa que posee.

**CAPÍTULO III**  
**3 MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Con la investigación descriptiva se recopiló los tipos de créditos que se encuentran vencidas, de acuerdo a los resultados de los estados financieros en el 2019, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., llegando a determinar el porcentaje de la cartera vencida que posee la COAC y cómo afecta dicha morosidad en los estados financieros.

#### **3.1.2 Investigación cualitativa**

Se utilizó esta investigación, para la aplicación de una encuesta, al personal del Departamento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., para la recopilación de información relacionados con el análisis de la morosidad, en donde analizaron e interpretaron los resultados de los estados financieros.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación no experimental**

Es una investigación no experimental, puesto que los valores de los balances generales no sufrieron ningún cambio, solo sirvieron de referente para el análisis de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag LTDA” aplicando procedimientos analíticos en los estados financieros.

### **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.2 Método Analítico**

Con este método se pudo descomponer en partes la cartera vencida y establecer la morosidad para determinar el nivel de impacto que posee en los resultados de los estados financieros en el período 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nizag LTDA”.

### **3.2.3 Método deductivo**

En la aplicación de este método se partió del análisis de los créditos vencidos y que han caído en mora para concluir en la aplicación de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA.

### **3.2.4 Método Inductivo**

Este método inductivo nos permitió llevar el nivel de morosidad en los resultados desde lo particular a lo general, es decir se realizó un análisis en las carteras vencidas de las operaciones que permitieron sustentar el grado de influencia de cada una de las carteras vencidas en los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

## **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 La entrevista**

La encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, en esta ocasión fue aplicada directamente al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA. Donde se obtuvo información sobre la morosidad que se ha presentado de los estados financieros.

**CAPÍTULO IV**  
**4 RESULTADOS**

## **4.1 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD PARA MEDIR EL IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

### **4.1.1 Introducción**

La presente investigación pretende evaluar el porcentaje de morosidad en las diferentes líneas de crédito que ofrece la COAC NIZAG LTDA., misma que permitirá determinar las deficiencias existentes en la aplicación de políticas de crédito y cobranza, con la finalidad de que se desarrolle un correcto procedimiento de créditos, desde su asignación como en el seguimiento de pagos y niveles de morosidad.

La investigación determina el porcentaje de morosidad de la entidad, para posteriormente analizarlo y saber su impacto en los resultados de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. del cantón Alausí durante el ejercicio del año 2019.

Los resultados de la investigación serán una fuente valiosa de información, en la cual la cooperativa tendrá una herramienta donde se evidencien los probables motivos de los niveles de morosidad a los cuales llegaron en este período y puedan acoger las recomendaciones del estudio como bien consideren a fin de diseñar una estrategia de recuperación de cartera.

### **4.1.2 Justificación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. en busca de mejorar sus procesos para la entrega de servicios financieros de calidad a sus clientes, establece como una constante necesidad determinar acciones que promueven esta meta. Desde lo expuesto en el período 2019 no se evidencia un estudio que analice la morosidad y el impacto que representa para la entidad.

Desde el análisis de la morosidad es importante verificar su relación con los resultados de los estados financieros para detectar posibles falencias en la liquidez de la empresa lo que limitaría a cubrir las obligaciones que se han adquirido al corto plazo, a su vez es

necesario analizar la rentabilidad presentada para sugerir ajustes en sus políticas y que promuevan la entrega eficiente de los créditos.

Por todo lo mencionado resulta un aporte para la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA puesto que el análisis de la morosidad y el impacto que este tendrá en los estados de resultados ayudará a precautelar los recursos económicos de la entidad y su constante desarrollo.

### **4.1.3 Objetivos**

#### *4.1.3.1 Objetivo general*

Analizar la morosidad y su impacto en la medición los resultados de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, durante el período 2019.

#### *4.1.3.2 Objetivos específicos*

- Analizar las carteras de crédito de cada línea de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA
- Conocer el impacto que ejerce la morosidad en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. por medio de los indicadores financieros.
- Analizar las políticas de crédito y cobranza con la finalidad de determinar su efectividad.

## **4.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.**

### **4.2.1 Árbol de problemas**

Es una técnica que permite desarrollar ideas creativas para identificar y organizar las posibles causas y efectos del problema, comportándose como un apoyo a la información

base de la investigación. Su estructura con tronco del árbol que hace referencia el problema medular que posee, las raíces son las causas y la copa los efectos (Martínez & Fernández).

Para proceder a realizar el diagnóstico de la morosidad y su impacto en los resultados de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., se utilizó como herramienta el árbol de problemas y soluciones, que permite establecer un análisis del contexto de la problemática para fomentar una solución.

Conocer el nivel de Morosidad es fundamental para el desarrollo de actividades o toma de decisiones en las entidades financieras en cuanto a ajustes de las políticas de crédito y cobranza, además de los manuales de procedimientos para la aprobación de créditos. Situación por la cual, es necesario un eficiente control de la morosidad y gestión de cobranza, a fin de disminuir los niveles de riesgo de los créditos otorgados.



**Gráfico 1. Árbol de problemas**

### CAUSAS

- No existen una adecuada calificación de clientes y políticas de crédito
- Deficientes políticas de cobranza no efectivas
- No cuenta con un responsable de la gestión de la morosidad.
- Falta de procedimientos de control que permitan disminuir los riesgos financieros.
- Carencia de reuniones de trabajo que se encuentren enfocadas al análisis de morosidad

### EFFECTOS

- Socios que cancelan sus cuotas a destiempo o se vuelven morosos.
- Débil gestión de seguimiento y cobranza
- Desconocimiento de la cobranza y niveles de morosidad.
- Desconocimiento de los efectos que genera la morosidad
- Incremento de la morosidad y afectaciones a la liquidez, rentabilidad de la entidad.

### SOLUCIONES

- Ajustes en las políticas de crédito y capacitaciones sobre las mismas.
- Políticas de cobranza con directrices claras.
- Designación de un responsable de la morosidad y riesgos de crédito.
- Implementar un permanente seguimiento de asignaciones de créditos, condiciones, cumplimiento de requisitos, entre otros procedimientos de control
- Evaluar el nivel de morosidad y los posibles efectos de este en los estados financieros

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

### 4.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información para el trabajo de investigación se reunirá en el lugar del objeto de estudio, esta presenta la aprobación por parte del gerente de la entidad.

#### 4.3.1 Encuesta

Se aplicó una encuesta al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. con el propósito de obtener información principal para el desarrollo de la investigación, es preciso indicar que no se permitió aplicar la herramienta de investigación a más personal.

#### ENCUESTA

**NOMBRE:** Francisco Tapay Mendoza

**CARGO:** Gerente General

**Con una X marque la respuesta**

1. ¿Conoce usted el peso porcentual de las cuentas contables expresada en los estados financieros?

SI ( X )

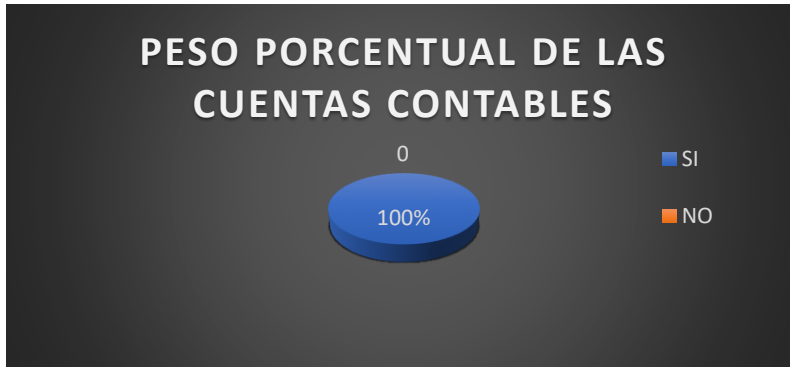
NO ( )

**Tabla 5.** Respuesta 1-Encuesta

<b>RESPUESTAS CUENTAS CONTABLES</b>	
SI	1
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 2** Respuesta 1



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La encuesta fue aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA., quien emitió sus respuestas, donde en la pregunta 1, refleja que posee el 100% de conocimiento sobre el peso porcentual que representan las cuentas contables expresadas en los estados financieros.

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. cuenta con políticas de crédito y cobranza preestablecidas?

SI ( X )

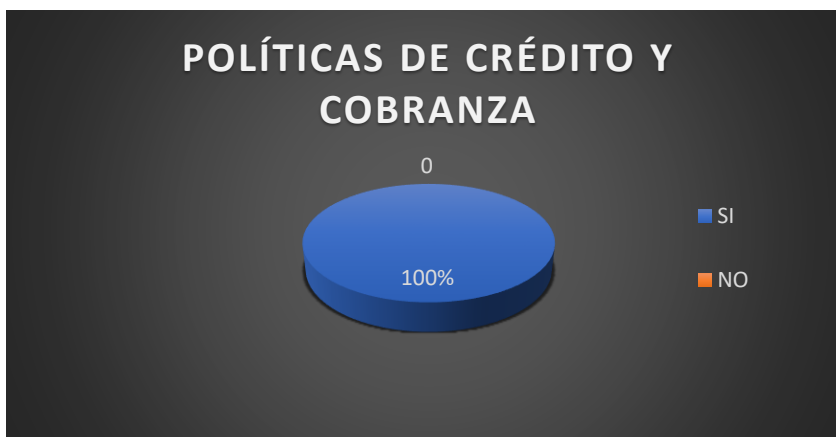
NO ( )

**Tabla 6** Respuesta 2-Encuesta

RESPUESTAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA	
SI	1
NO	0
TOTAL	1

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 3** Respuesta 2



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

El gráfico representa a la pregunta dos, refleja que la respuesta del Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. mencionó que la COAC cuenta con políticas de crédito y cobranza, implementadas, con las cuales aspiran mantener un control de los productos y servicios que ofrecen.

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. cuenta con un Organigrama de procesos detallado de los servicios que ofrece la cooperativa?

SI ( X )

NO ( )

**Tabla 7** Respuesta 3-Encuesta

<b>RESPUESTAS ORGANIGRAMA DE PROCESOS</b>	
SI	1
NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 4** Respuesta 3



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 3, indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. sí cuenta con un Organigrama de procesos, en el cual se encuentran detallados de los servicios que ofrece la cooperativa y los procedimientos que se realizan en función de este.

4. ¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA.?

Eficiente ( X )

Deficiente ( )

**Tabla 8** Respuesta 4-Encuesta

<b>RESPUESTAS PROCESO DE CRÉDITO</b>	
EFICIENTE	1
DEFICIENTE	0
TOTAL	1

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 5** Respuesta 4



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 4, indica que, a criterio del Gerente General de la COAC el proceso de crédito establecido para el período en estudio es eficiente.

5. ¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?
- Siempre ( X )
- Casi siempre ( )
- Nunca ( )

**Tabla 9** Respuesta 5-Encuesta

<b>RESPUESTAS VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	
SIEMPRE	1
CASI SIEMPRE	0
NUNCA	0
TOTAL	1

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 6.** Respuesta 5



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La pregunta 5, presenta como respuesta el hecho de que los analistas de crédito siempre realizan la verificación correcta de los documentos remitidos por el socio, para que estos sean analizados y a posterior poder otorgar créditos.

6. ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?

Bueno ( X )

Regular ( )

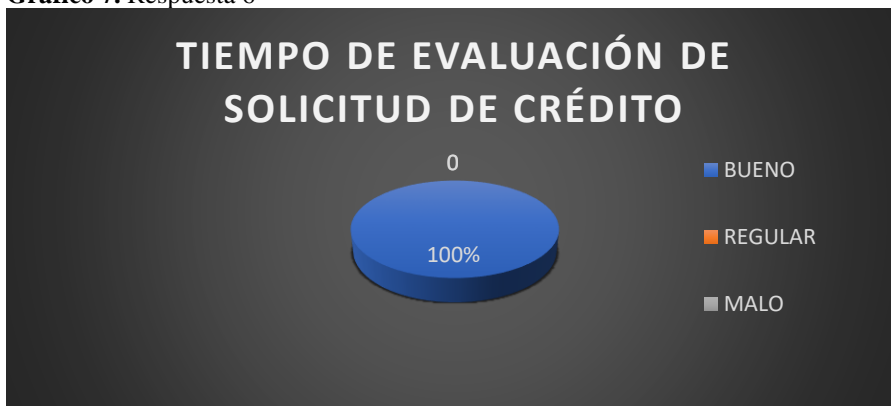
Malo ( )

**Tabla 10.** Respuesta 6-Encuesta

RESPUESTAS TIEMPO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO	
BUENO	1
REGULAR	0
MALO	0
TOTAL	1

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 7.** Respuesta 6



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 6, indica que el tiempo que demoran la evaluación de la solicitud de crédito, conjuntamente con los requisitos para la aprobación o rechazo del crédito, es considerada buena, pues mediante el manual establecido existe un número de días límite.

7. ¿Una vez otorgado el crédito, se da el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

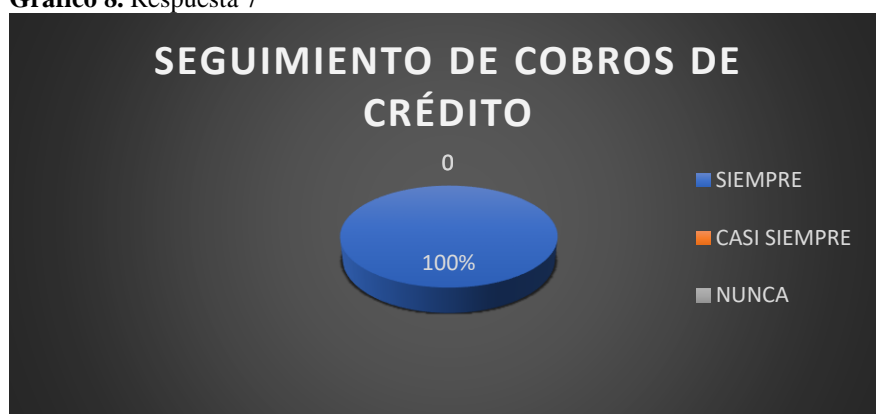
- Siempre ( X )  
 Casi siempre ( )  
 Nunca ( )

**Tabla 11.** Respuesta 7-Encuesta

RESPUESTAS SEGUIMIENTO DE COBROS DE CRÉDITO	
SIEMPRE	1
CASI SIEMPRE	0
NUNCA	0
TOTAL	1

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 8.** Respuesta 7



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 7, indica que los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. siempre dan seguimiento a los créditos otorgados, considerando que es una forma eficiente de realizar el cobro en el tiempo establecido.

8. ¿Con qué frecuencia se presentan reportes de colocación y recuperación de crédito?

- Diario ( X )  
 Semanal ( )  
 Quincenal ( )

Mensual ( )

Otro ( )

**Tabla 12.** Respuesta 8-Encuesta

<b>RESPUESTAS FRECUENCIA DE PRESENTACIÓN DE REPORTE</b>	
DIARIO	1
SEMANTAL	0
QUINCENAL	0
MENSUAL	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 9.** Respuesta 8



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 8 reporta lo indicado por el Gerente General, pues señaló que de manera diaria se presentan reportes de colocación de recursos y recuperación de crédito, a fin de mantener información relevante en conocimiento de los directivos para la efectiva toma de decisiones.

9. ¿Cuáles es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?

Falta de seguimiento continuo a los deudores ( X )

Escaso personal de cobro ( )

Deficiente actualización de datos del cliente ( )

Todas las anteriores ( )



**Tabla 13.** Respuesta 9-Encuesta

<b>RESPUESTAS CAUSAS DEL INDICE DE MOROSIDAD</b>	
FALTA DE SEGUIMIENTO CONTINUO A LOS DEUDORES	1
ESCASO PERSONAL DE COBRO	0
DEFICIENTE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE	0
TODAS LAS ANTERIORES	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 10** Respuesta 9



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 9 de nota cierta contradicción, pues aquí se indica que la principal causa por la que se eleva el índice de morosidad es la falta de seguimiento continuo a los deudores en el pago de sus cuotas, dejando notar que las funciones de algunos colaboradores no están siendo ejecutadas de manera eficiente, y las mismas no están siendo controladas.

