



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

“La Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022”

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contadora Pública Autorizada**

**Autor:**

Saldaña Muñoz, Dilan Jaqueline

**Tutor:**

Lcdo. Iván Arias González, Mgs.

## **DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, **Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz** con cédula de ciudadanía **0605505148**, autora del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PAIS LTDA., AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA,2022”.**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos.

La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 07 de mayo de 2024.



---

**Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz**  
**C.I: 0605505148**



## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Lic. Iván Arias González Mgs.** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PAIS LTDA., AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA, 2022**., bajo la autoría de **Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz**; por lo que se autoriza ejecutar trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, en Riobamba, a los 14 días del mes de febrero de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
**Lic. Iván Arias González Mgs**  
CI: 060290392-4

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “La gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba,2022”, presentado por Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz, con cédula de identidad número 060550514-8, bajo la tutoría de Mg. Iván Patricio Arias González; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

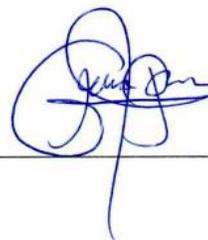
De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 07 días del mes de mayo de 2024.

Gabith Miriam Quishpe Fernández, PhD.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Alexandra Lorena López Naranjo, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---



# CERTIFICACIÓN

Que, **SALDAÑA MUÑOZ DILAN JAQUELINE** con CC: **0605505148**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PAIS LTDA., AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA, 2022”**, cumple con el 4 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 09 de abril de 2024



Mgs. Ivón Patricia Arias González  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios quien guía cada uno de mis pasos, a mi amada abuelita que se encuentra en el cielo; a mi madre; a mi tía por todo el gran apoyo brindado durante toda mi vida y mi etapa estudiantil. Por último y no menos importante quiero dedicar este trabajo a una persona muy especial, mi hijo que ha sido durante todo este tiempo el principal impulso para superar las adversidades durante mi proceso de formación.

*Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz*

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas y permitirme culminar una etapa más de mi vida y haberme proporcionado valiosas enseñanzas a través del personal académico y compañeros/as de aula, que estoy segura las pondré en práctica de ser necesario.

A cada una de las personas que de una u otra manera han aportado con un granito de arena para la consecución de una de mis más ansiadas aspiraciones como es obtener un título profesional de tercer nivel, mi más sincero y profundo agradecimiento por brindarme su acompañamiento incondicional.

No son suficientes las palabras para agradecerles lo que han hecho por mí; sin embargo, mil gracias por su dedicación y esfuerzo; pues han sido el soporte necesario en todos los aspectos fundamentales de mi vida.

*Dilan Jaqueline Saldaña Muñoz*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
ÍNDICE DE ANEXOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	17
1. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del Problema.....	20
1.1.1. Macro Conceptualización.....	20
1.1.2. Meso Conceptualización.....	20
1.1.3. Micro Conceptualización.....	22
1.1.4. Formulación de la pregunta de investigación.....	22
1.1.5. Delimitación de la investigación.....	22
1.2. Justificación.....	23
1.3. Objetivos.....	24
1.3.1. .... Objetivo General.....	24
1.3.2. .... Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO II.....	26
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Estado del Arte.....	26
2.2. Marco Teórico.....	30
2.2.1. Conceptualización de Variables.....	30

2.2.1.1. .... Gestión de Cobranzas.....	30
Gestión de cobranza extrajudicial.....	31
Gestión de cobranza judicial.....	32
Gestión de Recuperación de Cartera Vencida .....	32
Sistema de Cobranza .....	32
Endeudamiento .....	33
Gestión Crediticia.....	34
Indicadores/Ratios Financieros.....	35
Indicadores de gestión de cobranzas .....	35
Indicador de Productividad.....	36
Indicador de Efectividad.....	36
Indicador de Acciones de Cobranza .....	37
2.2.1.2. Rentabilidad financiera.....	37
Clasificación de las entidades financieras pertenecientes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	37
Liquidez en el sistema financiero de Ecuador.....	38
Morosidad.....	39
2.3. Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción, Ahorro, Inversión, Servicio Ltda.....	39
2.3.1. Antecedentes-Reseña Histórica .....	39
2.3.3. Metas .....	41
2.3.4. Misión.....	41
2.3.5. Visión.....	42
2.3.6. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción. Ahorro, Inversión, Servicio Ltda. ....	42
CAPÍTULO III .....	44
3. METODOLOGÍA .....	44
3.1. Métodos de Investigación.....	44
3.1.1.Método Deductivo.....	44
3.1.2.Método Inductivo.....	44
3.2. Tipo de Investigación.....	44
3.2.1. .... Investigación de Campo.....	44
3.2.2. .... Investigación Documental.....	45

3.3. Nivel de la investigación.....	45
3.3.1.Descriptivo.....	45
3.4. Diseño de la investigación.....	45
3.4.1.Cuasi Experimental.....	45
3.5. Tipo de enfoque.....	46
3.5.1. Enfoque Mixto.....	46
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	46
3.6.1. Técnicas.....	47
3.6.1.1. Entrevista.....	47
3.6.2. Instrumentos.....	47
3.6.2.1. Guía de entrevista.....	48
3.7. Determinación de la población y muestra.....	48
3.7.1. Población.....	48
3.7.2. Muestra.....	50
3.8. Hipótesis.....	51
3.9. Determinación de Variables.....	51
3.10. Interpretación y Procesamiento de datos.....	51
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
4.1. Indicadores de productividad, efectividad y de acciones de cobranza.....	53
4.1.1.Indicadores de Productividad.....	53
4.1.2. Indicadores de Efectividad.....	54
4.1.2.Indicadores de gestión de cobranzas.....	56
4.1.2.1. Indicador de acciones de cobranza.....	56
4.2. Indicadores de rentabilidad financiera.....	57
4.2.1. Indicador de Rentabilidad financiera - ROE.....	57
4.1.1.Indicador de Rentabilidad financiera - ROA.....	58
4.1.2.Índice de morosidad.....	59
4.1.3.Índice de Cartera Total.....	60
4.2. Prueba de Hipótesis.....	61
4.3. Análisis y Discusión de Resultados.....	62
CAPÍTULO V.....	76
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76

5.1. CONCLUSIONES.....	76
5.2. RECOMENDACIONES.....	76
6. BIBLIOGRAFÍA .....	78
7. ANEXOS .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estructura del endeudamiento .....	34
<b>Tabla 2.</b> Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario.....	38
<b>Tabla 3.</b> Población sujeta a estudio.....	49
<b>Tabla 4.</b> Documentos proporcionados por la entidad .....	50
<b>Tabla 5.</b> Indicador de cumplimiento (productividad).....	54
<b>Tabla 6.</b> Indicador de Cobertura de Depositantes.....	55
<b>Tabla 7.</b> Índice de Proporción de activos improductivos neto.....	56
<b>Tabla 8.</b> Indicador de acciones de cobranza.....	57
<b>Tabla 9.</b> Indicador de rentabilidad – ROE.....	58
<b>Tabla 10.</b> Indicador de Rentabilidad – ROA.....	59
<b>Tabla 11.</b> Indicador de Morosidad.....	60
<b>Tabla 12.</b> Índice de Cartera Total.....	61
<b>Tabla 13.</b> Resumen de Resultados.....	63
<b>Tabla 14.</b> Regresión lineal simple.....	65
<b>Tabla 15.</b> Fórmulas de cálculo de Regresión Lineal Simple.....	65
<b>Tabla 16.</b> Identificación de variables y tabulación de datos 2021 .....	66
<b>Tabla 17.</b> Identificación de variables y tabulación de datos 2022.....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama Estructural de la COAC PAIS Ltda.....	43
<b>Figura 2.</b> Pendiente de la recta de regresión del año 2021.....	68
<b>Figura 3.</b> Pendiente de la recta de regresión del año 2022 .....	68
<b>Figura 4.</b> Cálculo de la ordenada Año 2021.....	69
<b>Figura 5.</b> Cálculo de la ordenada Año 2022 .....	69
<b>Figura 6.</b> Cálculo de la ecuación de la recta Año 2021 .....	70
<b>Figura 7.</b> Cálculo de la ecuación de la recta Año 2022 .....	70
<b>Figura 8.</b> Cálculo del error de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión-Año 2021.....	71
<b>Figura 9.</b> Cálculo del error de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión-Año 2022.....	71
<b>Figura 10.</b> Cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson-Año 2021.....	72
<b>Figura 11.</b> Cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson-Año 2022.....	70
<b>Figura 12.</b> Coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson.....	73
<b>Figura 13.</b> Gráfico de dispersión-año 2021 .....	75
<b>Figura 14.</b> Gráfico de dispersión- año 2022 .....	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Oficio de autorización para realizar el Proyecto de Investigación en la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, dirigido al Gerente.....	82
<b>Anexo 2.</b> Carta de aceptación de la COAC PAIS Ltda, agencia matriz Riobamba.....	83
<b>Anexo 3.</b> Manual de Gestión de Calidad de Cartera-Cobranza.....	84
<b>Anexo 4.</b> Estados financieros de la COAC PAIS Ltda, agencia matriz Riobamba.....	85
<b>Anexo 5.</b> Registro de morosidad del año 2021 y del año 2022.....	108
<b>Anexo 6.</b> Guía de Entrevista.....	110
<b>Anexo 7.</b> Nota técnica de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	116

## RESUMEN

La gestión de cobranzas es imprescindible en las organizaciones para cuidar la liquidez y la continuidad de las mismas; puesto que, permite mantener la salud financiera de manera una gestión eficiente y ayuda a reducir la morosidad al poseer un adecuado flujo de efectivo; sin embargo, muchas de las entidades financieras, al llevar un inadecuado manejo de la gestión de cobranzas, recaen en problemas de recuperación de deudas e impago de las mismas. En ese contexto, este estudio tiene como objetivo evaluar la gestión de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda. y su impacto en la rentabilidad financiera al año 2022; debido a una baja proporción en la gestión de cobranzas, analizando el año 2021 con relación al año 2022.

La presente es una investigación de campo y documental, con un nivel descriptivo, metodología de tipo inductivo-deductivo y un enfoque mixto, mediante la recopilación de información a través de la aplicación de la entrevista como instrumento de recolección de datos a una población y muestra finita constituida por 7 personas que laboran en la entidad y el análisis de fuente primaria a fin de identificar similitudes, diferencias, causas, efectos y posibles soluciones al problema de investigación.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los indicadores como: el de Cumplimiento, Efectividad y de acciones de cobranza demuestran progreso para el año en estudio 2022, en relación al año 2021, siendo su aplicación imprescindible para la gestión de cobranzas, la cual impacta directamente en la rentabilidad financiera de las entidades financieras.

**Palabras clave:** Indicadores, Gestión de Cobranzas, Créditos, Estados Financieros, Rentabilidad.

## ABSTRACT

Collection management is essential in organizations to take care of their liquidity and continuity. For this reason, it allows to maintain financial health efficiently, a competent management helps to reduce delinquencies by having adequate cash flow. However, many financial entities carry out inadequate collection management, leading to debt recovery and non-payment problems. In this context, this study aims to evaluate the collection management of the Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda. and its impact on financial profitability by 2022; due to a low proportion in collection management, analyzing the year 2021 in relation to the year 2022.

This study is a comprehensive field and documentary investigation, conducted at a descriptive level. It follows an inductive-deductive methodology and a mixed approach, combining the application of interviews as a data collection instrument with the analysis of primary sources. The study population and sample consist of 7 individuals working in the entity. The aim is to identify similarities, differences, causes, effects, and possible solutions to the research problem.

The results obtained through the application of indicators such as: Compliance, Effectiveness and collection actions, demonstrate progress for the year under study 2022, in relation to the year 2021, being its application essential for collection management, which directly impacts the financial profitability of financial entities.

**Keywords:** Indicators, Collection Management, Credits, Financial Statements, Profitability.



GABRIELA MARIA DE  
LA CRUZ FERNANDEZ

Reviewed by:  
Msc. Gabriela de la Cruz Fernández  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603467929

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La gestión de cobranza es una herramienta crucial para la gestión financiera, que permite maximizar el valor de las empresas y mejorar el capital de trabajo, implica la implementación de estrategias que permiten la optimización de los procesos de pago de los clientes; es decir, ayuda a evitar la acumulación de deudas e impago de las mismas; por consiguiente, una gestión de cobranzas eficiente genera confianza y satisfacción entre los socios al demostrar el compromiso de la entidad en la preservación de la estabilidad y el éxito de sus miembros. Al mejorar la recuperación de pagos y reducir la morosidad, se fortalece la salud financiera de las organizaciones, permitiéndoles disponer de mayores recursos para invertir en el crecimiento de sus operaciones y en beneficio de sus socios.

Toda entidad financiera, ya sea de reciente creación o de amplia trayectoria, tiende a afrontar riesgos durante el tiempo de sus operaciones; por ende, dependiendo del manejo de gestión de cobranzas que realice, la entidad suele lograr su permanencia o su cierre definitivo. Es común que los mercados e instituciones financieras, especialmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que compiten con otras, por una mejor prestación de servicios, necesiten de un mecanismo que les permita disminuir la morosidad generada por distintos factores tales como el desempleo y la pobreza de muchos de sus usuarios. En este sentido, se plantea evaluar el impacto de la gestión de cobranzas de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, 2022, a fin de aportar en la toma de decisiones que permitan mejorar la rentabilidad financiera.

La presente investigación pretende contrastar la información encontrada en el año 2022 respecto del año 2021, correspondiente a la gestión de cobranzas; a fin de evaluar el impacto de la gestión de cobranzas en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, 2022. Mediante el uso del método deductivo e inductivo, con un alcance descriptivo y un enfoque mixto, considerando como población a los miembros que laboran en la institución y aplicando la entrevista como instrumento de recolección de información; para así, proporcionar recomendaciones prácticas acorde a la necesidad; puesto que los resultados obtenidos en cuanto a la gestión de cobranzas en el año en estudio muestran efectos favorables.

Este trabajo de investigación está estructurado sintéticamente por los siguientes capítulos:

El capítulo I, inicialmente presenta el planteamiento, formulación y sistematización del problema, el objetivo general y objetivos específicos a cumplir, así como también la justificación del proyecto de investigación, mismos que sustentan el desarrollo del contenido del presente trabajo investigativo.

El Capítulo II, comprende el Estado del Arte y enfatiza en los conceptos que sirvieron de base para la elaboración del marco teórico considerando las variables de investigación como es la gestión de cobranzas y la rentabilidad financiera, conceptos que son fundamentales para el análisis de la relación entre las mismas; por lo que es importante entender cómo esto influye en la salud financiera de la institución.

El Capítulo III, expone la metodología que se utilizó en esta investigación de campo, el método deductivo e inductivo utilizados, las fuente de información primaria como los Estados Financieros de la COAC PAIS Ltda., con enfoque cuantitativo, y una entrevista aplicada a un

total de 7 personas, correspondiente a una muestra finita, con la finalidad de recabar de información relevante con enfoque cualitativo durante el alcance de la investigación; lo que permitió llevar a cabo un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la entidad en el periodo de estudio, a fin de recopilar datos que sustentan la identificación de las variables mencionadas en el capítulo anterior; además se manejaron fuentes bibliográficas de libros, tesis, revistas y artículos científicos que permitieron la obtención y descripción de resultados.

El Capítulo IV, destaca los resultados obtenidos al aplicar los distintos indicadores para analizar la gestión de cobranza y su impacto en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda., siendo el Indicador de Cumplimiento el más resaltante; puesto que para el año 2022 refleja un porcentaje del 94,91% en cuanto a la capacidad de responder a la recuperación de los créditos vencidos. Por otro lado, la capacidad de respuesta frente al requerimiento del efectivo por parte de sus depositantes es de USD. 8,17 y USD. 6,71 por cada 25 clientes que cuentan con mayor liquidez en el año 2021 y año 2022 respectivamente.

El Capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones que se desprenden del estudio realizado en el presente proyecto investigativo; por lo que han sido elaboradas integrando los objetivos del estudio, así como la síntesis de los resultados y la demostración de la hipótesis planteada.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, este trabajo tiene como finalidad realizar un análisis a la gestión de cobranzas, la cual permitirá a las instituciones financieras implementar cambios a fin de mejorar los procedimientos para garantizar un flujo de efectivo óptimo y reducir los costos asociados a la morosidad.

## **1.1. Planteamiento del Problema**

### ***1.1.1. Macro Conceptualización***

La gestión de cobranzas es un aspecto fundamental en la administración financiera de una organización, su importancia radica en mantener un equilibrio entre la liquidez y la rentabilidad de la misma; sin embargo, se ha observado que una inadecuada gestión de cobranzas impacta negativamente en la rentabilidad financiera de las empresas puesto que, conduce a una disminución en la liquidez, lo que afecta su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros al aumentar los costos financieros asociados a la deuda y a su vez afecta a la imagen de la empresa frente a sus clientes y proveedores.

Así mismo, la gestión de cobranza en la gerencia de las empresas a nivel mundial se ha basado en la eficiencia del personal que la realiza, la identificación de los procesos deficientes que han ocasionado riesgos internos relevantes y han impactado significativamente en la consecución de objetivos y ejecución de políticas de cobranza para salvaguardar los recursos financieros de la organización.