10. ¿Cuál es el tiempo máximo que se han demorado los socios en cancelar su cuota?

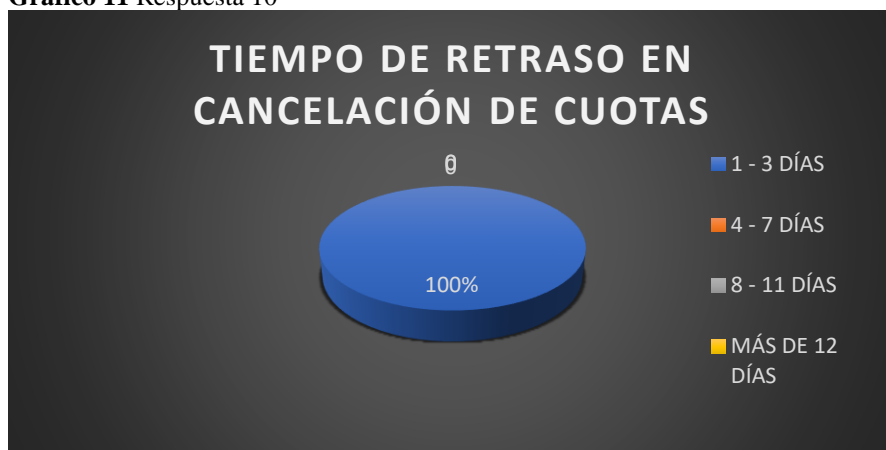
- 1 - 3 días      ( X )
- 4 - 7 días      ( )
- 8 - 11 días      ( )
- Más de 12 días      ( )

**Tabla 14.** Respuesta 10-Encuesta

<b>RESPUESTAS TIEMPO DE RETRASO EN CANCELACIÓN DE CUOTAS</b>	
1 - 3 DÍAS	1
4 - 7 DÍAS	0
8 - 11 DÍAS	0
MÁS DE 12 DÍAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 11** Respuesta 10



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta 10, refleja que el tiempo máximo de retraso en el pago de las cuotas de crédito es de 1 a 3 días, considerándose un plazo controlable y que no afecta gravemente la situación económica de la COAC, sin embargo, es necesario implementar medidas de control que apoyen y garanticen la recaudación de las cuotas en los plazos establecidos en la concesión de los créditos.

11. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?

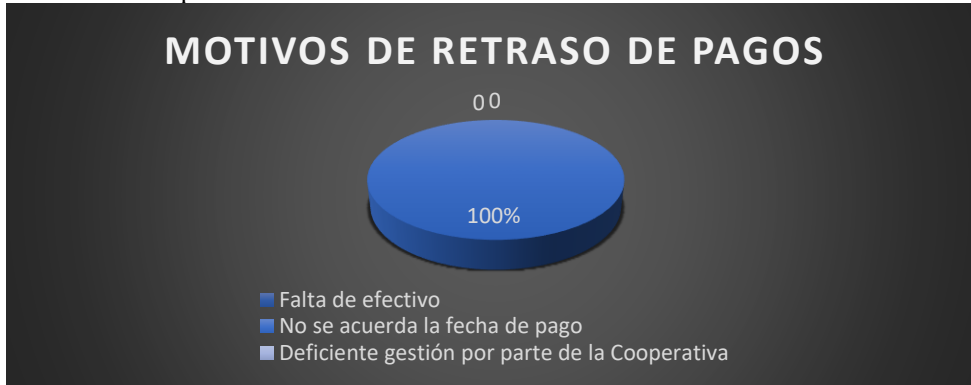
- Falta de efectivo
- No se acuerda la fecha de pago
- Deficiente gestión por parte de la Cooperativa

**Tabla 15.** Respuesta 11-Encuesta

<b>RESPUESTAS MOTIVOS DE RETRASO DE PAGOS</b>	
Falta de efectivo	0
No se acuerda la fecha de pago	1
Deficiente gestión por parte de la Cooperativa	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 12.** Respuesta 11



**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La respuesta refleja que el principal motivo por el que surge el retraso en el pago de las obligaciones contraídas por parte de los socios es el olvido y confusión de la fecha de en la que deben cancelar las cuotas de los créditos, situación que puede ser evitada al realizar un estricto seguimiento y recordatorio anticipado a los socios, con la finalidad de conseguir una recaudación efectiva.

#### **4.4 ANÁLISIS DE FACTORES ECONÓMICOS / POLÍTICAS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. se encuentra desarrollando sus actividades conforme la aplicación de Reglamentos establecidos por el Consejo de Administración de la entidad financiera, misma en la que se encuentran establecidas políticas, las cuales se exponen a continuación:

##### **4.4.1 Políticas de Crédito**

**Tabla 16.** Políticas de Crédito

N°	Políticas de Crédito	Otros detalles	Observación	Recomendación
1	<p><b>Microcrédito</b> Es otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 50,000.00, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos.</p> <p>La fuente de pago proviene principalmente de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor, adicionando los ingresos de la sociedad conyugal a más de los ingresos de la inversión del crédito en micro empresas.</p> <p><b>Carácter.</b> - estudian la estabilidad, el periodo que lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente. <b>Capacidad.</b> - Se evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos. <b>Capital.</b> - cuánto vale lo que usted tiene menos lo que usted debe.</p>	<p><b>Requisitos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una cuenta de ahorro</li> <li>• Copias de documentos personales a color (deudores y garantes)</li> <li>• Copia de planillas de cualquier servicio básico (deudores y garantes)</li> <li>• Certificados de ingresos puede ser: Certificado de Trabajo, facturas de negocios, patentes, RUC y otros.</li> <li>• Documentos de garantía.</li> <li>• Garante (de acuerdo a la capacidad de ingreso e historial crediticio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas requieren mayor detalle.</li> <li>• Deben ser claras y específicas para que los asesores de crédito las puedan aplicar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar rangos de créditos por valores en la cartera de Microcrédito, que brinde mayor segmentación y control.</li> <li>• Solicitar mayores garantías dependiendo del crédito, a fin de que brinde seguridad a la COAC, ejemplo: Garantía Hipotecaria, prendaría.</li> <li>• Establecer condiciones referentes a circunstancias externas como la economía del sector donde se va a desarrollar el emprendimiento.</li> <li>• Documentos de garantía específicos y con codificación</li> <li>• Tener un control de las deudas de los usuarios determinando como no aptos a quienes tengan gastos muy elevados.</li> <li>• Los requisitos deben ser bastantes específicos en los documentos que pueden aceptarse.</li> <li>• Evaluar el nivel de gastos mensuales, con la finalidad de medir el movimiento de recursos en el caso de no tener deudas.</li> </ul>
2	<p><b>Crédito de Consumo</b> Destinado a nuestros clientes para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una</p>	<p><b>Requisitos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con una cuenta en la Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas demandan mayor detalle, donde es</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos detallarse claramente, estableciendo los documentos que pueden aceptarse.</li> </ul>

	<p>actividad productiva, comercial y otras compras y gastos. La fuente de pago proviene principalmente de la remuneración, salario o reta fija periódica del deudor, adicionando los ingresos de la sociedad conyugal</p> <p><b>Carácter.</b> - estudian la estabilidad, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente.</p> <p><b>Capacidad.</b> - Se evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos.</p> <p><b>Capital.</b> - cuánto vale lo que usted tiene menos lo que usted debe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de documentos personales a color (deudores y garantes)</li> <li>• Copia de planillas de cualquier servicio básico (deudores y garantes)</li> <li>• Certificados de ingresos puede ser: roles de pago, facturas de negocios, entre otros.</li> <li>• Documentos de garantía.</li> <li>• Garante (de acuerdo a la capacidad de ingreso e historial crediticio)</li> </ul>	<p>necesario el análisis de factores que están relacionados con los ingresos de los socios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para determinar los requisitos es necesario un estudio previo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar si los requisitos para los prestamos ofrecen la suficiente seguridad de pago a la entidad financiera.</li> </ul>
3	<p><b>Proceso de crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la consulta en la central de riesgos.</li> <li>• Verificar el historial de crédito en la cooperativa con el sistema informático.</li> <li>• Si el caso fuere que en la Cooperativa tiene más historial, conociendo la mala voluntad de pago se debe negar inmediatamente para evitar siguientes procesos que genera gastos innecesarios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se especifican las visitas que los oficiales de crédito realizan para constatar la veracidad de cierta información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar los procedimientos de inspecciones al deudor/a, codeudor/a, garantes, información sobre domicilios, lugares de trabajo, etc., a fin de confirmar la información proporcionada.</li> <li>• Se recomienda establecer un flujograma de procesos para determinar actividades ordenadas que determinen detalladamente el procedimiento.</li> </ul>
4	<p><b>Parámetros Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procede a analizar primero el criterio del oficial de crédito comparando el monto solicitado.</li> <li>• Si el valor solicitado supera el nivel de aprobación se procederá pasar el jefe de crédito.</li> <li>• Una vez aprobada el crédito se planifica la fecha de liquidación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se indican valores que regularmente son retenidos del total del crédito solicitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar otros niveles de aprobación de créditos según el monto para brinda mayor control.</li> <li>• Desarrollar mayores detalles en cuanto a los rubros que serán retenidos y descontados del monto de crédito solicitado, con la finalidad de al ofrecer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oficial de crédito debe comunicar al socio la fecha de liquidación</li> <li>• Una vez cumplida la fecha debe liquidar el jefe de crédito (CREDITO NUEVO)</li> </ul>			<p>créditos a los socios, estos consideren este margen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer responsabilidades y funciones</li> </ul>
5	La Comisión de Crédito, antes de aprobar un crédito, analizar las garantías que el socio presente, asegurando la recuperación del mismo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia algún procedimiento o documento que brinde la seguridad de cancelación del crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme a los requisitos de otorgamiento de crédito la comisión podría llevar un check list.</li> </ul>
6	La solicitud del crédito, con la documentación completa, será presentada en las oficinas de la Cooperativa, al Oficial de Crédito en el formato establecido.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se observa que las políticas contengan anexos en el que se encuentre el formato de solicitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda establecer el formato de toma de datos, cuentas y compras para que el oficial pueda justificar la aprobación o no del crédito al usuario.</li> </ul>
7	El Oficial de Crédito remitirá a la Comisión de Crédito y a la Gerencia toda la información según el orden de recepción.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La política debe ser detallada y establecer los procedimientos a realizar con la documentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer reuniones de trabajo que permitan delimitar el proceso que se seguirá en el caso de identificar información alterada o datos falsos (Delimitar un flujograma de proceso).</li> <li>• Por seguridad sería conveniente implementar un respaldo digital de la documentación entregada por los socios.</li> </ul>

8	<p>La Comisión de Crédito con la presencia de la mayoría de sus miembros, analizará y aprobará en orden de presentación, las solicitudes de créditos y cuidará, que se haya cumplido con los siguientes requisitos:</p>	<p>a) Nombres completos y estado civil del prestatario y los garantes (copia de la cédula de ciudadanía a color y papeleta de votación a color);</p> <p>b) Información del solicitante y los garantes en forma clara y precisa;</p> <p>c) Valor del crédito solicitado.</p> <p>d) Verificación del monto acumulado en Ahorro a la vista</p> <p>e) Plazo</p> <p>f) Interés</p> <p>g) Otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere de mayor detalle sobre los requisitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Indicar con detalle todos los requisitos solicitados al socio y que deben ser analizados por la comisión.</li> <li>•Se recomienda que los socios señalen el fin de los fondos para los que se encuentran solicitando el crédito.</li> <li>•Establecer firmas de aprobación de acuerdo al monto que autorice a los miembros de la Comisión de Crédito para que individualmente fuera de sesión puedan aprobar solicitudes de crédito.</li> </ul>
---	---	--	---	---

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.4.2 Políticas de Recuperación de Créditos

Tabla 17. Políticas de Recuperación de Créditos

N°	Políticas de Recuperación de Créditos Morosos	Otros detalles	Observación	Recomendación
1	<p><b>Procedimientos en caso de mora</b></p> <p>La mora se produce en forma automática y de pleno derecho por la falta de pago de las obligaciones a su vencimiento, desde el día 01 de mora y en caso de no haber acudido el prestatario a regularizar su situación, ingresarán en la lista de créditos vencidos de la Cooperativa a partir de ese momento.</p>	<p><b>Pasos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar al titular y a su codeudor</li> <li>2. Visitas del oficial de Recuperación al titular y codeudor.</li> <li>3. Notificación extra judicial (deudor y codeudor), por un tiempo no mayor de 8 días</li> <li>4. A los 91 días de mora ingresarán en la lista de trámites judiciales</li> <li>5. El informe de proceso de cobro, oficiales de crédito, personal del departamento jurídico, se debe realizar todos los fines de semana.</li> <li>6. Los créditos serán castigados que reúnan los siguientes requisitos: Mora superior a tres (3) años. 1080 días.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un detalle del proceso a seguir en caso de iniciar trámites judiciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben consensuar adecuadamente los pasos a ejecutar en caso de no obtener respuesta a los documentos de notificación.</li> <li>• Entre los involucrados establecer políticas adecuadamente elaboradas que no incluyan términos que puedan atentar contra la integridad de las personas.</li> <li>• Determinar el trámite a realizar posteriores a las notificaciones judiciales, documentos, valores, entre otros.</li> <li>• Mantener un listado de clientes con créditos vencidos con evidencia del seguimiento y escatimar esfuerzos para realizar la recuperación del valor del crédito, dejando registro en el historial del socio.</li> </ul>
2	<p><b>Ampliación de plazo</b></p> <p>Se entenderá por Ampliación de Plazo el convenio por el cual se reforman los términos</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se menciona ningún requisito para poder acceder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debería describir los requisitos necesarios para llegar a solicitar una ampliación de plazo para la cancelación del crédito.</li> </ul>



	<p>del plan de pago original fijado para una obligación por otro que le permita al usuario cumplir con el compromiso en un período mayor al acordado originalmente,</p> <p>Se realizará mediante una solicitud escrita del socio.</p>		<p>a la ampliación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda revisar el libro I de normas generales para instituciones del sistema financieros</li> <li>• Sería importante mencionar si existe un número máximo de veces que se puede solicitar la ampliación de plazo.</li> </ul>
3	<p><b>Ampliación de cuotas</b> Corresponde en menorar los valores de pagos mensuales aumentando los números de meses que debe pagar.</p>	<p><b>Condiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un crédito debe estar con los pagos al día.</li> <li>• Se debe realizar una solicitud por escrito.</li> </ul> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la solicitud a la gerencia.</li> </ul> <p>Una vez autorizado el jefe de crédito debe generar los cambios solicitados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica que no existe comunicación a otras partes que se encuentran involucradas con el crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sería necesario implementar formatos de comunicación formal a todos los intervinientes de cada cambio puesto que incluirían responsabilidades específicas.</li> <li>• Se recomienda establecer formatos donde claramente se explique el por qué y debe haber constancia y firma del nuevo plan de pagos.</li> </ul>
4	<p><b>Modalidades de pago</b> Estos son los valores aplicados a todos los créditos que retrasen en los pagos, generados diariamente sobre el capital vencido del mes, estos valores son por las llamadas y visitas realizadas al domicilio.</p> <p>Cuando la capacidad de pago del/a socio/a no le permite cubrir el monto de cuota establecida para una refinanciación dentro de los parámetros normales de un plan de pago corriente, se podrá acordar cuotas de refuerzo,</p>		<p>No se indican períodos en los que se pueda ejecutar la modalidad de pago.</p>	<p>Se debería incorporar los períodos a los que se puede acoger la COAC, al acceder a la modalidad de pago, como ejemplo pudiesen ser: pagos bimestrales, trimestrales u otros.</p>

	en cualquiera de los vencimientos dentro del plazo establecido.			
5	<p><b>Consolidación</b></p> <p>Se entenderá como consolidación de créditos, cuando dos o más operaciones se fusionan en una sola obligación por el monto total adeudado estableciéndose un nuevo plan de pago de los créditos normales.</p>		No se mencionan los requisitos que deben considerarse para que el socio pueda acceder a la consolidación de deudas.	Los beneficiarios deberían establecer los requisitos y las circunstancias donde los socios puedan acceder a la consolidación de créditos, con la finalidad de tener lineamientos claros.
6	<p><b>Castigo de crédito</b></p> <p>Es la acción de transferir en forma temporal o definitiva a la "Cartera de Castigo de Créditos Incobrables", todos y aquellos créditos de dudosa recuperación que se encuentran calificados como Pérdida en la Cartera de Créditos, esta labor no significa la cancelación o condonación de la deuda, sino, registrar Una deuda castigada, es una calificación contable que le asigna la entidad financiera y se inicia un proceso de recuperación de dicha deuda.</p>	<p><b>Condiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un crédito debe estar aplicado todos los procesos de cobranzas, citaciones, Visitas, demandas, etc.</li> <li>• Debe estar informado en la entidad de control (SEPS)</li> </ul> <p><b>Pasos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar un informe de toda la gestión de cobranza realizada.</li> <li>• Generar informe para presentar a la Superintendencia.</li> <li>• Los oficiales de negocios continua con la gestión de cobranza en coordinación con el abogado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe detalles específicos que brinden seguridad del proceso, como el número de días, el hecho de que, si requiere o no de autorización, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debería la cooperativa definir la cantidad de días en la que se encontraría vencido el crédito para que pueda ejecutarse el castigo respectivo.</li> <li>• Establecer el formato que debe ser expuesto y entregado a gerencia para exponer este acontecimiento.</li> <li>• Delimitar las funciones administrativas, operativas como la de las personas que aportan en el ámbito judicial</li> </ul> <p>Implementar la presentación de un informe en donde se detalle el proceso, valores, responsabilidades que desembocaron en el castigo del crédito para que sean informadas las áreas competentes.</p>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

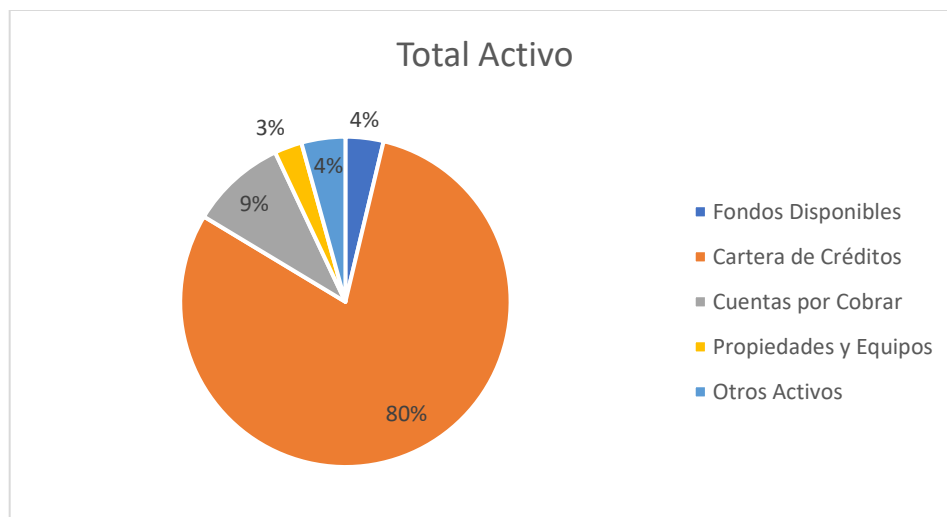
## Diagnóstico

Al realizar la revisión de las políticas de crédito y cobranza que manejó la COAC en el período de estudio se identificaron puntos débiles que requieren ser armonizados para que se encuentren basados en criterios claros y bien definidos con la finalidad de crear un entorno de completo control, minimizando los riesgos para la entidad, pues al construir e implementar acciones de inspección direccionadas a disminuir la morosidad en los créditos y mejora las técnicas y tácticas de cobranza. El consejo correspondiente pudiese acoger ciertas recomendaciones que se han detallado en este proyecto, analizarlas, modificarlas como bien considere para su posterior integración.

### 4.4.3 Análisis por tipo de crédito

La cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., tiene una dirección de crecimiento positiva. En diciembre del 2019 la cartera bruta se ubicó en los 1'832.756,65 dólares, la cual significa un 80% del total de los activos, como se refleja en la siguiente gráfica:

**Gráfico 13.** Conformación del Activo Total



**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

A continuación, se presenta de forma detallada la conformación de la cartera de crédito, uno de los productos que mayor relevancia presenta:

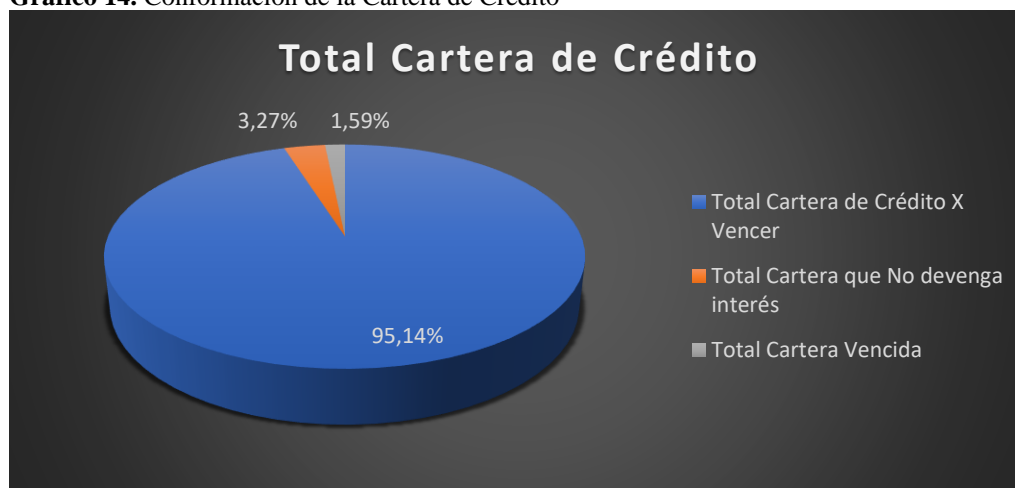
**Tabla 18.** Cartera de Crédito

Total Cartera de Crédito X Vencer	1'743.618,91	95,14%
Total Cartera que No devenga interés	59.928,75	3,27%
Total Cartera Vencida	29.208,99	1,59%
<b>Total Cartera de Créditos</b>	<b>1'832.756,65</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

**Gráfico 14.** Conformación de la Cartera de Crédito



**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

Para realizar el análisis de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. en el tiempo de estudio, se realizó el análisis de varias fuentes de información emitida por la entidad financiera, entre la que se encuentra la valores de la cartera vencida, políticas institucionales y la aplicación de indicadores señalados por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017), para lo cual se utilizó la información contable proporcionada por la institución referente al período 2019.

#### 4.4.3.1 *Análisis de Cartera de Crédito por Vencer*

Según lo evidencia el Balance General de la Cooperativa Nizag Ltda., la cartera de crédito por vencer o también conocida como cartera sana, es aquella que no se ha visto envuelta en atrasos o períodos de morosidad.

En la COAC Nizag Ltda., la cartera de crédito vigente al 31-12-2019, suma USD 1'743.618,91. En la tabla que se expone a continuación, se muestran los tipos de crédito que frece la entidad y el nivel que se encuentra en Cartera de créditos por vencer:

**Tabla 19.** Cartera de Crédito por Vencer

<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Característica</b>	<b>Monto en dólares</b>	<b>%</b>
Microcréditos:	Créditos consignados con la finalidad de financiar las actividades de producción o comercialización que tenga el socio.	1'681.308,43	96,43%
Crédito de Consumo:	Créditos consignados para la compra de bienes, servicios o cargos no relacionados dedicarse a actividades manufactureras, comerciales y otras, adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para la actividad productiva o comercial.	62.310,48	3,57%
<b>TOTAL</b>		<b>1'743.618,91</b>	<b>100%</b>

**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.4.3.2 *Análisis de Cartera de Crédito que No Devenga Interés*

La cartera que no devenga interés, es aquella que ha tenido un período temporal de vencimiento, y por ello empieza a tornar la forma de ser una cartera de mayor riesgo, lo que se ve relacionado directamente al aprovisionamiento según lo establecen los porcentajes recomendados. En COAC Nizag Ltda., la cartera de crédito que no devenga interés al 31-12-2019, suma USD 59.928,75.

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos que no devenga interés, que en el caso de COAC Nizag Ltda. determinada de la siguiente manera:

**Tabla 20.** Cartera de Crédito que No Devenga Interés

Tipo de Crédito	Característica	Monto en dólares	%
Microcréditos que No Devenga Interés:	Créditos consignados con la finalidad de financiar las actividades de producción o comercialización que tenga el socio.	53.884,60	89,91%
Crédito de Consumo que No Devenga Interés:	Créditos consignados, para la compra de bienes, servicios u honorarios no relacionados participar en actividades productivas, comerciales y otras, adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para la actividad productiva o comercial.	6.044,15	10,097%
<b>TOTAL</b>		<b>59.928,75</b>	<b>100%</b>

**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.4.3.3 *Análisis de Cartera de Crédito Vencida*

Según lo evidencia el Balance General de la Cooperativa Nizag Ltda., la cartera de crédito vencida corresponde al Microcrédito, es aquella cartera donde se encuentra vencida su pago, situación por la cual se tiene el respaldo de la provisión respectiva a fin de dar cumplimiento a las normativas establecidas por los organismos de control.

En la COAC Nizag Ltda., la cartera de crédito vencida al 31-12-2019, sumó USD 29.208,99, además se expone los tipos de crédito ofrecidos en la siguiente tabla:

**Tabla 21.** Cartera de Crédito Vencida

Tipo de Crédito	Característica	Monto en dólares	%
Microcréditos:	Créditos consignados con la finalidad de financiar las actividades de producción o comercialización que tenga el socio.	29.208,99	100%

Crédito de Consumo:	Créditos consignados para la compra de bienes, servicios u honorarios no relacionados participar en actividades productivas, comerciales y de otro tipo, adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para la actividad productiva o comercial.	0,00	0
<b>TOTAL</b>		<b>29.208,99</b>	<b>100%</b>

**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

## 4.5 ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS

### 4.5.1 Índices de Rentabilidad

#### 4.5.1.1 ROE

A fin de medir el retorno generado por el Patrimonio invertido por los socios de la entidad financiera, se lo ejecutó mediante la siguiente fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Beneficios Netos}}{\text{Recursos Propios}}$$

$$ROE = \frac{3.952,90}{172.791,44}$$

$$ROE = 2,29\%$$

**Análisis:** El resultado indica que las ganancias netas o beneficios netos correspondieron al 2,29% del Patrimonio, es decir que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión de este porcentaje. Con lo cual se logra percibir un bajo nivel de gestión para la recuperación de la inversión, pues este índice mientras más alto es mejor para la entidad financiera.

#### 4.5.1.2 ROA

Para medir el Rendimiento del Total de Activos de la entidad financiera, se lo ejecutó mediante la siguiente fórmula:

$$ROA = \frac{\text{Beneficios Netos}}{\text{Activo Total Bruto}}$$

$$ROA = \frac{3.952,90}{2.218.324,45}$$

$$ROA = 0,17\%$$

**Análisis:** El resultado indica que el Rendimiento del Activo Total es de 0,17%, lo que significa que, por cada dólar invertido en Activos Totales, se generó 0,17 centavos de utilidad neta. Este resultado está reflejando ineficiencia, pues la utilidad no representa nada a comparación de la cantidad de activo que posee la entidad, de igual manera el índice mientras más alto es mejor para la institución.

## 4.5.2 Índice de Liquidez

### 4.5.2.1 *Liquidez Corriente*

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{85.376,51}{2'045.533,01}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = 0,0417$$

El resultado refleja que por cada \$1,00 de pasivo corriente, la entidad cuenta con la capacidad de cubrir un \$0,0417 de sus obligaciones con sus activos corrientes en el corto plazo. De esta manera se denota la poca liquidez del efectivo de recursos económicos, causando inestabilidad y detenimiento para el desarrollo de nuevos proyectos, considerando que este indicador mientras más alto se encuentre es beneficioso para las empresas.

## 4.5.3 Índices de Morosidad

El nivel de Morosidad o Riesgo crediticio se mide por el volumen de cartera vencida total, misma que se encuentra constituida por Cartera vencida y Cartera que no genera intereses, lo idóneo sería mantener un porcentaje de 0% en riesgo crediticio, esto



representaría que la entidad financiera se encuentra recibiendo sus pagos a tiempo por parte de sus clientes. Sin embargo, por el entorno comercial, laboral, entre otros, se dan circunstancias que impiden que los clientes pueden cumplir con el pago de sus deudas a tiempo.

Se tiene en consideración que la cartera improductiva se compone de la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses.

A continuación, se realiza el cálculo del nivel de morosidad o riesgo, según formulas establecidas por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

#### 4.5.3.1 *Morosidad de la cartera total*

Su cálculo se lo ejecutó mediante la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de la cartera total} &= \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} \\ \text{Morosidad de la cartera total} &= \frac{89.137,74}{1'832.756,65} \end{aligned}$$

$$\text{Morosidad de la cartera total} = 4,86\%$$

**Análisis:** El índice de morosidad mide el nivel de la cartera improductiva, frente al total de la Cartera Bruta, reflejando que la morosidad asciende a un 4,86%. La cartera improductiva se encuentra consolidada por la Cartera vencida y Cartera que no genera interés en los diferentes tipos de créditos que ofrece la institución financiera, misma que no genera renta para la entidad.

Porcentaje que, aunque no es alto, debe despertar el seguimiento de los funcionarios de crédito, a fin de realizar una efectiva recuperación de cartera, sea esta por falta de dinero por parte de los prestamistas u otras eventualidades.

#### 4.5.3.2 *Morosidad cartera de créditos de la microempresa*

Su cálculo se lo ejecutó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera créditos de microempresa} = \frac{\text{Cartera improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$$

$$\text{Morosidad de la cartera créditos de microempresa} = \frac{83.093,59}{1'764.402,02}$$

$$\text{Morosidad de la cartera créditos de microempresa} = 4,71\%$$

**Análisis:** El resultado obtenido indica que el retraso de los pagos de los créditos concedidos en esta línea, ha generado que el porcentaje general de morosidad sea bajo. A pesar del porcentaje, es importante recordar que la cartera vencida no proporciona renta financiera para la institución.

Los porcentajes de morosidad representan retrasos o incumplimiento por parte de los clientes. La acumulación de cartera vencida y cartera que no genera interés genera una pérdida de renta financiera para la institución.

#### 4.5.3.3 *Morosidad cartera de crédito de consumo*

Su cálculo se lo ejecutó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera crédito consumo} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$$

$$\text{Morosidad de la cartera crédito consumo} = \frac{6.044,15}{68.354,63}$$

$$\text{Morosidad de la cartera crédito consumo} = 8,84\%$$

**Análisis:** El nivel de morosidad en la línea de crédito de consumo con el 8,84% es superior a la otra línea de crédito que ofrece la entidad, sin embargo, se encuentra en un nivel que puede ser controlado con la aplicación adecuada de políticas de crédito y de recuperación de cartera.