### ***1.1.2. Meso Conceptualización***

La rentabilidad en el sector cooperativista del Ecuador ha variado dependiendo de ciertos factores tales como: el tamaño de la Cooperativa, el sector en el que opera, la eficiencia en la gestión y la capacidad para generar ingresos y beneficios. Al existir una deficiente gestión, planificación estratégica e inadecuada diversificación de los ingresos suelen tener una menor rentabilidad. Por tal motivo, ha sido fundamental fomentar el análisis de la gestión de cobranzas

de las entidades financieras a fin de verificar el impacto en la rentabilidad financiera de las mismas y promover acciones de mejora para que perduren en el tiempo.

En Ecuador los entes financieros han gestionado créditos en los diferentes sectores que corresponden a la población, los cuales han sido destinados para diferentes actividades; por lo que la distribución por el tipo de crédito según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria viene dada en un 47% para consumo, 42% microcrédito, 7% vivienda y 4% productivo, este informe con corte a diciembre de 2021 refleja que, en comparación con corte a octubre de 2022, ha existido un incremento de 2% tanto en créditos de consumo como en microcréditos, excepto en vivienda y productivo; pues, ha existido una disminución del 2% respectivamente (SEPS, 2022).

Varios usuarios de las entidades pertenecientes al sector económico popular y solidario entraron en morosidad debido a situaciones de diferente índole entre los más resaltantes: la pobreza con un porcentaje de 28,8% en 2021 y de 25,5% en 2022, el desempleo con un porcentaje de 5,2% en 2021 y de 4,4% en 2022. Por ende, la morosidad para el año 2022 se ubicó en 4,0% en relación al año anterior 2021 que se ubicó en 4,2% representando una disminución de 0,2 % (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

Esta realidad ha dispuesto que la Banca Privada y Cooperativas de Crédito busquen otras formas de refinanciamiento o reestructuración, con el objetivo de cumplir con la cartera de mora de créditos. Además, se ha alegado que por efectos de la pandemia se generaron problemas en la recuperación de pagos, en el año 2021, situación, que para cualquier entidad financiera representa una amenaza para su crecimiento sostenible y estabilidad financiera; debido a que los desafíos impactan directamente en los ingresos generados, la liquidez disponible y la

capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones y ofrecer servicios de calidad a sus socios.

### **1.1.3. *Micro Conceptualización***

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, se ha evidenciado un porcentaje inferior en la gestión de cobranzas, respecto al año 2021; puesto que, en el año 2022 se ha observado una proporción de 3.7% en cuanto a morosidad; a pesar de que se han implementado estrategias para mejorar el proceso, ha sido necesario estudiar el impacto de la gestión de cobranzas en la salud financiera de la institución en el año 2022, con el fin de optimizar la gestión; así como identificar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables a la gestión de cobranzas en beneficio de la Cooperativa.

### **1.1.4. *Formulación de la pregunta de investigación***

¿De qué manera, la gestión de cobranzas impacta en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y crédito PAIS Ltda., en el año 2022?

### **1.1.5. *Delimitación de la investigación***

La indagación se llevó a cabo en las calles Espejo y Nueva York, perteneciente a la ciudad de Riobamba en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., en los periodos 2021 y 2022, con una duración de dos semestres académicos. Tomando en consideración que la población la conforman todos los miembros que laboran en la entidad financiera y es finita por tal motivo no se realiza el cálculo de la fórmula de la muestra.

## **1.2. Justificación**

En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio de la gestión de cobranza y obtuvo resultados al aplicar los indicadores para analizarla y verificar su impacto en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda. Además, se puso en práctica una metodología mixta, por la naturaleza de los datos a analizarse.

De acuerdo con la información contenida en el artículo 114 del Código Orgánico Monetario Financiero, aprobado por la (Asamblea Nacional, 2014) “las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria”, promulgada por Asamblea Nacional, en el año 2011, “con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., es una entidad financiera con responsabilidad social, dedicada a la intermediación financiera perteneciente al segmento 4 a nivel cooperativista, comprometida en el desarrollo local de la ciudad de Riobamba como agencia matriz, ofrece un servicio orientado a satisfacer necesidades de créditos, ahorros, inversión, educación, entre otros proyectos; servicios que cada vez son mayores debido al incremento de la población y con ello sus necesidades financieras.

La cartera de morosidad por crédito que desembolsan las Cooperativas, antes de la ola del COVID 19, ha generado un crecimiento potencial sobre todo en aquel crédito destinado a los negocios pequeños y medianos. Y la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., no es la excepción, según sus registros de Microsoft Excel se observó que durante el año 2021 ha otorgado 541 microcréditos, los cuales han bordeado aproximadamente USD. 96069,31, con una morosidad del 5,15% y para el año 2022 la institución financiera ha colocado 905 microcréditos con un monto aproximado de USD. 109511,68, y con morosidad de 3,70%, de modo que el porcentaje de morosidad ha disminuido en 1,40%, lo que demostró resultados óptimos en el año de estudio.

Además, el presente trabajo contribuye al conocimiento académico y práctico en el ámbito de la gestión de cobranzas en Cooperativas de Ahorro y Crédito; pues, al existir estudios previos en diversas instituciones financieras, se contrasta la información a través de la aplicación de indicadores financieros y análisis de los resultados que enfrenta la cooperativa PAIS Ltda., en su proceso de gestión de cobranzas durante el periodo fiscal 2022, para así, proporcionar recomendaciones prácticas acorde a las necesidades y particularidades de este tipo de instituciones; impulsando el avance y la mejora continua en la gestión de cobranzas en el sector.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- ✓ Evaluar el impacto de la gestión de cobranzas en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz de la ciudad de Riobamba, 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar los procesos de gestión de cobranzas mediante indicadores de productividad, efectividad y acciones de cobranza en la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, periodo 2022.
- ✓ Determinar la mejora de los indicadores de rentabilidad con respecto a la gestión de cobranzas aplicada en la COAC PAIS Ltda. agencia matriz Riobamba, durante el año 2022.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.Estado del Arte

Mogollón (2021) estudia:

El impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A:

Período 2014-2016., tomando como referencia la eficiencia del personal que la realiza, la identificación de procesos deficientes que causan riesgos internos notables y afectan negativamente la consecución de objetivos y la implementación de políticas de cobranza para proteger los recursos financieros de la empresa. Además, dentro del documento analizado, se recomienda rediseñar estas políticas para que los clientes cumplan con sus compromisos de pago sin perderlos, priorizando deudas antiguas, evaluando procesos y realizando las medidas correctivas (p. 151).

La gestión de cobranzas es un aspecto fundamental de la gerencia financiera de una empresa; por lo que su impacto en la efectividad de la misma no puede ser subestimado. Es vital contar con un personal capacitado, así como identificar y corregir procesos deficientes, implementar políticas efectivas y realizar evaluaciones constantes para asegurar una gestión de cobranza exitosa y salvaguardar los recursos financieros de la empresa.

Mera (2017) manifiesta:

El personal de la empresa Medic&Services S.A, cuenta con tiempo insuficiente para realizar

recaudaciones de cobros a clientes; ya que, sus funciones adicionales son de mensajería y entrega de mercaderías. La empresa no cuenta con un departamento o área y personal

que se encargue de funciones específicas ni la experiencia necesaria de los empleados para el desarrollo de esta actividad (p.57).

La empresa Medic&Services S.A, al contar con personal reducido e inexperto, tiene distintas opciones para solucionar su situación por lo que debe contratar personal adicional y distribuirlos correctamente en cada área o capacitar al personal actual o bien implementar un sistema de cobranza automatizado. Independientemente de la opción que la empresa decida aplicar, es necesario considerar la importancia de contar con un proceso de cobranza eficiente para garantizar la salud financiera de la empresa y mantener una relación favorable con los clientes.

Intriago & Zambrano (2022) proponen el tema:

La gestión de créditos analiza su incidencia en indicadores financieros de la Cooperativa Producción Pesquera Artesanal, llegando a la conclusión que existe un alto porcentaje de morosidad, que afecta directamente a la rentabilidad; por tanto, conviene fortalecer las políticas de morosidad, mediante las capacitaciones a los socios de la cooperativa. Su débil organización repercute en los servicios que brinda, la misma que puede ser solventada mediante un riguroso control del cumplimiento de las actividades y desempeño de los colaboradores. (p. 61).

Para reducir la morosidad, es necesario implementar medidas de control y seguimiento de los créditos otorgados, mejorar la comunicación con los socios para que estén al tanto de sus compromisos financieros y diversificar las fuentes de financiamiento a fin de mejorar la estabilidad financiera de la Cooperativa.

Pinto (2020) ensaya:

Las políticas de cobranza e indicadores como: instrumentos de cobro, selección de crédito y políticas de cobro, a fin de establecer las condiciones crediticias con sus clientes. Se evidencia la política de la empresa para fidelizar su clientela, a través de condiciones de créditos favorables, que les permitan prolongar sus exigencias y así las Pymes garanticen sus ventas. (p.95).