Los porcentajes de morosidad representan retrasos o incumplimiento por parte de los clientes. La acumulación de cartera vencida y cartera que no genera interés genera una pérdida de renta financiera para la institución.

#### 4.5.3.4 Morosidad por línea de crédito

En la siguiente tabla se presenta los índices de morosidad por cada línea de crédito de la COAC Nizag Ltda.:

**Tabla 22.** Resumen de índices de Morosidad

Cartera de crédito	Cartera Vencida	Cartera que No Genera Interés	Cartera Total	Índice de Morosidad
<b>Morosidad cartera Total</b>	29.208,99	59.928,75	1'832.756,65	<b>4,86%</b>
Microcrédito	29.208,99	53.884,60	1'764.402,02	4,71%
Consumo	0,00	6.044,15	68.354,63	8,84%

**Referencia:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

Se puede observar que el mayor nivel de morosidad se encuentra en el crédito de Consumo con un 8,84%, seguido del Microcrédito con el 4,71%.

Según la Asociación de Bancos del Ecuador (2019) las Cooperativas de Ahorro y Crédito de este tamaño tienen un nivel de Morosidad Total del 3,83% para abril del 2019.

#### 4.5.4 Índices de Cobertura

##### 4.5.4.1 Cobertura de la cartera problemática

$$\text{Cobertura de la cartera problemática} = \frac{\text{Provisiones cartera de crédito}}{\text{Cartera improductiva Bruta}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera problemática} = \frac{75.281,41}{89.137,74}$$

*Cobertura de la cartera problemática = 84,46%*

**Análisis:** El porcentaje resultante de 84,46% representa que el valor destinado para las provisiones de cartera de crédito respalda en gran nivel la cartera improductiva

#### 4.6 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

##### 4.6.1 Balance General del período 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

Para realizar el respectivo análisis de la morosidad y el impacto que causa en los Estados Financieros, es importante utilizar la herramienta de análisis vertical a fin de evidenciar el porcentaje que representa las diferentes carteras:

**Tabla 23.** Análisis vertical de las carteras de crédito

CUENTA	DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>1832756,65</b>	<b>100%</b>
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo por vence</b>	<b>62310,48</b>	<b>0,28%</b>
140205	De 1 a 30 días	1270,69	0,07%
140210	De 31 a 90 días	2464,43	0,13%
140215	De 91 a 180 días	3544,92	0,19%
140220	De 181 a 360 días	7576,55	0,41%
140225	De más de 360 días	47453,89	2,59%
<b>1404</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa</b>	<b>1668527,45</b>	<b>0,75%</b>
140405	De 1 a 30 días	86303,54	4,71%
140410	De 31 a 90 días	154678,44	8,44%
140415	De 91 a 180 días	209188,23	11,41%
140420	De 181 a 360 días	359237,99	19,60%
140425	De más de 360 días	859119,25	46,88%
<b>1420</b>	<b>Cartera de crédito para la microempresa</b>	<b>12780,98</b>	<b>0,57%</b>
142005	De 1 a 30 días	2059,63	0,11%
142010	De 31 a 90 días	1221,21	0,07%
142015	De 91 a 180 días	1773,96	0,10%
142020	De 181 a 360 días	2124,06	0,12%
142025	De más de 360 días	5602,12	0,31%
<b>1428</b>	<b>Cartera de crédito para la microempresa</b>	<b>53884,6</b>	<b>0,24%</b>
142805	De 1 a 30 días	11505,08	0,63%
142810	De 31 a 90 días	8986,1	0,49%
142815	De 91 a 180 días	8059,37	0,44%
142820	De 181 a 360 días	9406,78	0,51%

142825	De más de 360 días	15927,27	0,87%	
<b>1442</b>	<b>Cartera de créditos de consumo reestructura</b>	<b>6044,15</b>	<b>0,27%</b>	
144205	De 1 a 30 días	631,64	0,03%	
144210	De 31 a 90 días	597,78	0,03%	
144215	De 91 a 180 días	807,69	0,04%	
144220	De 181 a 360 días	1312,56	0,07%	
144225	De más de 360 días	2694,48	0,15%	<b>% Cartera vencida</b>
<b>1452</b>	<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	<b>26013,37</b>	<b>0,11%</b>	
145210	De 31 a 90 días	10264,97	0,56%	<b>0,25%</b>
145215	De 91 a 180 días	8672,12	0,47%	
145220	De 181 a 360 días	4819,07	0,26%	
145225	De más de 360 días	2257,21	0,12%	
<b>1468</b>	<b>Cartera de microcrédito reestructurada vencida</b>	<b>3195,62</b>	<b>0,14%</b>	
146810	De 31 a 90 días	1043,49	0,06%	
146815	De 91 a 180 días	1188,35	0,06%	
146820	De 181 a 360 días	874,46	0,05%	
146825	De más de 360 días	89,32	0,00%	

**Fuente:** Balance General de la COAC Nizag Ltda.

**Elaborado por:** Ana Rocío Mayancela Sayago

La morosidad causa efectos perjudiciales en la cartera de crédito de la cooperativa, exigiendo que se tome decisiones con la finalidad de apaciguar los efectos negativos que se pueden generar.

El nivel de morosidad afecta la liquidez de la institución financiera, pues la ratio financiero refleja que solo cuenta con \$0,0417 por cada \$1,00 que adeuda, colocándole en una situación que se puede ir volviendo insostenible, es allí donde se denota la necesidad de contar con una gestión de cobranzas efectiva.

La cartera de crédito vencida total, misma que es utilizada para medir el nivel de morosidad, se encuentra compuesta por la cartera que no genera interés y la cartera vencida teniendo relación directa sobre la rentabilidad y sobre la razón financiera. Si en la cartera indicada no se observan señales de recuperación, no puede ser mantenida en estados financieros ya que esto reflejaría información lejos de la realidad, perjudicando a obtener un cálculo real de la rentabilidad financiera de la entidad, generando una pérdida del valor de los activos y afectando a la entidad.

La cartera vencida en los estados financieros tiene efecto directo sobre la rentabilidad y sobre la razón financiera. Esta pérdida se contabiliza mediante la provisión de cuentas incobrables, es aquí donde se ve reflejada la importancia de esa cuenta contable, a fin de no causar un desbalance a los movimientos y actividades de la entidad financiera. La cartera vencida que tenga un PERÍODO mayor a 5 años de antigüedad puede ser dada de baja, afectando a cuentas de balance y de resultados, sin embargo, la norma tributaria indica que para que la provisión incobrable pueda ser deducible, esta no debe ser mayor al 10% de la cartera total, por lo que el valor de cartera vencida del PERÍODO 2019 correspondiente a \$29.208,99 pudiese ser dado de baja, siempre y cuando cuente con los 5 años de anterioridad.

La falta de conocimiento de las políticas crediticias ocasiona el poco compromiso de los socios para incumplir en los plazos de los pagos, desembocando en la falta de liquidez que maneja la cooperativa reflejada un bajo porcentaje en el período y cambiando la visión de recuperación de cartera provisto.

#### 4.6.2 Estado de Resultados del período 2019 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

**Tabla 24** Estado de Resultados-Resumen

<b>INGRESOS</b>			
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		312255,85
5104	Intereses y descuentos de cartera de cred	311013,35	
5190	Otros intereses y descuentos	1242,50	
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		9184,13
5490	Otros servicios	9184,13	
56	<b>OTROS INGRESOS</b>		8481,29
5604	Recuperaciones de activos financieros	8403,32	
5690	Otros	77,97	
59	<b>Pérdidas y ganancias</b>		-3952,90
5901	PERDIDAS Y GANANCIAS	-3952,90	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>325968,37</b>
<b>GASTOS</b>			
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		-155835,62
4101	Obligaciones con el público	-151265,06	
4103	Obligaciones financieras	-4570,56	

42	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>		-582,79
4203	Cobranzas	-582,79	
44	<b>PROVISIONES</b>		-15000,00
4402	Cartera de créditos	-15000,00	
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		-150126,17
4501	Gastos de personal	-63281,51	
4502	Honorarios	-27167,31	
4503	Servicios varios	-39233,92	
4504	Impuesto, contribuciones y multas	-5573,52	
4505	Depreciaciones	-10348,55	
4507	Otros gastos	-4521,36	
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>		-2176,05
4703	Intereses y comisiones devengados en eje	-2176,05	
48	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>		-2247,74
4810	Participación a empleados	-930,1	
4815	Impuestos a la renta	-1317,64	
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>-325968,37</b>

**Fuente:** COAC Nizag Ltda.

El nivel de morosidad que se va generando en la entidad, con lleva implicaciones negativas para la misma, pues la deficiencia en procesos claves impide una efectiva cobranza de los créditos otorgados.

Si luego de realizar las gestiones necesarias para el cobro, no se tiene respuesta por parte del socio, es preferible trasladar el saldo vencido a cartera en ejecución, a fin de que por la vía legal sea posible la recuperación de los valores. Es necesario considerar que la cartera vencida establecida en el PERÍODO por \$29.208,99 al no ser cancelada por el cliente, representa una pérdida dentro del estado de resultados.

En el caso de que la cartera vencida no tenga ninguna posibilidad de ser recuperada, esta no debería ser mantenida en los estados financieros, debido a que esta situación implicaría trabajar con información distante a la realidad implicando inconvenientes en la toma de decisiones.

La morosidad causa daños a la entidad financiera, pues esta se ve obligada a cancelar impuestos del préstamo no cobrado representando perdidas, estos gastos afectarían nuevamente la liquidez de la entidad.

#### **4.7 Medidas correctivas que propendan la disminución de la morosidad**

Conforme al diagnóstico, los resultados y las políticas aplicadas por la cooperativa de ahorro y crédito Nizag Ltda., se podrían recomendar las siguientes medidas que pueden aportar a reducir la morosidad

Para la entrega de los microcréditos establecer análisis previos que incluyan la averiguación exhaustiva de los gastos que poseen los futuros usuarios puesto que al ser muy elevadas deberían no ser aptos para la obtención del mismo.

Hacer un listado detallado de los documentos habilitantes y los de garantía para la otorgación de créditos con su respectiva codificación.



## CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado con la técnica del árbol de problemas a la morosidad, indico las siguientes causas, la calificación de clientes y políticas de crédito requiere mejoramiento, las políticas de cobranza no están siendo cumplidas en su totalidad, falta de reuniones de trabajo que se encuentren enfocadas al análisis de morosidad y como efectos se estableció: varios deudores cancelan las cuotas a destiempo provocando cartera vencida y luego morosidad, débil gestión de cobranzas existe cartera refinanciada, incremento de la morosidad y afectaciones a la liquidez, rentabilidad de la cooperativa.
- El marco teórico desarrolló temáticas relacionados con la morosidad lo cual nos ayudó afianzar los conocimientos relacionados con el trabajo propuesto dándonos como resultado un conocimiento estratégico para una correcto indagación y resolución del problema.
- La matriz de políticas de crédito está compuesta por varias columnas: número, tipos de créditos que maneja la cooperativa, los requisitos para acceder a cada crédito, observaciones y recomendaciones. Mientras que la matriz de recuperación de créditos está compuesta por el número, políticas de recuperación de créditos morosos, pasos a seguir, observaciones y recomendaciones.
- La aplicación de los indicadores financieros arroja los siguientes resultados: el ROE tuvo un rendimiento del 2.29%, el ROA indica un rendimiento de 0.17% al activo; el índice de liquidez indica un 0.0417%; el índice de morosidad total indica que la cooperativa está manejando el 4.86%.
- El análisis de la morosidad arroja los siguientes resultados: que los sub grupos 1452 y 1468 manejan cartera vencida y reestructurada vencida en su respectivo orden, los porcentajes de morosidad están dentro de los parámetros técnicos financieros.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los administradores de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA. Anualmente desarrollen un diagnóstico mediante la técnica del árbol del problema para la evaluación de la morosidad.
- Se sugiere que a los administrativos de la entidad financiera tomen en cuenta las políticas de créditos y cobranzas que se emplearon en el período de estudio, mismas que podrían ser tomadas en consideración a fin de proporcionar mayor control y seguimiento sobre los créditos otorgados y de esta manera mitigar el nivel de morosidad.
- Se recomienda a futuros investigadores la revisión del marco teórico a fin de tener conocimiento sobre métodos, instrumentos y técnicas de evaluación de cartera de crédito vencida, además de recordar la importancia que poseen los indicadores financieros en la valoración de la morosidad en la entidad financiera.
- Se recomienda a los delegados realizar una evaluación de los resultados mediante el uso de los indicadores que permitan controlar los problemas, que está impactando en los resultados de los estados financieros de la cooperativa de ahorros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(1), 50-64.
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2019). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. Quito: Iconos - Flaticon. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/07/Evolucio%CC%81n-de-las-Cooperativas-04-2019.pdf>
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos*. Distrito Federal, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher*(5-1), 218-226. doi.: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñí, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista ESPACIOS*, 39(28), 6.
- Gonzalez, I. (2012). *Morosidad en las entidades*. Lima. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Izquierdo, C. (2012). *El Cooperativismo*. Habana, Cuba. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/e-el\\_cooperativismo-ci.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/e-el_cooperativismo-ci.pdf)
- Jácome, H. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. Grupo de Análise Territorial (ANTE). Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- Lafuente, D., & Valle, A. (1997). Nota técnica 40. *HETEROGENEIDAD EFICIENCIA EN EL SISTEMA BANCARIO*. Quito: Banco Central del Ecuador. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/NotasTecnicas/nota40.pdf>
- LOEPS. (2018). *LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- López, J., & Gonzáles, A. (2010). *Gestión Bancaria*. Madrid: PRINTED. Obtenido de <https://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/32933/cap%C3%ADulo-01.pdf/156fa89a-30b6-4e86-8ac5-b29fc6fcd8fd>

- López, V. (2020). El cooperativismo como un modelo de desarrollo socioeconómico más humano. *Revista FAECO sapiens*, 3(2), 1-9.
- Martínez, R., & Fernández, A. (s.f.). ÁRBOL DE PROBLEMA Y ÁREAS DE INTERVENCIÓN. *Naciones Unidas CEPAL*, 13. Obtenido de [https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez\\_rodrigo.pdf](https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf)
- Molina, J. (2014). *Contabilidad Bancaria*. Guatemala. Obtenido de [https://www.academia.edu/33393292/CONTABILIDAD\\_BANCARIA](https://www.academia.edu/33393292/CONTABILIDAD_BANCARIA)
- Pere, J. (2012). *Gestión de crédito y cobro*. Barcelona. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M., & Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Telos*, 21(3). doi:<https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero en las empresas*. Portoviejo. Obtenido de [https://www.academia.edu/34688266/Libro\\_Analisis\\_Financiero\\_Maria\\_Ricra\\_Milla](https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_Maria_Ricra_Milla)
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). *Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca*. Bogotá. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>
- Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador. (2017). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Apunte II: Caracterización de las cooperativas financieras, no financieras y asociaciones*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/apunte%20II.pdf/90dd7053-92cb-4c14-8252-68a9cc05b5a6>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estudios Especializados SFPS, Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Credito-SFPS-Corregido.pdf>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas de la Intendencia de Información Técnica, Investigación y Capacitación;
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*.
- Ureña, O. (2010). *Contabilidad Básica*. Bogotá. Obtenido de <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-contabilidad-basica.pdf>
- Zurita, T., Pucutay, J., Córdova, J., & León, L. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), 30-41. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1. PROYECTO APROBADO**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**“SAN GABRIEL”**



**ÁREA: CONTABILIDAD Y TRIBUTACION**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA, DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERÍODO 2019

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**“TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN”**

**AUTOR:**

ANA ROCÍO MAYANCELA SAYAGO

**TUTOR:**

NOVIEMBRE /2021

RIOBAMBA- ECUADOR

## **ASPECTOS GENERALES**

### **PROPONENTE**

Ana Rocío Mayancela Sagayo

### **ASESOR DOCENTE**

### **LUGAR DE REALIZACIÓN**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

### **TIEMPO DE DURACIÓN**

6 meses

### **FECHA ESTIMADA DE INICIACIÓN**

Noviembre 2021



# **FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO I**

### **1 MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1 ANTECEDENTES GENERALES DEL PROBLEMA**

La morosidad es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores no cumplan con sus obligaciones de pago. La morosidad se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones crediticias realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales que tienen las entidades financieras como parte de sus operaciones.

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017, pág. 575).

La morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015, pág. 3).

En la provincia de Chimborazo, se observa un crecimiento financiero de las entidades del sector de economía Popular y Solidaria, según El Telégrafo, (2013) indica que: Las instituciones de ahorro y crédito hicieron transacciones este año por \$ 6.000 millones, en

el país hay alrededor de 980 cooperativas de ahorro y crédito, y este año esas entidades movieron \$ 6.000 millones. En Chimborazo, en cambio, hay más de 100 instituciones financieras en los 10 cantones. De estas, 89 forman parte de la Red de Estructura de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo.

La cooperativa de ahorro y crédito Nizag del cantón Alausí, fue creada por 14 jóvenes del cantón Alausí en la que fue inicialmente creada como pre-Cooperativa, hoy en día esta institución es una corporación de derecho privada en el año 2013 la entidad pasa ser regulada por la Superintendencias de Economía Popular y Solidaria. La máxima autoridad de la cooperativa, la tasa de morosidad en el año 2019.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿El análisis de la morosidad impactará en los resultados de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG Ltda., del cantón Alausí, provincia de Chimborazo durante el PERÍODO 2019?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación ha tomado la cartera de crédito de la cooperativa NIZAG LTDA, pretende evaluar el porcentaje de morosidad para realizar un seguimiento al proceso de concesión de créditos, que no ayude en la determinación de las falencias existentes y al ser corregidas permitan una mejor colocación y recuperación de la cartera y empezar a bajar los índices de morosidad, lo que generará mayores flujos de efectivo, acceso a financiamiento externo, para generar nuevos créditos, destinados al fomento del desarrollo del sector empresarial de Chimborazo.

Las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas para la intermediación financiera y por ello es necesario el manejo de la morosidad porque debemos ir comparando la morosidad de ejercicio a ejercicio, para saber su comportamiento y sobre todo saber cuál es una influencia dentro de los resultados que la cooperativa va teniendo.

En esta investigación se va realizar el análisis de la morosidad para saber su impacto en los resultados de los estados financieros, de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA. del cantón Alausí durante el ejercicio del año 2019.

Con los resultados de la investigación la cooperativa tendrá una herramienta donde se demuestre el por qué llegaron a esos índices de morosidad, y puedan diseñar una estrategia de recuperación de cartera el trabajo investigativo es factible porque se cuenta con la colaboración del gerente nacional de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA, el personal encargado del departamento de crédito y tesorería, que otorgaran la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo, el mismo que es confiable y su ejecución será en el lugar de los hechos, teniendo como resultado un instrumento de consulta académica que ayudará a la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA. en la toma de decisiones.

La investigación pretende dejar creado una metodología de análisis de cartera vencida donde participen los funcionarios de cartera de crédito y la administración de la cooperativa es factible pues se contará con información de la empresa tanto del número de clientes que posee, como de planificaciones existentes y procesos, con las cuales se podrá obtener la línea base para la realización de las estrategias, de igual manera, se planea el análisis de la morosidad, para determinar sus necesidades y preferencias en relación a los resultados de estados financieros.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la morosidad y su impacto en la medición los resultados de Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA del Cantón Alausí Provincia de Chimborazo durante el PERÍODO 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA para determinar las particularidades de la entidad
- Elaborar el marco teórico para tener claro el presente trabajo de investigación
- Analizar la morosidad de crédito de consumo prioritario para establecer su impacto en los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA.
- Realizar el análisis de la morosidad de micro créditos y de consumo para establecer su impacto en los resultados de los estados financieros.

## **1.4 GENERALIDADES DE LA EMPRESA INVESTIGADA**

### **1.4.1 Reseña Histórica**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag LTDA tiene como objetivo complementar el análisis de la morosidad que permitirá avanzar y profundizar en el estudio y la explicación de la morosidad de institución financiera con elementos que pueden no estar totalmente reflejados en el análisis financiero.

Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nizag Ltda. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Alausí. Opera en Cooperativas de Crédito industria. La empresa fue fundada en 06 de enero de 2010.

La Cooperativa “NIZAG LTDA.”, abrió sus puertas el 6 de marzo del 2010 siendo su Matriz en la Comunidad Nizag, Junto a la Unidad Educativa Nizag pertenecientes a la parroquia Guasuntos cantón Alausí Provincia de Chimborazo contando con 15 socios fundadores. Al momento cuenta con una Agencia en el Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, ubicada en las calles Esteban Orozco y Av.5 de junio 166, la misma que abrió sus puertas el 22 de junio del 2011, orientada al desarrollo económico y social ya que ofrece servicios financieros integrales.

Su prima oficina en Cantón Alausí fue ubicada en las calles Esteban Orozco y avenida 5 de junio frente al BanEcuador.

El 22 de marzo del 2015 se trasladó de dirección hacia la Avenida 5 de junio junto a DISENSA, Multicomercio Silva, con una visión de brindar servicios y productos financieros integrales.

Actualmente está ubicada en las calles Av. 5 De junio 0 y Pedro de Loza Junto a la Iglesia y a Disensa Multicomercio Silva. Alausí, Chimborazo.

### 1.4.2 Filosofía Institucional

#### Misión

“Brindar servicios de intermediación financiera, basados en los principios del Cooperativismo, sobre todo al sector más vulnerable de la economía, enmarcados en los principios de la Economía Popular y Solidaria, y la Cooperativa Nizag Ltda.”

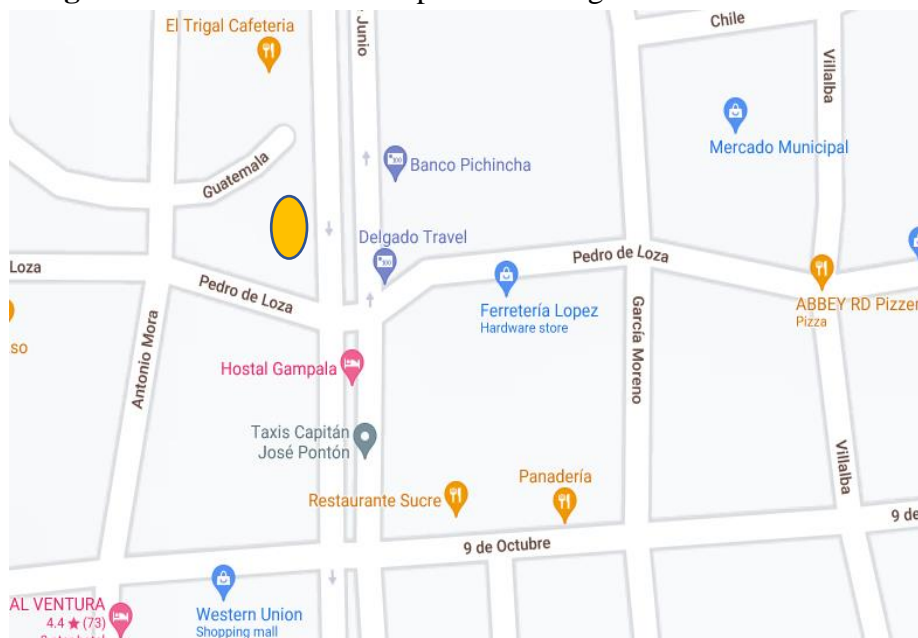
#### Visión

“Al ser una institución financiera sólida, solvente y confiable, con cobertura local, regional y nacional, con infraestructura propia, tecnología de punta y talento humano capacitado que brinde servicios de calidad y atención personalizada de manera ágil y oportuna, priorizando al ser humano sobre el capital e incentivando el desarrollo de sus asociados”.

### 1.4.3 Ubicación

Chimborazo, Alausí, Av. 5 de junio 0 y Pedro de Loza Junto a la Iglesia

**Imagen 5:** Ubicación de la Cooperativa Nizag Ltda.



**Fuente:** Google maps, 2020

#### **1.4.4 Instalaciones**

**Imagen 6.** Instalaciones de la Cooperativa Nizag Ltda.



**Fuente:** Cooperativa Nizag Ltda.

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

## **CAPÍTULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 COOPERATIVISMO**

El cooperativismo es un término utilizado a nivel internacional que promueve la organización con fines socioeconómicos que fomentan además valores como la asociación y el cooperativismo, estableciendo para ello una base de unión sean en países, culturas y economías. En otras palabras, se refiere a la asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades comunes y aspiraciones económicas, sociales y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada (López V. , 2020, pág. 2).

En tal virtud el cooperativismo, estimula la cooperación de sus integrantes, ubicándole en el sector socioeconómico para lograr que productores y consumidores obtengan un mayor beneficio, así como una mejora en la satisfacción de sus necesidades.

##### **2.1.1 Principios del cooperativismo**

- Libre adhesión.
- Control democrático.
- Gestión de los administradores.
- Educación cooperativa.
- Reparto de excedentes.
- Integración cooperativa.
- Preocupación por la comunidad (Izquierdo, 2012, pág. 31).

#### **2.2 LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades del sector financiero que tienen como objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o

extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria (LOEPS, 2018, pág. 24).

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras sin fines de lucro, cuyo propósito principal es la de otorgar servicios financieros, son entidades que se encuentran dentro de una tendencia mundial de carácter social, llamado cooperativismo, lo que le confiere algunas características especiales.

### **2.2.1 Ahorro**

El ahorro es la porción del ingreso que se guarda de manera voluntaria para el futuro, direccionando para un propósito específico, el mismo que se encontrará disponible para cumplir un objetivo, se debe recalcar que ahorrar no requiere de grandes sumas de dinero ni de un riguroso manual o de medios complejos, no tiene distinción de edad, género, raza o ingresos y es un hábito que se adquiere por decisión propia (López & Gonzáles, 2010, pág. 23).

En tal virtud el ahorro es el porcentaje de los ingresos que una persona no gasta ni invierte, para establecer o disponer de un fondo para un desembolso que deberá formalizar más adelante.

### **2.2.2 Crédito**

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (López & Gonzáles, 2010, pág. 25)

Crédito es el dinero que se otorga en calidad de un préstamo que debe devolverse en un determinado tiempo con un interés.

#### *2.2.2.1 Calificación crédito*

La superintendencia de bancos y seguros del Ecuador clasifica a los usuarios en las



cinco categorías y se diferencian con mayúsculas letras A, B, C, D y E.g

Los usuarios que no cancelan puntualmente sus obligaciones y están en mora se ubican entre las categorías C, D y E. Entre más se demora en pagar se acerca a la letra E. Ahí es la más baja calificación para clientes de los bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras; y con quienes muy pocas instituciones eviten fomentar acuerdos.

Ahí es la más baja calificación para clientes de los bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras; y con quienes muy pocas instituciones evitan fomentar acuerdos.

Las calificaciones se expresan a continuación:

- Aquella persona que cuenta sus suficientes ingresos para pagar el capital e interés y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y seis de consumo, no más de cinco días.
- Clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.
- Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.
- Igual que las personas que tienen calificaciones C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.
- Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos 33 comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días. (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 427).

La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda, donde dicha capacidad se mide tomando en cuenta tanto los activos como los pasivos.

La calificación de crédito es de utilidad para los inversores pues les permite evaluar el interés ofrecido de acuerdo al riesgo que asumen, así como la posibilidad de incluir garantías adicionales en el contrato de préstamo.

#### *2.2.2.2 Líneas de crédito*

Es una cantidad de dinero que el banco pone a disposición y que se puede usar en parte o del todo durante un tiempo. Por ejemplo, un plazo de un año, el banco deja un saldo extra en una cuenta y cobra un interés por la parte de ese dinero que se use en momentos concretos, es decir se paga por el número de días que se coloque de esa cantidad (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 431).

La línea de crédito se puede renovar al final del plazo lo más habitual es firmarla por un año, los préstamos no se pueden renovar, sino que se van pagando en función del plazo acordado hasta que a su vencimiento la deuda queda saldada.

En la línea de crédito se paga un interés mínimo por el saldo total que el banco pone a tu nombre, y otro interés alto que sólo se paga durante el tiempo que usas parte o todo ese dinero.

### **2.2.3 Tipos de crédito que dan las cooperativas**

#### *2.2.3.1 Cartera de crédito*

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas (Molina, 2014, pág. 123).

La cartera de crédito es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos acumulados en la concesión de préstamos y en deudores, esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de traslado de créditos de vigentes a vencidos.

## 2.3 LA MOROSIDAD

### 2.3.1 Concepto de Morosidad

La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago, es así que, en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos, para establecer la morosidad es obligatorio que exista documentos pactados que detallen las condiciones y fechas de pago (Chavarín, 2015, pág. 12).

Morosidad es cuando la persona física o jurídica no ha cumplido una obligación a su vencimiento de pago, la persona que incumple o adeuda se le conoce como moroso, y puede hacer de la morosidad una práctica.

### 2.3.2 Índices de morosidad

#### 2.3.2.1 *Morosidad de la cartera total*

El coeficiente de morosidad de la cartera total se utiliza para divisar contextos de problemas de la cartera de crédito de préstamos otorgados, mediante este indicador se mide la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos (Chavarín, 2015, pág. 14).

Su cálculo se lo ejecuta mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera total} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades tienen problemas en la recuperación de la cartera, y la relación mientras más baja es mejor. Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito microcrédito, refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito microcrédito.

### 2.3.2.2 *Morosidad cartera productivo*

La morosidad de cartera productiva manifiesta el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva productivo frente al total cartera bruta productivo (Chavarín, 2015, pág. 14).

Se calcula mediante la fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera productiva} = \frac{\text{Cartera improductiva productivo}}{\text{Cartera Bruta Productivo}}$$

Son aquellos préstamos que no crean renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito proactivo

### 2.3.2.3 *Morosidad cartera comercial ordinario*

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva comercial prioritario frente al total cartera bruta comercial prioritario (Chavarín, 2015, pág. 14).

Su cálculo se lo ejecuta mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera comercial ordinario} = \frac{\text{Cartera improductiva comercial ordinario}}{\text{Cartera Bruta Comericial Ordinario}}$$

Es aquella cartera de crédito que no generan renta financiera a la institución, están compuesta por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito prioritario.

### 2.3.2.4 *Morosidad cartera consumo ordinario*

Manifiesta el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva consumo prioritario frente al total cartera bruta consumo prioritario (Chavarín, 2015, pág. 15).

Su cálculo se lo realiza con la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad de la cartera consumo ordinario} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo ordinario}}{\text{Cartera Bruta Consumo Ordinario}}$$

La morosidad de cartera de consumo prioritario es la cartera de crédito que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito consumo ordinario.

#### 2.3.2.5 *Morosidad vivienda de interés público*

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera bruta. Si el porcentaje es elevado indica una mala administración de la cartera (Chavarín, 2015, pág. 15).

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad vivienda de interes publico} = \frac{\text{Cartera vivienda de interes público}}{\text{Cartera Bruta vivienda de interes público}}$$

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito interés público. cartera bruta vivienda de interés público.