Las políticas de cobranza al igual que los indicadores son herramientas fundamentales que permiten identificar decisiones estratégicas para minimizar el riesgo de impagos y así garantizar la salud financiera de la empresa y mantener una relación positiva con sus clientes, fomentando la fidelización y el crecimiento de las ventas.

Velasteguí & Sánchez (2017) manifiestan:

La gestión de cobranza y la automatización mediante el uso de una base de datos con la finalidad de implementar un método que asignen gestores de cobranza con más experiencia a la supervisión de las deudas más difíciles de cobro, gracias a la edificación de un algoritmo que analice el comportamiento de los datos propios de los gestores y las deudas, así como la información personal de los deudores. (p.12).

La combinación de la gestión de cobranza tradicional con la tecnología puede resultar en una mejora significativa en la efectividad de los procesos de recuperación de deudas, contribuyendo a la optimización de los recursos de la empresa; puesto que al facilitar la comunicación con los deudores a través de diferentes canales permite mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos humanos involucrados en el proceso.

Janeta (2022), presenta la investigación enfocada a:

“La auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COAC “La Nueva Jerusalén” Ltda., período 2019-2020”, al aplicar la auditoría en todas sus Fases, permitió detectar aspectos que aumentaron la cartera vencida y el índice de morosidad de la entidad tales como: créditos otorgados sin cumplir requisitos del Manual de Crédito, inadecuada segregación de funciones, falta de supervisión y control de los directivos, inadecuada planificación, entre otros aspectos lo que permitió además apreciar deficiencia e ineffectividad de los procesos en dicho Departamento (p.48).

En la auditoría aplicada en la COAC La Nueva Jerusalén Ltda., se ha evidenciado una falta de supervisión y control por parte de los directivos del departamento en estudio, lo que puede resultar en la ejecución de malas prácticas como una inadecuada planificación en la gestión de créditos y cobranzas lo que dificulta la recuperación oportuna de las deudas de los clientes.

Vacacela (2019) concluye en:

Aspectos negativos con respecto al departamento de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito

Los Andes Latinos., entre ellos se ha encontrado la no renovación de políticas de créditos y sus distintas fases, el manejo inadecuado de la actividad de cobro incluyendo los retrasos en el registro del mismo. Los recaudadores se enfocan en presionar a los clientes que están en mora y llevan un control pésimo de la cartera de clientes; sin dejar de lado que dentro de dicha observación los resultados evidenciaron que la Cooperativa no tiene un compromiso permanente para cumplir a cabalidad lo que se propone (p.70).

La investigación realizada en la Cooperativa anteriormente mencionada, evidencia que en el departamento de créditos de esta entidad financiera existen debilidades que deben ser abordadas y mejoradas para garantizar un adecuado funcionamiento y cumplimiento de sus políticas crediticias con el fin de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.

La referencia científica citada en los párrafos anteriores, permite resaltar la importancia de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben iniciar su gestión de cobranza desde el primer día en que el prestatario haya incumplido el pago y la mejor manera es contactar al cliente sin faltar ni vulnerar ningún derecho que posee, a fin de que este tipo de instituciones mantengan su compromiso de brindar un buen servicio al socio o cliente para perdurar en el tiempo.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. *Conceptualización de Variables***

#### **2.2.1.1. Gestión de Cobranzas**

La gestión de cobranzas se entiende como el conjunto de acciones y negociaciones que se aplican a aquellos clientes que mantienen deudas con la entidad para lograr el recupero de créditos vencidos; lo que, permite transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos a corto tiempo, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de la empresa. Adicional se puede argumentar que es la actividad mediante la cual se reactiva la relación comercial con el cliente, para procurar que mantenga sus créditos al día. (Heredia, 2022)

Además (Heredia, 2022) da a conocer que la gestión que se realiza puede ser realizada utilizando diferentes mecanismos entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a) Contacto telefónico
- b) Extractos
- c) Cartas
- d) Canales digitales
- e) Visitas al domicilio registrado.

Es importante añadir que los entes financieros deben iniciar su gestión de cobranza desde el primer día en que el prestatario haya incumplido el pago; y la mejor manera es contactar al cliente sin faltar ni vulnerar ningún derecho que posee, con el fin de informar el estado actual de su obligación con la institución de modo que se llegue a un acuerdo para normalizar su situación.

### ***Gestión de cobranza extrajudicial***

La gestión de cobranza extrajudicial es un proceso que se inicia una vez vencida la fecha límite de pago y consiste en contactar e informar a los socios, codeudores, avales o garantes acerca del estado de sus obligaciones a través de distintos medios de contacto como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros; (Produbanco Ecuador, 2023).

(Gomez, 2020 como se citó en Heredia 2022, p.24), aduce que la cobranza extrajudicial o prejudicial, es la etapa previa a incurrir en procesos judiciales para el cobro de la deuda, implica que la institución hará uso de todos sus esfuerzos para recuperar su cartera vencida a partir del primer día de mora del deudor; sin embargo, en el caso de la negación de cumplimiento total del socio, la institución puede proceder con una demanda de cobranza judicial.

### ***Gestión de cobranza judicial***

La Institución Financiera Produbanco Ecuador (2023), menciona que la cobranza judicial es la etapa mediante la cual se asigna operaciones al proceso judicial con el objetivo de recuperación de la cartera, este proceso puede llevarse a cabo mediante el contrato de Abogados externos, quienes tienen convenio con la institución, o de ser el caso con los asesores legales Internos. Puede apoyarse en llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz o visitas domiciliarias, para asegurarse que el socio deudor reciba la notificación de inicio del proceso legal.

### ***Gestión de Recuperación de Cartera Vencida***

La gestión de recuperación de cartera vencida es un elemento que permite conseguir el éxito para las instituciones, estableciendo las políticas que se enfocan en la acumulación de los esfuerzos para efectuar la recuperación de cartera vencida, orientada al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas por la institución. (Narváez, 2023)

Tomando el criterio de Tixe (2022), “La gestión de recuperación de cartera vencida es una actividad que consiste principalmente en la reactivación de la relación comercial con el cliente, asegurando que mantenga sus créditos al día” (p.3). Esto con la finalidad que el cliente pueda seguir aprovechando las ventajas de la entidad.

### ***Sistema de Cobranza***

De acuerdo a (Zambrano, 2021 como se citó en Calderón, 2021) el sistema de cobranzas es la recuperación de préstamos otorgados a una persona natural o jurídica por parte de una

institución financiera; el retraso en cobros produce mora y estos problemas se originan por la inadecuada gestión de la organización.

Teóricamente el sistema de cobranza si bien es cierto es un área de negocios que genera rentabilidad a la empresa, pero también se ha convertido en una de las áreas con mayor probabilidad de riesgo, lo que quiere decir que las organizaciones deben prestar mayor interés en esta área estableciendo estrategias de cobro. Una adecuada cobranza deberá incluir tres requerimientos:

- ✓ Adecuada. - El proceso de cobranza debería adaptarse al tipo de cliente.
- ✓ Oportuna. - La cobranza deberá ejecutarse en los plazos previstos con la finalidad de evitar costos por morosidad.
- ✓ Completa. - El área de crédito y cobranza deberá recuperar las cuentas para evitar que los resultados sean negativos.

(Janeta, 2022)

### ***Endeudamiento***

El endeudamiento es la existencia de una obligación la cual será eliminada después que se haya realizado el pago, caracterizado por el consumo y el don solo se basa en poseer una deuda para denominarse endeudado, o de otra manera se lo entiende como un producto de labor de acaparamiento de deudas el cual desarrolla un desequilibrio en cuanto a la toma de decisiones, siendo este como un medio de poder alcanzar los deseos y metas de las personas en un corto plazo. (Mantilla & Rodríguez, 2021)

### ***Estructura del Endeudamiento***

Según Mantilla & Rodríguez (2021), se denomina estructura del endeudamiento a la deuda con los propietarios y deudas con los terceros. La deuda con los propietarios se designa como el patrimonio de la empresa, correspondiente a diversas alternativas de propias inversiones de los dueños o propietarios. La deuda con terceros se distribuye en plazo de endeudamiento (p.10). Y se puede observar en la Tabla 1.

**Tabla 1.**

*Estructura del endeudamiento*

<b>Hasta 1 Años Plazo – Corto Plazo</b>	<b>Más de 1 Año – Largo Plazo</b>
Pasivo Circulante	Capital de Trabajo
Activo Circulantes	Pasivo a Largo Plazo
Capital de Trabajo	Activos Fijos

*Nota:* En esta tabla se reflejan los plazos de endeudamiento con respecto a la deuda con terceros.