#### 2.3.2.6 *Morosidad cartera educativa*

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera bruta. Si el porcentaje es elevado indica una mala administración de la cartera (Chavarín, 2015, pág. 16).

$$\text{Morosidad cartera educativa} = \frac{\text{Cartera educativa}}{\text{Cartera Bruta Educativa}}$$

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito educativo.

### 2.3.3 Causas de la morosidad

Las principales causas de la morosidad se agrupan en las siguientes categorías.

- **Insolvencia y problemas financieros.** - El deudor no dispone de recursos suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros.
- **Causas económicas.** - El deudor tiene un inconveniente alto que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de la empresa.
- **Causas circunstanciales.** - El deudor está pasando por dificultades coyunturales, tales como una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un pedido importante, la entrada de un competidor extranjero, etc.
- **Causas culturales.** - El deudor, aun teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta es decir tiene una cultura del “no pago” misma que viene fomentada por la cultura social imperante en el país.
- **Causas de nivel intelectual.** - Algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento suficientes para entender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago.
- **Causas emocionales.** - Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones (Gonzalez, 2012, pág. 35).

Cada deudor requiere un tratamiento diferenciado para conseguir la recuperación del crédito y es misión del experto en morosidad investigar a los morosos para conocer cuál es la tipología del deudor.

### 2.3.4 Efecto de la morosidad

La morosidad tiene efectos negativos en la cartera de crédito de una entidad financiera y de igual manera sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos malos.

#### 2.3.4.1 *Los principales efectos sobre entidad bancaria*

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en la entidad financiera, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas (Gonzalez, 2012, pág. 37).

#### 2.3.4.2 *Los principales efectos negativos sobre el deudor*

- Considerar al deudor como insolvente por el retraso en el pago
- Asumir costos financieros extras que afectaran negativamente en la liquidez del deudor
- El deudor es reportado negativamente ante las centrales de información financiera, donde dicho reporte dificultara el acceso al deudor a fuentes de financiamiento (Gonzalez, 2012, pág. 37).

#### 2.3.5 **Medidas para prevenir la morosidad**

Existen medidas que permiten prevenir la morosidad en la entidad financiera a continuación se detalla las primordiales:

- f) **Actualización de datos.** - Es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo se puede localizar al cliente en cuestión puesto que es ilógico ofrecer soluciones de pago a un cliente ilocalizable.
- g) **La gestión de la morosidad.** - Es importante gestionar un tiempo razonable para la recuperación de los créditos que se encuentran en cartera vencida.
- h) **Comprobación de solvencia.** - Es trascendental evidenciar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación crediticia.

- i) **Límite de Riesgo.** - La entidad financiera debe tomar en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, es decir, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos, se le deberá otorgar un límite máximo de riesgo, no siendo igual para todos los clientes.
- j) **Documentación de operaciones.** - La entidad financiera a medida que sea posible, deberá documentar todas las operaciones, pues la gestión de la morosidad es más eficaz cuanto más información se tenga del deudor, tales como: su actividad profesional, el origen de sus ingresos y el destino del crédito (Chavarín, 2015, pág. 41).

En tal virtud es importante organizar toda la información relevante del deudor para que la entidad financiera tenga un riesgo mínimo en la recuperación del crédito otorgado, es así que un adecuado seguimiento de deudores usuales en contextos de riesgo se desplegaría un mecanismo de recuperación de cartera idóneo.

### **2.3.6 Impacto de la morosidad**

La morosidad no afecta de la misma manera a las entidades financieras o al deudor, es por eso que se procederá a tratar el impacto de la morosidad en diferentes ámbitos:

#### *2.3.6.1 Entidades financieras*

- Existe una relación muy estrecha entre la morosidad y el ciclo económico, es así que durante las fases recesivas crece la morosidad, como consecuencia se presentan las dificultades financieras de las empresas.
- Cuando la economía experimenta un fuerte crecimiento, los beneficios de las empresas no financieras y los ingresos de los hogares aumentan, se facilita el reembolso de los créditos, contribuyendo así al descenso de las ratios de morosidad de los bancos (Pere, 2012, pág. 280).

La morosidad de las empresas es inferior a la de los hogares puesto que los préstamos hipotecarios presentan niveles de morosidad muy bajos, en comparación con los créditos



personales, las tarjetas de crédito etc., entre las empresas, existen acentuadas diferencias en las ratios de morosidad por sectores económicos.

#### 2.3.6.2 *A las familias*

- El impacto de la morosidad en las familias es el fruto de la crisis económica que generalmente da como consecuencia el impago generalizado en los créditos recibidos.
- La crisis doméstica tales como depresión, abatimiento, tristeza, pesimismo entre otros, derivados precisamente del desempleo, ocasiona la pérdida de poder adquisitivo, la reducción de salarios y precios de inmuebles con la consecuente pérdida de garantías en la recuperación de la cartera de crédito (Pere, 2012, pág. 280).

Todos estos contextos conllevan a la incapacidad de pago por parte del deudor.

#### 2.3.6.3 *A los bancos centrales*

- El impacto sobre el contexto de los bancos centrales no permite una armonización de las normas de clasificación de activos a escala internacional, donde los activos inexactos o morosos varía entre los distintos entornos.
- En ocasiones se permite a los gestores bancarios y/o auditores externos fijar el volumen de créditos morosos, en lugar de definir los activos dudosos.
- En otros, las autoridades reguladoras establecen una definición precisa de los activos dudosos. (Pere, 2012, pág. 280).

El impago causa menor impacto en las grandes empresas gracias, en parte, a la mayor diversificación de sus riesgos y a la disposición de mayores recursos financieros. Por otro lado, influye el margen de beneficios que aportan los productos impagados a cada empresa.

## **2.4 GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

Las instituciones financieras deben establecer esquemas eficientes de gestión y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio, cada institución

financiera debe tener su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de gestión del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones financieras deberán contar con un proceso formalmente establecido de gestión del riesgo de crédito que asegure la calidad de su cartera de crédito y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contra parte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 575).

Para reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario orientarse en contextos tales como: la reducción y la protección de la cartera crédito en tal virtud la mejor estrategia es tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito para maximizar el beneficio de buenas oportunidades de recuperación del crédito y de esta manera reducir la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero.

#### **2.4.1 Tipos de riesgo de crédito**

El sistema financiero a determinado 4 tipos de riesgo crediticio tales como:

- **Riesgo de impago.** - Es el riesgo fallido o de default, donde existe la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
- **Riesgo de migración:** Es el riesgo que se presenta cuando se produce una desvalorización en la calificación crediticia.
- **Riesgo de exposición:** Es el riesgo que se entiende como la inseguridad sobre los futuros pagos que se deben consumir, este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.
- **Riesgo de colateral:** Conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación (Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador, 2017, pág. 577).

## **2.4.2 Medición del riesgo de crédito en gestión de riesgos**

El régimen de medición de riesgo de crédito tiene como finalidad identificar los determinantes del riesgo de crédito de las carteras de cada institución, con el propósito de prevenir pérdida potencial es en las que podría incurrir, la medición del riesgo de crédito, consiste en cuantificar las pérdidas derivadas de la actividad crediticia, para la determinación de las pérdidas por este tipo de riesgo se tiene dos métodos que son:

- Método Estándar
- Método Basado en Calificaciones Internas

### *2.4.2.1 Método estándar*

Mediante este método, la medición del riesgo de crédito de los activos se realiza con base en calificaciones o ratings externos otorgados por una empresa calificadora de riesgo de reconocido prestigio internacional, para lo cual se debe estimar los activos ponderados por riesgo de crédito, a las exposiciones netas de previsión específica se aplica un coeficiente de ponderación en función a la calificación de riesgo.

### *2.4.2.2 Método Basado en Calificaciones Internas*

Este método es más complicado que el anterior, debido a que incorpora nuevos conceptos relacionados con la medición del riesgo de crédito, mediante un esquema de calificaciones internas, se deben calcular los componentes del riesgo de una determinada operación y cuantificar el requerimiento de capital y provisiones correspondientes a esa exposición, dichos cálculos deberán ser realizados mediante la utilización de información interna de cada entidad, debidamente validada (Saavedra & Saavedra, 2010, pág. 300).

Todas las operaciones financieras están sometidas a una medición de riesgo de crédito, es decir, a la incertidumbre asociada a fluctuaciones de valor de esa operación financiera, tanto en lo que se refiere al importe principal del capital como a sus costes o rendimientos.

## 2.5 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de la misma, en los mismos se describen las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período, donde las cuentas anuales admiten a la administración analizar si la empresa tiene una estructura solvente o no y, por tanto, estudiar si es rentable invertir en ella o no (Ureña, 2010, pág. 109).

Los estados financieros son documentos de mayor importancia que seleccionan información contable sobre la salud económica de la empresa, cuyo propósito es otorgar una perspectiva general de la misma.

### 2.5.1 Características de los estados financieros

Las características primordiales que manifiestan los estados financieros son las siguientes:

- **Comprensibilidad.** La información contable debe ser fácil de entender, para accionistas, empleados, instituciones públicas o posibles inversionistas entre otros agentes.
- **Relevancia.** La información financiera presentada debe ser trascendental, puesto que si se llegara a omitir algún reporte podría significar un resultado del estudio de la empresa radicalmente distinto, es así que se debe reunir información relevante y omitir la que no lo es.
- **Fiabilidad.** La imparcialidad debe ser la bandera de los estados financieros.
- **Comparabilidad.** Para determinar conclusiones con PERÍODOS anteriores, la información debe poseer una cierta homogeneidad, tanto en los tipos de datos mostrados como en su forma de representarlos.
- **Pertenencia.** Cumpliendo las anteriores características, los estados financieros deberían cumplir con las expectativas de los agentes o usuarios que puedan solicitarlos (Ureña, 2010, pág. 109).

Los estados financieros reflejan información contable misma que se vincula directamente a la empresa, y de ellos es de donde se sacan conclusiones a nivel económico y financiero, deben ser sencillos y reflejar una imagen fiel.

### 2.5.2 Importancia de los estados financieros

La importancia de los estados financieros radica en presentarlos a tiempo porque permitirán estar al tanto de qué tan bien se está desarrollando la empresa económicamente, la presentación de los estados financieros debe ser dentro del cronograma establecido por la empresa (Ricra, 2014, pág. 12).

### 2.5.3 Balance general o estado de situación financiera

El balance general siempre se presenta diferenciando los grupos pertenecientes al activo de las del pasivo y las del patrimonio, de acuerdo con una clasificación de partidas previamente establecida, independientemente del formato que se utilice se respetan las clasificaciones establecidas de circulante corriente o no corriente, es importante recordar que esa clasificación se da en función de la afectación del elemento dentro del ciclo productivo (Ureña, 2010, pág. 115).

**Imagen 7.** Estructura del balance general

<b>ESTRUCTURA DEL BALANCE GENERAL</b>	
<b>ACTIVO</b>	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>
	<b>PASIVO</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>Pasivo Corriente</b>
Caja y Bancos	Proveedores
Cientes	Bancos
Otras Cuentas por Cobrar	Empleados
Inventarios	Estado
Gastos Pagados por Anticipado	<b>Total Pasivo Corriente</b>
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>Pasivo No Corriente</b>
	Deudas a Largo Plazo
<b>Activo No Corriente</b>	<b>Total Pasivo No Corriente</b>
Activo Fijo	<b>Total Pasivo</b>
Depreciación	<b>Patrimonio</b>
Activo Fijo Neto	Capital
<b>Total Activo No Corriente</b>	Utilidades Acumuladas
	<b>Total Patrimonio</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>

**Fuente:** (Ureña, 2010, pág. 115)

#### 2.5.4 Estado de resultados

En este estado se establecen los resultados de la empresa catalogando y separando los ingresos de los gastos, bien sea por naturaleza o por funcionalidad, de la misma manera se hace el análisis entre gastos operacionales y no operacionales e ingresos ordinarios y extraordinarios y las cuentas nominales o transitorias son las que le corresponden a este estado financiero: ingresos, gastos, costos (Ureña, 2010, pág. 117).

El estado de resultados, es un reporte financiero que manifiesta de manera ordenada y detallada la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un PERÍODO determinado, este estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo.

#### Imagen 8. Estructura del estado de resultados

Ingresos
<u>(-) Costo de Ventas</u>
<b>Utilidad Bruta en Ventas</b>
<u>(-) Gastos de la Operación</u>
<b>Utilidad Operativa</b>
(+) Ingresos Extraordinarios
<u>(-) Egresos Extraordinarios</u>
<b>Utilidad con la Operación Extraordinaria</b>
<u>(-) Gastos Financieros</u>
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>
<u>(-) Pago de Impuestos</u>
<b>Utilidad Neta</b>

Fuente: (Ureña, 2010, pág. 117)

#### 2.5.5 Estado de cambios en el patrimonio

El estado de cambios en el patrimonio consiente estudiar las fuentes internas de financiación y rentabilidad, al manifestar la capacidad de autofinanciación de la empresa, de acuerdo con la normatividad contable vigente este estado debe mostrar, entre otros, los movimientos originados por:

- Las utilidades del período y resultados acumulados
- Las distribuciones de utilidades o excedentes decretados durante el período

- Las utilidades no apropiadas
- Las reservas que se constituyan o modifiquen
- La prima en colocación de acciones
- Las valorizaciones y
- La revalorización del patrimonio (Ureña, 2010, pág. 118).

Un estado financiero muestra los cambios que han ocurrido en el patrimonio a partir del monto inicial y de las variaciones en los diferentes componentes, lo importante de este de estado financiero es conocer las causas que originan sus movimientos; asuntos que pueden originarse en: aportes de socios o retiros de los mismos, prima en colocación de acciones, apropiaciones de reservas y valorizaciones de activos, entre otros.

**Tabla 25.** Estructura estado de cambios en el patrimonio

<b>EMPRESA XXXXXXXXXXXXX</b>				
<b>ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO</b>				
<b>Período: 01 enero al 31 diciembre 20xx</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Saldo al 01-01-20xx</b>	<b>Incremento</b>	<b>Disminución</b>	<b>Saldo al 31-12-20xx</b>
Capital Social	xxx	xxx		xxxx
Superávit Capital	xxx			xxxx
Reservas	xxx		xxxx	xxxx
Utilidades del Ejercicio	xxx	xxx		xxxx

**Fuente:** (Ureña, 2010, pág. 118)

### 2.5.6 Estado de Flujo del Efectivo

La presentación del estado de flujo de efectivo es una empresa es importante porque además de suministrar información contable que permite evaluar la capacidad que tiene una empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo, permite establecer las necesidades de liquidez de la empresa y la relación de este flujo con los rendimientos (Ricura, 2014, pág. 22).

El flujo de efectivo es la variación de las entradas y salidas de dinero en un período determinado, y su información mide la salud financiera de una empresa, donde se e realizan previsiones, posibilita una buena gestión en las finanzas, en la toma de decisiones y en el control de los ingresos, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de una empresa.