Tomado de (Mantilla & Rodríguez, 2021)

**Fuente:** Elaboración propia

***Gestión Crediticia***

Janeta (2022), “la gestión crediticia, permite a la organización implementar políticas que aseguren la recuperación óptima de los créditos otorgados en los tiempos pactados con la finalidad de evitar riegos de morosidad”. (p.26)

Cortez (2016, p. 5, como se citó en Janeta, 2022) “Mantener los índices de morosidad bajo control será parte fundamental de la Gestión de Cartera de Crédito ya que influye de manera directa con la liquidez que espera obtener”.

### ***Riesgo Crediticio***

Surge a raíz del incumplimiento de los pagos pactados con los clientes sobre los créditos otorgados, siendo esta parcial o total. Cortez (como se citó en Janeta, 2022) expresa que constituye la opción de no recuperar aquellos montos establecidos en el crédito, hecho que evidentemente impacta de forma directa a la liquidez de la entidad.

### ***Indicadores/Ratios Financieros***

Los indicadores o razones financieras se utilizan para evaluar los estados financieros de las empresas privadas financieras entre otras. Esta herramienta de análisis se emplea para realizar una interpretación adecuada que evidencie el comportamiento de los aspectos más importantes en un determinado tiempo. Para poder efectuar un correcto análisis, los estados financieros deben ser elaborados según las normas internacionales. La importancia que tiene los indicadores es que son vitales para conocer de manera rápida como se encuentra la empresa y como ésta se está gestionando, además permite realizar proyecciones y correcciones según la situación.

### ***Indicadores de gestión de cobranzas***

Un indicador de gestión de cobranzas, es una expresión de lo que se quiere medir, con base en factores y variables claves y tienen un objetivo y cliente predefinido, que asegura que las actividades vayan en sentido correcto para la satisfacción del cliente, Benchmarking y para la toma de decisiones de la alta gerencia. (Escudero, 2020)

**Características de un indicador de gestión.** Escudero (2020,p. 3), planea las siguientes características de indicadores de gestión:

- Simplicidad.- Su obtención debe ser poco costosa en tiempo y recursos.

- Validez en el tiempo.- Debe ser permanente por un período deseado.
- Participación de los usuarios.- Debe involucrar a los usuarios desde su definición.
- Utilidad.- Debe estar orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- Oportunidad.- Debe ser obtenido a tiempo.

### ***Indicador de Productividad***

Es la medición que refleja la relación existente entre los resultados de una actividad, el tiempo invertido en ella y los recursos que han sido utilizados para llevarla a cabo. Este indicador suele medirse en unidades de tiempo y expresa la correspondencia entre el trabajo y el producto final. Al impulsar un mejor equilibrio entre tiempo, recursos y demandas de tus clientes, puedes asegurar que los productos y servicios que ofreces llegarán en el momento preciso a tus consumidores y que tendrán la calidad esperada. (Pursell, 2023)

### ***Indicador de Efectividad***

Este concepto involucra tanto la eficiencia como la eficacia; es decir, el logro de los resultados planificados dentro de los límites de tiempo y presupuesto. Requiere llevar a cabo todo con exactitud y sin perder tiempo ni dinero. Los indicadores de efectividad y eficacia suelen utilizarse para todo tipo de áreas de organización, independientemente de la naturaleza de su actividad; es decir, labores comerciales, intelectuales, de producción, de control, etc. (Mejía, 1998)

### ***Indicador de Acciones de Cobranza***

Los indicadores de cobranza son instrumentos de medición o medios que permiten la mejora del rendimiento en el cobro de deudas. Este instrumento, ofrece un análisis integral dotado de información valiosa e indispensable para directivos y jefes de departamentos. (Sampaolesi, 2022)

Por ende, el indicador de acciones de cobranza, se enfoca en contrastar que el conjunto de operaciones o tareas de cobranzas sean llevadas a cabo de manera adecuada y efectiva.

#### **2.2.1.2. Rentabilidad financiera**

##### ***Clasificación de las entidades financieras pertenecientes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.***

Como se indica en la Tabla 2., las entidades del sector financiero popular y solidario se clasifican por segmentos de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos.

**Tabla 2.**

*Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario*

<b>Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario</b>	
<b>Segmento</b>	<b>Activos</b>
1	Mayor a 80'000.00
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	Hasta 1'000.000.00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

*Nota:* Refleja la clasificación del segmento de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos. Tomado de (Intriago & Zambrano, 2022)

**Fuente:** Elaboración propia

### ***Liquidez en el sistema financiero de Ecuador***

El auge de Cooperativas en el país ha dinamizado el sector financiero, las entidades financieras juegan un papel muy importante para el desarrollo y el crecimiento de la economía local, y a nivel nacional por la captación y colocación de recursos, cumpliendo así las necesidades de sus socios que las conforman.

Cabe recalcar que las instituciones financieras están expuestas a todo tipo de riesgos financieros, por lo que el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) ha sido implementado en el año 2014, como un nuevo marco legal para el sector cooperativista, el cual tiene como objetivo, el de mantener los niveles adecuados de liquidez global y sistemática.

Según los boletines mensuales descargados de la página oficial de la SEPS y el informe de Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario, indican que, para disponer de un adecuado nivel de liquidez, las entidades financieras deben mantener cierta coherencia entre sus actividades de depósito y de adquisición de dinero; incluida una gestión adecuada de los términos de los préstamos y los montos de las inversiones activas y pasivas en la transformación de plazos de los créditos (Maliza, 2022).

### ***Indicador de Rentabilidad financiera***

La rentabilidad financiera es uno de los indicadores clave para evaluar el desempeño financiero de una organización, pues permite determinar su capacidad para producir valor para sus accionistas. El ROE es una ratio que indica la ganancia que obtienen los accionistas por el capital que han invertido en la empresa. Se expresa como porcentaje. (Universidad Internacional de La Rioja, 2021)

### ***Morosidad***

Mide el porcentaje de la cartera del crédito vencido contra el total de cartera (parte de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.

## **2.3. Datos generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción, Ahorro, Inversión, Servicio Ltda.**

### **2.3.1. Antecedentes-Reseña Histórica**

La historia del movimiento Cooperativista es antigua, debido al proceso de especialización en el giro que experimentaron estas instituciones; pues, los mayores niveles de

ingresos existentes de la población y las demandas de la sociedad en las áreas de producción, agricultura, comercio, consumo, etc.; ha generado el florecimiento de esta actividad financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., es una entidad financiera con responsabilidad social, dedicada a la intermediación financiera perteneciente al segmento 4 a nivel cooperativista, comprometida en el desarrollo local de la ciudad de Riobamba como agencia matriz, ofrece un servicio orientado a satisfacer necesidades de créditos, ahorros, inversión, educación; entre otros, servicios que cada vez son mayores debido al incremento de la población y con esto sus necesidades financieras.

Esta entidad financiera, surge en enero del 2010 con el propósito de juntar a todas las personas migrantes de la provincia de Chimborazo que se encuentran distribuidos en todo el territorio ecuatoriano especialmente en la ciudad de Riobamba y Ambato; es así que, por parte del Sr. Byron Pinda con la experiencia adquirida como contador de algunas cooperativas, ha dado la iniciativa de formar la pre cooperativa que inicialmente se llamaba Chimborazo, a partir de allí se ha comenzado las actividades con aportes de USD. 50 dólares mensuales y de préstamos de hasta USD. 200,00 dólares para el negocio informal.

Con estos antecedentes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción, Ahorro, Inversión, Servicio (P.A.I.S.), ha iniciado sus actividades como una institución de intermediación financiera con RUC:1891739113001, el 20 de octubre de 2010, mediante el Acuerdo Ministerial 0081; siendo el 26 de enero del 2011, fecha en que la COAC PAIS Ltda., abrió sus puertas al público en general.

La COAC PAIS Ltda., se encuentra actualmente ubicada en la Provincia de Chimborazo cantón Riobamba en las calles espejo 30-33 y Nueva York como agencia matriz, y cuenta con sus respectivas sucursales en la ciudad de Macas ubicada en la Avenida Guamote entre 10 de agosto y Tarqui, y en la ciudad de Ambato ubicada en la Avenida Julio Jaramillo y Los Chasquis, la cual ha generado servicios oportunos y seguros que satisfacen las necesidades de todos sus asociados. (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

### **2.3.2. Objetivos institucionales**

- ✓ Mantener un crecimiento sostenible a través de la mejora continua
- ✓ Liderar el mercado Cooperativista de la Provincia de Chimborazo, garantizando la confianza de los socios en forma oportuna y adecuada.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales a las cuales está sujeta la institución a través de las diferentes dependencias autorizadas.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

### **2.3.3. Metas**

- ✓ Capacitación continua.
- ✓ Brindar servicios de calidad a todos los socios.

(Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

### **2.3.4. Misión**

“Proveer de Productos y Servicios financieros de calidad, basados en los principios cooperativistas y comprometidos con la satisfacción y desarrollo local, en corresponsabilidad de los socios y clientes”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

### **2.3.5. Visión**

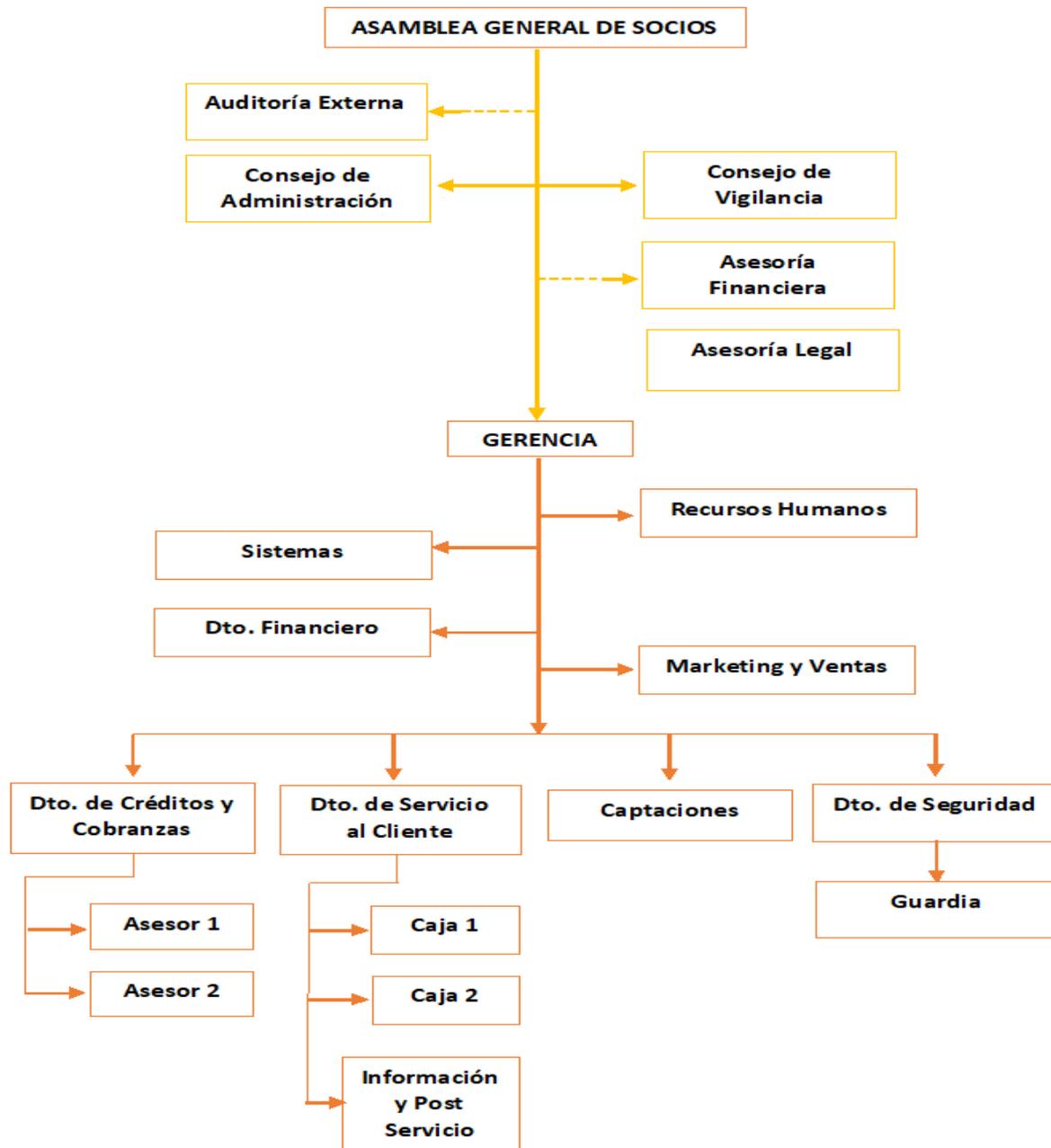
“Consolidarnos en el mercado nacional incorporando productos y servicios micro financieros de manera confiable, solida, segura y flexible contribuyendo con el mejoramiento de nuestros socios y clientes.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

### **2.3.6. Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción. Ahorro, Inversión, Servicio Ltda.**

El organigrama que se presenta en la Figura 1., representa la estructura administrativa de una empresa de manera gráfica, denotando la jerarquización de cada departamento o área.

**Figura 1.**

*Organigrama Estructural de la COAC PAIS Ltda.*



*Nota:* Representa la estructura interna de la COAC PAIS Ltda. Tomado de (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022)

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Métodos de Investigación

##### 3.1.1. Método Deductivo

Dávila (2018 como se citó en Tisalema, 2022) “*El procedimiento deductivo es un procedimiento científico que estima que la conclusión está implícita en las premisas*” (p.31). Por tal razón, en esta investigación se utilizó el procedimiento deductivo, que va de la comprensión general a la específica. Este tipo de método ha permitido generar un juicio para deducir los hallazgos en el departamento de cobranzas de la COAC “PAIS” Ltda., para generar conclusiones lógicas, a través del diagnóstico de los estados financieros según la información disponible.

##### 3.1.2. Método Inductivo

El uso del método razonable o inductivo permitió formalizar un razonamiento efectivo sobre las características particulares o primeras acciones halladas de la investigación, empezando desde lo específico para llegar a conclusiones generales, de este modo ha facilitado exponer los principales resultados obtenidos para tener una idea clara sobre la gestión de cobranzas realizada en el año 2022 por parte de la COAC PAIS Ltda.

#### 3.2. Tipo de Investigación

##### 3.2.1. Investigación de Campo

La presente investigación es de campo porque la recolección de información, de hallazgos se realizó in situ; es decir en el lugar de los hechos, posibilitando recopilar información de fuente primaria como son los estados financieros de la COAC PAIS Ltda.,

mediante la aplicación de la entrevista a los miembros de la entidad, como técnica de recolección de la información, misma que ha servido para el análisis de esta investigación.

### **3.2.2. *Investigación Documental***

Se recolectó y seleccionó información a través de distintas fuentes como documentos proporcionados por la entidad financiera en mención; así como fuente bibliográfica de libros, tesis, revistas y artículos científicos, los cuales han sido como un soporte teórico para la ejecución de la evaluación de la gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, 2022.

### **3.3. Nivel de la investigación**

#### **3.3.1. *Descriptivo***

El proyecto investigativo tiene un nivel descriptivo; puesto que, se extrae las características elementales de estudio con el único fin de comprender de manera más clara los conjuntos homogéneos de fenómenos, además, se utilizó criterios metódicos que han permitido establecer la el comportamiento de los hechos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (Galarza & Jami, 2023).

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. *Cuasi Experimental***

(Arias & Mitsuo, 2022, pág. 75), mencionan que este tipo de diseño requiere la presencia de un grupo de control o comparación, los cuasi experimentos se utilizan cuando no es posible utilizar sujetos de forma aleatoria, es decir, al igual que el pre experimento están preseleccionados. Se pueden medir y aplicar instrumentos de medición más de tres veces e

incluso controlar y/o manipular la variable independiente graduando los niveles en tiempos diferentes con el fin de buscar los mejores resultados.

### **3.5. Tipo de enfoque**

#### ***3.5.1. Enfoque Mixto***

La investigación con enfoque cualitativo ofrece información relacionada con aspectos internos del tema en análisis, por ello, se llevó a cabo un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la entidad en el periodo de estudio, a fin de recopilar datos que sustentan la identificación de las variables consideradas, mediante el uso de una entrevista dirigida a los principales funcionarios de la COAC PAIS Ltda., de agencia matriz Riobamba.

Iglesias y Cortés (como se citó en Galarza & Jami, 2023) afirma que *“El cuantitativo, es aquel que toma como centro de su proceso de investigación las mediciones numéricas utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación”*.

Se llevó a cabo un enfoque mixto de investigación; puesto que, el levantamiento de datos se realizó a través de los estados financieros proporcionados por la institución financiera en estudio, la aplicación de indicadores financieros y prueba de hipótesis de regresión lineal para medir el impacto de la gestión de cobranzas en la rentabilidad financiera de la misma.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

En esta investigación se utilizaron fuentes primarias como base de datos y documentos creados en un momento dado o periodo de tiempo, que proporcionan una mirada personal al evento y estrechamente suscitan las fuentes secundarias, creadas para interpretar, evaluar o resumir la información encontrada.

### **3.6.1. Técnicas**

La técnica no solo proporciona las herramientas para la recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos; sino que, también, propone normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, también, brinda la capacidad de aplicar la metodología a la ciencia. La observación, la encuesta y la entrevista son los métodos más comunes utilizadas en la investigación cualitativa y en la cuantitativa, la recopilación de documentos y datos; a través de cuestionarios que asumen el nombre de encuestas o entrevistas y el análisis estadístico de la información (Martínez, 2013).