**Tabla 26.** Estructura del flujo del efectivo

<b>ESTADO DEL LFUJO DEL EFECTIVO</b>	
<b>EMPRESAXXXXXXXXX XXXX</b>	
<b>PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 20XX</b>	
Cobros a clientes	XXXXXXXX
(-) Pagos laborables	XXXXXXXX
(-) Pagos proveedores	XXXXXXXX
(-) Pago gastos	XXXXXXXX
(-) Pago costos	XXXXXXXX
(-) Pago impuestos	XXXXXXXX
(-) Pago gastos financieros	XXXXXXXX
<b>Efectivo generado en actividades de operación</b>	<b>XXXXXXXX</b>

Fuente: (Ricra, 2014, pág. 22)



## 2.6 BIBLIOGRAFÍA

- Bayron, J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *I8(46)*, 1-27. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos*. Distrito Federal, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista en Educación Médica*. Obtenido de <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>
- El Telégrafo. (13 de diciembre de 2013). *En Chimborazo operan 100 cooperativas de las 980 del país*. Obtenido de <https://ocaru.org.ec/2013/12/13/en-chimborazo-operan-100-cooperativas-de-las-980-del-pais/>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher(5-1)*, 218-226. doi:: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- Gonzalez, I. (2012). *Morosidad en las entidades*. Lima. Obtenido de <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Izquierdo, C. (2012). *El Cooperativismo*. Habana, Cuba. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/e-el\\_cooperativismo-ci.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/e-el_cooperativismo-ci.pdf)
- LOEPS. (2018). *LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- López, J., & Gonzáles, A. (2010). *Gestión Bancaria*. Madrid: PRINTED. Obtenido de <https://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/32933/cap%C3%ADtu-lo-01.pdf/156fa89a-30b6-4e86-8ac5-b29fc6fcd8fd>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMÉRICA*, 34-39.
- Molina, J. (2014). *Contabilidad Bancaria*. Guatemala. Obtenido de [https://www.academia.edu/33393292/CONTABILIDAD\\_BANCARIA](https://www.academia.edu/33393292/CONTABILIDAD_BANCARIA)

- Pere, J. (2012). *Gestión de crédito y cobro*. Barcelona. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Prieto, C. (2010). *Análisis Financiero*. Bogotá. Obtenido de <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-analisis-financiero.pdf>
- Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero en las empresas*. Portoviejo. Obtenido de [https://www.academia.edu/34688266/Libro\\_Analisis\\_Financiero\\_Maria\\_Ricra\\_Milla](https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_Maria_Ricra_Milla)
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26.
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). *Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca*. Bogotá. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>
- Súper Intendencia de Bancos y Seguros Ecuador. (2017). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Recuperado el 5 de enero de 2021, de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 12 de enero de 2021, de [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20\(Corregido\).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20(Corregido).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b)
- Universidad Autónoma de México. (2018). *XXVI concurso universitario feria de las ciencias, la tecnología y la innovación*. México D.F. Obtenido de [https://feriadelasciencias.unam.mx/files/Feria26\\_Instructivo.pdf](https://feriadelasciencias.unam.mx/files/Feria26_Instructivo.pdf)
- Ureña, O. (2010). *Contabilidad Básica*. Bogotá. Obtenido de <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-contabilidad-basica.pdf>

## **CAPÍTULO III**

### **3 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Investigación aplicada**

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación. La investigación aplicada se ocupa de todo el proceso de enlace entre la teoría y el producto (Lozada, 2014, págs. 34-35).

La investigación será aplicada porque se trabajará en base a la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que generará el análisis de la morosidad y determinar así el impacto en los resultados de estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

##### **3.1.2 Investigación documental**

La investigación documental se centra en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información (Rizo, 2015, pág. 3).

El tipo de investigación que se aplicará será documental porque se procederá a analizar la documentación propia de la entidad, con el fin de comprobar si la información presentada es la correcta en cuanto a los pagos, formulario, retenciones, y estados financieros del período de estudio según la normativa legal vigente.

##### **3.1.3 Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente

formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 10).

La investigación será cuantitativa porque se trabajará en base a cálculos matemáticos, aplicación de índices, los valores se tomarán desde los estados financieros y de los reportes de cartera de crédito.

#### **3.1.4 Investigación de campo**

Se lleva a cabo con la finalidad de dar respuesta a algún problema planteado previamente, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas específicas de recolección, como entrevistas, encuestas o cuestionarios (Universidad Autónoma de México, 2018, pág. 1).

En esta investigación se obtendrá información por medio de entrevistas en las instalaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG, pero no altera las condiciones existentes. En la investigación de campo también se emplean datos secundarios, los cuales pueden provenir de fuentes bibliográficas.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación no experimental**

Según Hernández “La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

La investigación será no experimental puesto que no se manipularon deliberadamente las variables y se trabajó con la investigación de campo y la observación de los hechos ocurridos para el análisis de la morosidad y su impacto en los resultados de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

### **3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Método sintético-analítico**

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis. Debe contener solo aquello estrictamente necesario para comprender lo que se sintetiza (Rodríguez & Pérez, 2017, págs. 8-9).

Representa la base fundamental de la investigación, pues se enfoca en el análisis de la morosidad y la síntesis de la información está determinada por el impacto que se han generado en los resultados establecidos en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

#### **3.3.2 Método deductivo**

El método deductivo, que en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares (Bayron, 2017, pág. 11).

En la aplicación de este método se partirá del análisis de los créditos vencidos y que han caído en mora para concluir en la aplicación de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

### **3.3.3 Método Inductivo**

“El modelo inductivo, que etimológicamente se deriva de la conducción a lo que se hacía, es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales” (Bayron, 2017, pág. 10).

El método que se aplicó en la investigación es el método inductivo esto se da debido a que se logra una investigación de lo particular a lo general, es decir se realizó un análisis de las operaciones que contenga sustento hasta encontrar la lógica de cada uno de las actividades realizadas en la cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG.

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.4.1 La entrevista**

La entrevista es definida como una conversación que se da entre dos personas, que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea aquel que está entrevistando, y sobre las que la persona entrevistada otorga su respuesta u opinión (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

La entrevista se aplicará directamente al gerente de la cooperativa ahorro y crédito NIZAG LTDA en busca de la información sobre análisis de morosidad de los estados financieros dentro de la cooperativa.

### **3.4.2 Observación directa**

La observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica (Campos & Lule, 2012, pág. 49).

La observación directa se aplicará en el análisis de la morosidad donde se verificará la información necesaria para que la cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG LTDA. tome decisiones acertadas conforme a la situación financiera actual.

### **3.5 HIPÓTESIS**

El análisis de la morosidad influye en los resultados de los estados financieros en la cooperativa de ahorro y crédito NIZAG LTDA, cantón Alausí provincia Chimborazo.

### **3.6 VARIABLES**

#### **3.6.1 Variable independiente**

Morosidad

#### **3.6.2 Variable dependiente**

Estados financieros

### 3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
MOROSIDAD	El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total (Chavarín, 2015, pág. 14)	Recolectar la información.	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	Observación directa, entrevista, análisis del activo productivo vencido.
			Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	
			Cartera de crédito inmobiliario vencida	
			Cartera de microcrédito vencida	
			Cartera de crédito productivo vencida	
			Cartera de crédito comercial ordinario vencida	
			Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	
			Cartera de crédito de vivienda de interés pública vencida	
			Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vencida	
			Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida	
			Cartera de crédito inmobiliario refinanciada vencida	
			Cartera de microcrédito refinanciada vencida	
			Cartera de crédito productivo refinanciada vencida	
			Cartera de crédito comercial ordinario refinanciada por vencer	
			Cartera de créditos de consumo ordinario refinanciada por vencer	
Cartera de crédito de vivienda de interés público refinanciada por vencer				
Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer				
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer				



VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
ESTADOS FINANCIEROS	Los estados financieros reflejan las operaciones o transacciones diarias que demuestra una empresa en sus actividades, siendo resumidas en la estructura exhibida como estado financiero. Los estados financieros se alimentan de la información suministrada por los libros contables y en los mismos se expone la rentabilidad de la organización (Elizalde, 2019, pág. 219)	Estado de situación financiera  Estado de resultados  ROA Utilidad Neta / activos Totales; ingresos obtenidos por cartera de cada segmento; ROE y los ingresos obtenidos por intermediación financiera	Activos Pasivos Patrimonio  Utilidad Pérdida  Utilidad de cada segmento del crédito  Índice de rentabilidad  Utilidad neta del ejercicio y monto total de cartera en relación a cartera vencida	Observación Guía de análisis de documentos, procesos de análisis interpretación de los hallazgos

## CAPÍTULO IV

### 4 MARCO ADMINISTRATIVO

#### 4.1 RECURSOS HUMANOS

**Tabla 27.** Recurso humanos

<b>ESTUDIANTE</b>	Ana Rocío Mayancela Sayago
<b>GERENTE DE LA COOPERATIVA</b>	Ing. Francisco Tapay
<b>CONTADOR GENERAL DE LA COOPERATIVA</b>	Liliana Ñamiña

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.2 RECURSOS MATERIALES

**Tabla 28.** Recursos materiales

<b>MATERIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
Papel Bond	500
Portaminas	2
Esfero	2
Resaltador	4
Borrador	1
Minas	10
Empastado	4

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS

**Tabla 29.** Recursos tecnológicos

Computador	1
Impresora	1
CDs	12
Pendrive	1

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

#### 4.4 CRONOGRAMA

**Tabla 30.** Cronograma

ACTIVIDAD	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
PRESENTACION DEL PROYECTO	■	■																						
REVISIÓN DEL PROYECTO			■																					
CORRECCION DEL ANTEPROYECTO				■																				
PRIMERA TUTORIA					■	■	■	■																
SEGUNDA TUTORIA									■	■	■	■												
TERCERA TUTORIA													■	■	■	■								
CUARTA TUTORIA																	■							
QUINTA TUTORIA																		■						
SEXTA TUTORIA																			■					
SEPTIMA TUTORIA																				■				
OCTAVA TUTORIA																					■			
PRESENTACIÓN DEL PRIMER BORRADOR																						■		
PRESENTACIÓN DEL SEGUNDO BORRADOR																							■	
PRESENTACIÓN DE TESIS																								■
PREDEFENSA																								■

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

## 4.5 PRESUPUESTO

**Tabla 31.** Presupuesto

<b>CANTIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>P. TOTAL</b>
3	RESMA DE PAPEL BOND	3,5	10,5
2	PORTAMINAS	1,25	2,5
2	ESFERO	0,35	0,7
4	RESALTADOR	0,75	2,25
1	BORRADOR	0,3	0,3
5	MINAS	0,5	2,5
4	ESMPASTADO	12	48
1	COMPUTADOR	600	600
1	IMPRESORA	180	180
12	CDS	3	36
2	PENDRIVE	6	12
	MOVILIZACIÓN	100	100
	IMPREVISTO 5%	50	50
	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>		<b>1044,75</b>

**Autora:** Ana Rocío Mayancela Sayago

## 4.6 FUENTE DE FINANCIAMIENTO

El financiamiento será financiado todo por la estudiante, Ana Rocío Mayancela Sayago.

## **CAPÍTULO V**

### **5 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Desarrollo el análisis de la morosidad y su impacto en los resultados de estados financieros de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito NIZAG” LTDA. durante el PERÍODO 2019.

#### **5.1 JUSTIFICACIÓN**

#### **5.2 OBJETIVOS**

##### **5.2.1 Objetivo general**

##### **5.2.2 Objetivos específicos**

#### **5.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

##### **5.3.1 Análisis por tipo de crédito**

###### *5.3.1.1 Análisis Cartera de crédito por vencer*

###### *5.3.1.2 Análisis Cartera de crédito que no devenga interés*

###### *5.3.1.3 Análisis Cartera de crédito vencida*

#### **5.4 ANÁLISIS DE FACTORES ECONÓMICOS**

##### **5.4.1 Política de crédito**

##### **5.4.2 Política e cobranza**

#### **5.5 PROCESO DE COBRANZAS**

##### **5.5.1 Índices de rentabilidad**

###### *5.5.1.1 ROE*

###### *5.5.1.2 ROA*

##### **5.5.2 Índice de liquidez**

##### **5.5.3 Índices de morosidad**

###### *5.5.3.1 Morosidad de cartera total*

###### *5.5.3.2 Morosidad cartera créditos de la microempresa*

###### *5.5.3.3 Morosidad cartera consumo*

###### *5.5.3.4 Morosidad por línea de crédito*

##### **5.5.4 Índices de cobertura**

###### *5.5.4.1 Cobertura de la cartera problemática.*

#### **5.6 Estados Financieros**

##### **5.6.1 Balance general**

##### **5.6.2 Estado de resultados**

## ANEXO 2. CARTA DE ACEPTACIÓN



Instituto Tecnológico Superior

**“SAN GABRIEL”**

Teléfono:  
Cel. 0984352071  
0999868985  
032 943100

REGISTRO INSTITUCIONAL No. 224 SENESCYT  
INSTITUTO ACREDITADO CON RESOLUCIÓN No. 447 CEASES SEP-12-2016  
RUC PERSONERIA JURIDICA: 0691731650001 (Obligados a llevar Contabilidad)

Riobamba, 06 de Agosto de 2020

Distinguido

Francisco Tapay

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA**  
Alausí.

De mi consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial y atento saludo, por parte del Instituto Tecnológico Superior San Gabriel, me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida se de la oportunidad y las facilidades necesarias a la Señorita ANA ROCÍO MAYANCELA SAYAGO portador de la CI. No. 060625688-1 alumna de Sexto Semestre de nuestro instituto para que realice el Trabajo de Investigación con el tema: **“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA DEL CANTÓN ALAUSÍ PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERÍODO 2019”**, como requisito previo para que pueda optar por el título de Tecnóloga en Contabilidad y Tributación.

Por la acogida que de a este pedido desde ya anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,

Ing' Olga Villagrán  
SECRETARIA GENERAL



Dirección: Loja entre Villarreal y Olmedo

Página web: [www.sangabrielriobamba.edu.ec](http://www.sangabrielriobamba.edu.ec)

Correo electrónico: [sangabrielriobamba@hotmail.com](mailto:sangabrielriobamba@hotmail.com)

### ANEXO 3. RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN



Alausí, 13 de agosto del 2020

Master  
Gabriela Vallejo  
**RECTORA DEL INSTITUTO SAN GABRIEL**  
Presente,  
De nuestra consideración

A nombre de la directiva de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. situado en la ciudad de Alausí, extendemos la más cordial y atento saludo, deseándole los mejores éxitos en las funciones que acertadamente lo dirige en beneficio del Instituto.

Al mismo tiempo acudo ante su autoridad para informar que se recibió un oficio por parte del Instituto con la fecha de 06 de agosto de 2020 de su dirigencia en la cual manifiesta la solicitud de una oportunidad y las facilidades a la señorita Ana Rocío Mayancela Sayago portador de la

En respuesta a esta solicitud la Cooperativa después de cedula CI. 0606256881 de sexto semestre, para que realice el trabajo de investigación con tema: **ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y SUIMPACTO EN LOS RESULTADOS DE ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA. DEL PERIODO 2019.** algunos análisis se **ACEPTA** en permitir a realizar el trabajo solicitado con el compromiso de que guarde la InformacIón proporcionada socio para uso personal caso contrario SI le dan mal uso de la información se puede llegar a instancias legales.