#### **3.6.1.1. Entrevista**

Lanuez y Fernández (como se citó en Feria *et al.*, 2020) definen a la entrevista como el método empírico, basado en la comunicación interpersonal que se establece entre el investigador y la población o individuos sujetos al estudio, para obtener respuestas de tipo verbal a las preguntas planteadas referentes al problema. Esta técnica se aplicó a una muestra de 7 empleados que forman parte de la COAC PAIS Ltda., con el fin de conocer información relevante sobre el funcionamiento del proceso de la recuperación de cartera en lo que respecta a la gestión de cobranzas.

### **3.6.2. Instrumentos**

Constituyen aquellos recursos que se utilizaron en una investigación, para abordar problemas y fenómenos a fin de recabar información importante de los mismos. En el apartado de anexos se encuentran: Manual de Gestión de Calidad de Cartera-Cobranza (pág., 82), Balances Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda. (pág., 83), y Guía de

entrevista (pág., 107), utilizados como instrumentos de recopilación de información para el presente trabajo investigativo.

### **3.6.2.1. Guía de entrevista**

Acorde a Lanuez y Fernández (como se citó en Feria *et al.*, 2020) la guía de entrevista constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica. Es una herramienta que permite llevar a cabo la labor del investigador mediante el planteamiento de preguntas importantes de apoyo para la obtención de la información; por ello se utilizó una guía de entrevista que consta de 10 preguntas base, mismas que fueron aplicadas a la muestra del universo sujeto a estudio, la cual se encuentra detallada en el ANEXOS.

## **3.7. Determinación de la población y muestra**

### **3.7.1. Población**

Según Hernández *et al.*, (2014), población también conocida como universo, es el conjunto de todos los casos que coinciden con ciertas especificaciones (p.174).

En esta investigación, la población se ha conformado por los empleados que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba, siendo un total de 7 empleados, como se exterioriza en la Tabla 3.

**Tabla 3.***Población sujeta a estudio*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Contador/a	1
Jefe de agencia	1
Asesor de crédito	1
Asesor de inversiones	1
Atención al cliente	1
Caja	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

*Nota:* Esta tabla representa la población sujeta a estudio. (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022).

**Fuente:** Elaboración propia

Dentro de la presente investigación se ha tomado en consideración para el análisis cuantitativo, el total de la documentación de estados financieros como el balance general, el estado de resultados integral, el Manual de Calidad de Cartera-cobranza y el registro de morosidad, correspondientes al año 2021 y 2022, como se puede observar en la Tabla 4 y que se encuentran detallados en: Anexo 1, Anexo 3 y Anexo 5 respectivamente del presente trabajo investigativo.

**Tabla 4.**

*Documentos proporcionados por la entidad*

<b>Documentos</b>	<b>Cantidad</b>
Balance General 2021	1
Balance General 2022	1
Estado de resultados integral 2021	1
Estado de resultados integral 2022	1
Manual de Calidad de Créditos-Cobranza	1
Registros de Morosidad (Excel)	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

*Nota:* Esta tabla representa el número de documentos proporcionados por la población sujeta a estudio. (Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada, 2022).

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.7.2. Muestra**

El planteamiento y la selección del contexto adecuados son los primeros pasos para elegir la muestra. En las investigaciones cualitativas, el investigador se pregunta qué casos son inicialmente de interés y dónde se los puede encontrar. (Hernández *et al.*, 2014).

En el presente trabajo no se aplicó la fórmula de la muestra, puesto que no es una población representativa y al ser menor de 100 personas se trata de una población finita; en este sentido, se tomó en consideración el número de empleados que laboran y forman parte de la entidad, constituyéndose de 7 personas, cuyos cargos son de Gerente, contador, jefe de agencia, asesor de crédito, asesor de inversiones, atención al cliente y Caja. Es así que el diseño de la

muestra en este trabajo es de auto ponderación; debido a que, cada elemento de la población o universo tiene la misma probabilidad de selección.

### **3.8. Hipótesis**

La hipótesis indica lo que se trata de probar y se define como aquellas explicaciones tentativas del fenómeno investigado o las posibles relaciones entre dos o más variables, las cuales deben ser formuladas a manera de proposiciones o respuestas provisionales a las preguntas de investigación para luego indagar su veracidad. Se les suele simbolizar como  $H_0$  o  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_3$ , etc. (cuando son varias), también son denominadas hipótesis de trabajo. (Hernández *et al.*, 2014, p.105)

En este trabajo se consideró la siguiente hipótesis:

- **H<sub>0</sub>**: La gestión de cobranzas de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba no impacta significativamente en la rentabilidad financiera al año 2022.
- **H<sub>1</sub>**: La gestión de cobranzas de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba impacta significativamente en la rentabilidad financiera al año 2022.

### **3.9. Determinación de Variables**

**Variable dependiente:** Rentabilidad Financiera

**Variable independiente:** Gestión de cobranzas

### **3.10. Interpretación y Procesamiento de datos**

Dentro de la interpretación de datos se ha podido observar que la entrevista aplicada a los sujetos de estudio ha permitido recopilar información con enfoque cualitativo; en tanto que, se tomó a los indicadores de gestión de cobranza de la Nota Técnica de indicadores financieros

de la SEPS que consta en el Anexo 7, como referencia para su aplicación en la presente investigación, mediante fórmulas, tales como: Productividad, Efectividad y Acciones de cobranza; así como también, la aplicación de indicadores de Rentabilidad a los estados financieros de la COAC PAIS Ltda., de los ejercicios fiscales de 2021 y 2022 respectivamente. Se obtuvo un enfoque cuantitativo siendo esta una investigación con enfoque mixto, posterior a ello mediante el uso de hojas de cálculo de Microsoft Excel, se tabularon las cifras para percibir las variaciones existentes, con el fin de conocer la gestión que lleva a cabo la institución de intermediación financiera en estudio.

En adición, para realizar la comprobación de hipótesis se ha planteado como prueba de la misma, una regresión lineal simple que consiste en un modelo matemático que describe la relación entre distintas variables, implicando así un procedimiento estadístico que admite pronosticar el futuro. Por lo que *“la tarea de la regresión en el aprendizaje automático consiste en predecir un parámetro (Y) a partir de un parámetro conocido X”* (Saavedra, 2023).

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Indicadores de productividad, efectividad y de acciones de cobranza

##### 4.1.1. *Indicadores de Productividad*

El indicador de cumplimiento (Productividad), refleja la capacidad para responder a la recuperación de créditos vencidos o que están por vencer; a fin de cumplir con las funciones encomendadas al departamento o área de cobranza de la COAC, de manera adecuada. En la Tabla 5., se detalla que durante el año 2021 la recuperación de los créditos vencidos alcanza el 90,68% de cumplimiento sobre la meta de recuperación, con un valor de USD. 312.352,03 con respecto al año 2022; puesto que de la meta de recobrar USD. 480.993,66, logra alcanzar un porcentaje del 94,91% de cumplimiento en la recuperación de aquellos créditos que fueron categorizados como cartera vencida. Sin embargo, es importante manifestar que se debe ahondar esfuerzos para eliminar créditos vencidos y de esta manera garantizar los recursos de la cuenta ahorristas.

#### **Fórmula:**

$$\text{Indicador de cumplimiento (Productividad)} = \left( \frac{\text{Cartera de créditos recuperados}}{\text{Cartera de crédito vencida}} \right) * 100$$

**Tabla 5.***Indicador de cumplimiento (productividad)*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Cartera de créditos recuperados	USD. 283251,09	USD. 456509,42
Cartera de crédito vencida	USD. 312352,03	USD. 480993,66
Resultado	90,68%	94,91%

*Nota:* Representa los rubros de cada componente de la fórmula del Indicador de Cumplimiento para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.1.2. Indicadores de Efectividad**

##### **4.1.2.1. Cobertura de Depositantes**

La capacidad de respuesta de las entidades financieras ante la necesidad de efectivo de sus principales depositantes se puede conocer a través de este indicador, ya que se refiere a cuentas de dinero efectivo y operaciones que pueden ser efectivas de inmediato. La Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., demuestra la capacidad de resolver la entrega de dinero frente al requerimiento de los socios o clientes, si llegasen a solicitar los 25 cuenta ahorristas la devolución de su dinero, por cada dólar la COAC tiene adicional USD. 8,17 y USD. 6,71 en el año 2021 y año 2022 respectivamente. En cambio, si llegasen a retirar sus ahorros 100 socios la COAC tiene la capacidad para devolver y para seguir operando. De acuerdo a la investigación los depositantes tienen USD. 2,82 como respaldo para el año 2021 y USD. 2,47 para el año 2022. Como se observa en la Tabla 6.