Le informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,





Tigo Segundo Francisco Tapay Mendoza  
**GERENTE GENERAL**

Tel: (03) 2931489

E-mail: [info.nizag@gmail.com](mailto:info.nizag@gmail.com) [tapaymendoza@ynbo.com](mailto:tapaymendoza@ynbo.com)

Dir: Alausí, Av. 5 de junio y Esteban Orozcd

## ANEXO 4. COPIA DEL RUC

	<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>	 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	0691730573001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIZAG LTDA	
NOMBRE COMERCIAL:		
REPRESENTANTE LEGAL:	TAPAY MENDOZA SEGUNDO FRANCISCO	
CONTADOR:	ÑAMINA CAJILEMA LILIANA ISABEL	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:		SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:		S/N
NÚMERO:	S/N	
FEC. NACIMIENTO:	FEC. INICIO	06/01/2010
FEC. INSCRIPCIÓN: 02/07/2010	ACTIVIDADES:	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:	FEC.	02/08/2017
	ACTUALIZACIÓN:	
	FEC. REINICIO	
	ACTIVIDADES:	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>		
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.		
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>		
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: ALAUSI Parroquia: ALAUSI Calle: 5 DE JUNIO Numero: 123 Intersección: PEDRO DE LOZA Piso: 0 Referencia ubicación: JUNTO A LA IGLESIA CORAZON DE JESUS Celular: 0986519667 Teléfono Domicilio: 032931489 Email: tapaymendoza@yahoo.com		
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>		
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA		
* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS		
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO		
* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES		
* DECLARACIÓN DE IVA		
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE		



*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).*

*Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.*

*Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			1
	ABIERTOS		1
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2020002130454

Fecha: 28/07/2020 15:5312 PM

## ANEXO 5. BALANCE GENERAL

### BALANCE GENERAL

EJERCICIO 2019

Expresado en DÓLAR

Período 2019-01-01 al 2019-12-31

	ACTIVO				
11	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>				<b>85376,51</b>
1101	Caja			19735,41	
110105	Efectivo		19735,41		
1101050					
5	Efectivo en bóveda	19735,41			
1103	Bancos y otras instituciones financieras			65641,1	
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		27886,83		
1103050					
5	Banco Central del Ecuador	27886,83			
110310	Bancos e instituciones financieras locales		37754,27		
1103101					
0	Cuentas Corrientes	37754,27			
14	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>				<b>1757475,24</b>
1402	<b>Cartera de créditos de consumo por vence</b>			62310,48	
140205	DE 1 A 30 DIAS		1270,69		
1402050					
5	De 1 a 30 Días	1270,69			
140210	DE 31 A 90 DIAS		2464,43		
1402100					
5	De 31a 90 días	2464,43			
140215	DE 91 A 180 DIAS		3544,92		
1402150					
5	De 91 a 180 días	3544,92			
140220	DE 181 A 360 DIAS		7576,55		
1402200					
5	De 181 a 360 días	7576,55			
140225	DE MAS DE 360 DIAS		47453,89		
1402250					
5	De MAS de 360 días	47453,89			
1404	<b>cartera de créditos para la microempresa</b>			1668527,45	
140405	De 1 30 días		86303,54		
1404050					
5	De 1 a 30 días microcrédito	86303,54			
140410	De 31 a 90 días		154678,44		
1404100					
5	De 31 a 90 días microcrédito	154678,44			
140415	De 91 a 180 días		209188,23		
1404150					
5	De 91 a 180 días microcrédito	209188,23			
140420	De 181 a 360 días		359237,99		
1404200					
5	De 181 a 360 días microcrédito	359237,99			
140425	De más de 360 días		859119,25		
1404250					
5	De más de 360 días microcrédito	859119,25			

1420	<b>Cartera de crédito para la microempresa</b>			12780,98	
142005	De 1 a 30 días		2059,63		
1420050	5 De 1 a 30 días	2059,63			
142010	De 31 a 90 días		1221,21		
1420100	5 De 31 a 90 días	1221,21			
142015	De 91 a 180 días		1773,96		
1420150	5 De 91 a 180 días	1773,96			
142020	De 181 a 360 días		2124,06		
1420200	5 De 181 a 360 días	2124,06			
142025	De más de 360 días		5602,12		
1420250	5 De más de 360 días	5602,12			
1428	<b>Cartera de crédito para la microempresa</b>			53884,6	
142805	De 1 a 30 días		11505,08		
1428050	5 De 1 a 30 días microcrédito	11505,08			
142810	De 31 a 90 días		8986,1		
1428100	5 De 31 a 90 días microcrédito	8986,1			
142815	De 91 a 180 días		8059,37		
1428150	5 De 91 a 180 días microcrédito	8059,37			
142820	De 181 a 360 días		9406,78		
142820	De 181 a 360 días microcrédito	9406,78			
142825	De más de 360 días		15927,27		
1428250	5 De más de 360 días microcrédito	15927,27			
1442	<b>Cartera de créditos de consumo reestructurada</b>			6044,15	
144205	Interés de 1 a 30 días		631,64		
1442050	5 De 1 a 30 días	631,64			
144210	De 31 a 90 días		597,78		
1442100	5 De 31 a 90 días	597,78			
144215	De 91 a 180 días		807,69		
1442150	5 De 91 a 180 días	807,69			
144220	De 181 a 360 días		1312,56		
1442200	5 De 181 a 360 días	1312,56			
144225	De más de 360 días		2694,48		
1442250	5 De más de 360 días	2694,48			
1452	<b>Cartera de crédito para la microempresa Vencida</b>			26013,37	
145210	De 31 a 90 días		10264,97		
1452100	5 De 31 a 90 días microcrédito	10264,97			
145215	De 91 a 180 días		8672,12		
1452150	5 De 91 a 180 días microcrédito	8672,12			

145220	De 181 a 360 días		4819,07		
14522005	De 181 a 360 días microcrédito	4819,07			
145225	De más de 360 días		2257,21		
14522505	De más de 360 días microcrédito	2257,21			
1468	<b>cartera de créditos para la microempresa Vencida</b>			3195,62	
146810	De 31 a 90 días		1043,49		
14681005	De 31 a 90 días	1043,49			
146815	De 91 a 180 días		1188,35		
14681505	De 91 a 180 días	1188,35			
146820	De 181 a 360 días		874,46		
14682005	De 181 a 360 días	874,46			
146825	De más de 360 días		89,32		
14682505	De más de 360 días	89,32			
1499	<b>Provisiones para créditos incobrable</b>			-75281,41	
149920	cartera de créditos para la microempresa		-75281,41		
16	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>				<b>215072,37</b>
1602	Intereses por cobrar inversiones			2783,94	
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		2783,94		
1603	<b>Intereses por cobrar de cartera de crédito</b>			151154,74	
160310	Cartera de crédito de consumo		507,44		
160320	Cartera de crédito para la microempresa		150600,12		
16032005	Cartera de crédito microempresa	150600,12			
160350	Cartera de crédito reestructurada		47,18		
16035020	Carretera de microcrédito reestructura po	47,18			
1614	Pagos por cuenta de clientes			1188,48	
161405	Intereses		1188,48		
1690	<b>Cuentas por cobrar varias</b>			60105,72	
169005	Anticipo al personal		3010		
169090	Otras		57095,72		
16909005	WEESTERN	31843,84			
16909010	FACILITO	4154,95			
16909020	Cuentas por cobrar varias	18828,35			
16909025	Otras cuentas por cobrar	434,68			
16909030	PUNTOMATICO	1833,9			
1699	provisiones para cuentas por cobrar			-160,51	
169905	Provisiones para intereses y comisiones p		-160,51		
18	<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS</b>				<b>61885,18</b>
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina			25991,14	
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina		25991,14		

1805050					
5	Muebles, enseres y equipos de oficina	25991,14			
1806	Equipos de computación			31786,85	
180605	Equipos de computación		31786,85		
1807	Unidades de transporte			18179	
1899	Depreciación acumulada			-14071,81	
189915	Muebles, enseres y equipos de oficina		-5195,19		
189920	Equipo de computación		-4562,39		
189925	Unidad de transporte		-4314,23		
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>				<b>98515,15</b>
1902	Derechos difuncionarios			26,79	
190275	Otros activos		26,79		
1904	Gastos y pagos Anticipados			35416,79	
190410	Anticipo a terceros		33217,16		
190490	Otros		2199,63		
1905	Gastos diferidos			43156,16	
190505	Gastos de constitución y organización		2242,48		
190515	Estudios		1673,52		
190520	Programas de computación		40937,15		
190599	Amortización acumulada gastos diferidos		-1696,99		
1990	Otros			19930,5	
199010	Otros impuestos		8891,19		
199015	Depósitos en garantía y para importación		10588,31		
1990150					
5	Depósitos para importación	3300			
1990151					
0	Depósitos en garantía	7288,31			
199090	Varias		451		
1990900					
5	Varias	451			
1999	Provisión para otros activos irreuperables			-15,09	
199990	Provisión para otros activos		-15,09		
	<b>TOTAL ACTIVO</b>				<b>2218324,45</b>
	<b>PASIVOS</b>				
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>				<b>-</b>
2101	<b>Depósitos a la vista</b>			-502437,70	
210135	Depósitos de ahorro		502277,26		
2101350					
5	Cuentas de ahorro activas	496043,98			
2101352					
5	Mi ahorrito activas	-6233,28			
210155	Depósitos de cuenta básica		-160,44		
2101550					
5	Cuenta básica activas	-160,44			
2103	<b>Depósitos a plazo</b>			1444550,09	
210305	De 1 a 30 días		194554,20		

2103050		-			
5	De 1 a 30 días	189645,70			
2103051					
0	De 1 a 30 días	-4908,50			
210310					
	De 31 a 90 días		251610,90		
2103100					
5	De 31 a 90 días	247620,90			
2103101					
0	De 31 a 90 días	-3990,00			
210315					
	De 91 a 180 días		259672,67		
2103150					
5	De 91 a 180 días	258013,67			
2103151					
0	De 91 a 180 días	-1659,00			
210320					
	De 181 a 360 días		733129,82		
2103200					
5	De 181 a 360 días	729347,82			
2103201					
0	De 181 a 360 días	-3782,00			
210325					
	De más de 361 días		-5582,50		
2103250					
5	De 181 a 360 días	-4440,00			
2103251					
0	De 181 a 360 días	-1142,50			
2105	<b>Depósitos restringidos</b>			-61610,60	
210505	DEPOSITOS ENCAJE		-61610,60		
2105050					
5	Deposito encaje	-61610,60			
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>				<b>-36934,62</b>
2501	<b>Intereses por pagar</b>			-21356,31	
250105	Depósitos a la vista		-440,12		
2501050					
5	Depósitos a la vista	-401,21			
2501051					
5	Mi ahorrito	-38,91			
250115	Depósitos a plazo		-20916,19		
2503	<b>Obligaciones patronales</b>			-6870,91	
250305	Remuneraciones		-3642,41		
250310	Beneficios sociales		-1382,92		
250315	Aporte al IESS		-863,68		
250320	Fondo de reserva IESS		-45,82		
250325	Participación a empleados		-930,1		
250390	Otras		-5,98		
2504	<b>Retenciones</b>			-2278,57	
250405	Retenciones fiscales		-1154,32		
250490	Otras retenciones		-1124,25		
2504900					
2	SEGURO DESGRAVAMEN	-8,49			
2504901					
0	SEGURO DESGRAVAMEN	-1115,76			
2505	Contribuciones, impuestos y multas			-1763,43	
250505	Impuesto a la renta		-1356,51		
250590					
250590	tras contribuciones e impuestos		-406,92		

2506	Proveedores			-374,28	
2590	Cuentas por pagar varias			-4291,12	
259090	Otras cuentas por Pagar		-4291,12		
	<b>TOTAL PASIVOS</b>				<b>-</b> <b>2045533,01</b>
	<b>PATRIMONIO</b>				
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>				<b>-127319,30</b>
3103	Aportes de socio			-127319,30	
310305	APORTES DE SOCIOS		127319,30		
3103050					
5	Certificados de aportación Obligaciones	127319,30			
33	<b>RESERVAS</b>				<b>-77157,03</b>
3301	Fondo irrepatriable de reserva legal			-74681,35	
330105	Fondo irrepatriable		-74681,35		
3303	Especiales			-2475,68	
330310	Para futuras capitalizaciones		-2475,68		
36	<b>RESULTADOS</b>				<b>31684,89</b>
3602	Perdidas Acumuladas			35637,79	
3603	Utilidades o excedentes del ejercicio			-3952,9	
360305	Utilidades o excedente del ejercicio		-3952,9		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>				<b>-172791,44</b>
	EXEDENTE DEL PERÍODO				0,00
	<b>TOTAL PASIVO PATRIMONIO</b>				<b>-</b> <b>2218324,45</b>

## ANEXO 6. ESTADO DE RESULTADOS

### ESTADO DE RESULTADOS

EJERCICIO 2019

Expresado en DÓLAR

Período 2019-01-01 al 2019-12-31

INGRESOS					
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>				<b>312255,85</b>
5104	Intereses y descuentos de cartera de cred			311013,35	
510410	Cartera de créditos de consumo		1224,42		
5104101					
0	Cartera de créditos de consumo ejercicio	1224,42			
510420	Cartera de créditos para la microempresa		299814,68		
5104200					
5	Cartera de créditos para la microempresa	299814,68			
510435	Cartera de créditos reestructurada		121,47		

5104351 0	Cartera de créditos reestructurada ejercicio	121,47			
510450	De mora		9852,78		
5190	Otros intereses y descuentos			1242,50	
519090	Otros		1242,50		
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>				<b>9184,13</b>
5490	Otros servicios			9184,13	
549005	Tarifado con costo máximo		9049,08		
5490050 5	Varias	8958,80			
5490054 0	Comisión SPI enviadas	2,00			
5490054 5	Comisión SPI recibidas	88,28			
549090	Otros		135,05		
56	<b>OTROS INGRESOS</b>				<b>8481,29</b>
5604	Recuperaciones de activos financieros			8403,32	
560420	Intereses y comisiones de ejercicios ant		8403,32		
5690	Otros			77,97	
569005	Notificaciones		77,97		
59	<b>Pérdidas y ganancias</b>				<b>-3952,90</b>
5901	PERDIDAS Y GANANCIAS			-3952,90	
590105	Pérdidas y ganancias		-3952,90		
			<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>325968,37</b>
<b>GASTOS</b>					
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>				-
4101	Obligaciones con el publico			151265,06	
410115	Depósitos de ahorro		-5966,74		
4101150 5	Depósitos en ahorro	-5916,66			
4101151 5	Mi ahorrito	-50,08			
410130	Depósitos a plazo		145298,32		
4103	Obligaciones financieras			-4570,56	
410310	Obligaciones con instituciones financieras		-4505,49		
410350	Otras obligaciones		-65,07		
42	<b>COMISIONES CAUSADAS</b>				<b>-582,79</b>
4203	Cobranzas			-582,79	
44	<b>PROVISIONES</b>				<b>-15000,00</b>
4402	Cartera de créditos			-15000,00	
440240	Microcréditos		-15000,00		
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>				<b>-</b>
4501	Gastos de personal			-63281,51	
450105	Remuneraciones mensuales		-45805,38		
450110	Beneficios sociales		-7041,74		
450120	Aportes al IESS		-5431,73		



450135	Fondo de Reserva IESS		-3367,05		
450190	Otros		-1635,61		
4502	Honorarios			-27167,31	
450210	Honorarios Profesionales		-27167,31		
4503	Servicios varios			-39233,92	
450305	Movilización, fletes y embalajes		-1728,56		
450315	Publicidad y propaganda		-8133,69		
450320	Servicios básicos		-5406,22		
450325	Seguros		-350,56		
450330	Arrendamientos		-18480,00		
450390	Otros servicios		-5134,89		
4504	Impuesto, contribuciones y multas			-5573,52	
450410	Impuestos municipales		-1357,96		
450415	Contribuciones a la superintendencia de		-1052,25		
450421	Aportes al COSEDE por prima ajustada		-909,54		
450430	Multas y otras sanciones		-2253,77		
4505	Depreciaciones			-10348,55	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		-3073,57		
4505250					
5	Muebles, enseres y equipos de oficina	-3073,57			
450530	Equipos de computación		-2960,75		
450535	unidades de transporte		-4314,23		
4507	Otros gastos			-4521,36	
450705	Suministro diversos		-3177,35		
450715	Mantenimiento y reparaciones		-1160,62		
450790	Otros		-183,39		
47	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>				-2176,05
4703	Intereses y comisiones devengados en eje			-2176,05	
470305	REGISTRA GASTO EJERCICIO ANTERIOR		-2176,05		
48	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>				-2247,74
4810	Participación a empleados			-930,1	
4815	Impuestos a la renta			-1317,64	
			<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>-325968,37</b>