**Fórmula:**

$$\text{Cobertura de Depositantes} = \frac{\text{Fondos de mayor liquidez}}{\text{Saldo de los 25 mayores depositantes}} \div \frac{\text{Fondos de mayor liquidez}}{\text{Saldo de los 100 mayores depositantes}}$$

**Tabla 6.***Indicador de Cobertura de Depositantes*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Fondos de mayor liquidez	USD. 347999,51	USD. 790098,99
Saldo de los 25 mayores depositantes	USD. 42589,00	USD. 177677,75
Saldo de los 100 mayores depositantes	USD. 123308,00	USD. 320398,00
Resultado de cobertura de los 25 mayores depositantes	USD. 8,17	USD. 6,71
Resultado de los 100 mayores depositantes	USD. 2,82	USD. 2,47

*Nota:* Representa los rubros de cada componente de la fórmula del Indicador de Cobertura de Depositantes de los 25 y 100 mayores depositantes, y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.1.2.2. Índice de Proporción de activos improductivos**

Este indicador mide la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales; por ende, los Activos improductivos para el año 2021 ascienden a USD. 144.628,08 sobre un Activo Total de USD. 2'536.089,05 con un resultado del 0,06 ctvs. Es importante resaltar qué, mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos

productivos y esto para el año 2022 varía en un decremento de 0,02 ctvs., con un resultado de 0,04ctvs. Los componentes de la formula se pueden evidenciar en la Tabla 7.

**Fórmula:**

$$\text{Proporción de activos improductivos neto} = \frac{\text{Activos improductivos netos}}{\text{Total, activos}}$$

**Tabla 7.**

*Índice de Proporción de activos improductivos neto*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Activos improductivos netos	USD. 144628,08	USD. 158451,68
Total activos	USD. 2536089,05	USD. 4059316,33
Resultado	USD. 0,06	USD. 0,04

*Nota:* Refleja los rubros de cada componente de la fórmula del índice de Proporción de activos improductivos neto y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

**4.1.2. Indicadores de gestión de cobranzas**

**4.1.2.1. Indicador de acciones de cobranza**

El indicador en mención permite medir el nivel de respuesta que tienen los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., frente a las obligaciones contraídas con la entidad y su disposición de cancelarlas en los plazos establecidos. Al aplicar este indicador da como resultado que, en el año 2021 como acciones de cobranza, alcanza un 74,12% y para el año 2022 llegó al 96.88%; como se ve en la Tabla 8. La eficiencia en generar la gestión de cobro por parte del departamento de crédito y cobranzas incrementó un 8% en 2022, comparado con el año 2021 lo que permite mejorar la gestión de cobro.

**Fórmula:**

$$\text{Indicador de acciones de cobranza} = \left( \frac{\text{Llamadas, msj., realizados al mes}}{\text{Total, llamadas o msj., programados}} \right) * 100$$

**Tabla 8.***Indicador de acciones de cobranza*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Activos improductivos netos	295	899
Total activos	398	928
Resultado	74,12%	96,88%

*Nota:* Refleja los rubros de cada componente de la fórmula del Indicador de acciones de cobranza y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

**4.2. Indicadores de rentabilidad financiera****4.2.1. Indicador de Rentabilidad financiera - ROE**

Este indicador mide el nivel de retorno generado por el patrimonio que han invertido los socios de la entidad financiera. Mientras menor sea el resultado del indicador, la entidad revela que no poseería los suficientes recursos para compensar los certificados de aportación de los socios. Como resultado de la aplicación de la fórmula del indicador en mención, para el año 2021 la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., posee 1,55% del Patrimonio de los socios para devolver, mientras que para el año 2022 genera un incremento de rentabilidad del 1,28% obteniendo un porcentaje del 2,83%; es decir, la entidad cooperativista posee los suficientes fondos respecto al año anterior para responder ante sus socios. Los componentes de la fórmula se pueden evidenciar en la Tabla 9.

**Fórmula:**

$$\text{Indicador de rentabilidad-ROE} = \left( \frac{\text{Ingresos-Gastos}}{\text{Patrimonio Total}} \right) * 100$$

**Tabla 9.***Indicador de rentabilidad - ROE*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Ingresos	USD. 415173,82	USD. 571900,81
Gastos	USD. 411475,86	USD. 561525,02
Patrimonio Total	USD. 239087,90	USD. 366563,79
Resultado	1,55 %	2,83%

*Nota:* Refleja los rubros de cada componente de la fórmula del Indicador de rentabilidad-ROE y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

**4.1.1. Indicador de Rentabilidad financiera - ROA**

El ROA mide el nivel de retorno generado por el activo, es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad. Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio, desde este punto de vista en el año 2021 tiene apenas 0,0000394%, como se puede observar en la Tabla 10 y para el año 2022 su situación mejora mínimamente en un 0,2540396%, puesto que alcanza al 0,2540719%; sin embargo, esta cifra es suficiente para mantener ingresos con la finalidad de fortalecer el patrimonio.

**Fórmula:**

$$\text{Indicador de rentabilidad-ROA} = \left( \frac{\text{Ingresos-Gastos}}{\text{Activo total}} \right) * 100$$

**Tabla 10.***Indicador de Rentabilidad - ROA*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Ingresos	USD. 411476,86	USD. 571900,81
Gastos	USD. 411475,86	USD.561525,02
Activo Total	USD. 2536089,05	USD. 4083800,57
Resultado	0,0000394%	0,2540719%

*Nota:* Refleja los rubros que conforman la fórmula del Indicador de rentabilidad-ROA y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.1.2. Índice de morosidad**

El índice de morosidad sirve para conocer la salud financiera de una organización. Se obtiene mediante la división del valor de los créditos incobrables entre el valor de la cartera de créditos totales. Al final del año 2021, de acuerdo al Balance General, la entidad financiera tiene una cartera vencida de USD. 29.100,94 sobre una cartera de Crédito otorgado de USD. 192.427,00 generando como resultado una morosidad del 15,12%. Para el año 2022 en los balances de la entidad financiera se reporta una cartera vencida de USD. 24.484,24 sobre el total del crédito por el valor de USD. 284.854,62 y que porcentualmente llega al 8,59% de morosidad. Lo que resulta en una disminución para el año 2022 del 6,53%. Los componentes de la fórmula se evidencian a continuación en la Tabla 11.

**Fórmula:**

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Crédito vencido}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

**Tabla 11.***Indicador de Morosidad.*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Crédito vencido	USD. 29100,94	USD. 24484,24
Cartera total	USD. 192427,07	USD. 284854,62
Resultado	15,12%	8,6%

*Nota:* Refleja los rubros de cada componente de la fórmula del Indicador de Morosidad y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.1.3. Índice de Cartera Total**

Mide el porcentaje de la cartera improductiva respecto del total de cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan tanto por línea de crédito como para el total de la cartera bruta. Mientras mayor sea el indicador, quiere decir que las entidades tienen problemas en la recuperación de la cartera. En tanto que, si el resultado del indicador mientras más bajo es, es mejor; puesto que, las entidades tienen menos problemas en cuanto a ello. El uso del Manual de Gestión de Calidad de Cartera – Cobranzas ha permitido tener una tasa del 5% para el año 2021 y un punto menos para el año 2022, es decir el 4%. Lo mencionado anteriormente se puede observar en la Tabla 12.

**Fórmula:**

$$\text{Índice de Cartera Total} = \frac{\text{Crédito vencido}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

**Tabla 12.***Índice de Cartera Total*

<b>Componentes de la Fórmula</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
Crédito Improductivo	USD. 96136,31	USD. 109598,68
Cartera bruta	USD. 1924274,07	USD. 2848543,62
Resultado	5%	4%

*Nota:* Refleja los rubros de cada componente de la fórmula del Índice de Cartera Total y el resultado de su aplicación para el año 2021 y 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.2. Prueba de Hipótesis**

La prueba de hipótesis es una pauta que establece si se puede aceptar o refutar una aseveración, dependiendo de la evidencia encontrada en la muestra de datos. En este caso, la investigación cuenta con variables correlacionales; es decir una variable independiente causal que es la gestión de cobranzas y una variable dependiente de efecto tal es el caso del impacto en la rentabilidad financiera. Además, se ha optado por la aplicación de la prueba de Regresión lineal simple que según (Saavedra, 2023) *“trata de establecer una relación entre una variable independiente y su correspondiente variable dependiente. Esta relación se expresa como una línea recta. No es posible trazar una línea recta que pase por todos los puntos de un gráfico si estos se encuentran ordenados de manera caótica. Por lo tanto, sólo se determina la ubicación óptima de esta línea mediante una regresión lineal. Algunos puntos seguirán distanciados de la recta, pero esta distancia debe ser mínima. El cálculo de la distancia mínima de la recta a cada punto se denomina función de pérdida”*.

### **4.3. Análisis y Discusión de Resultados**

A partir de la información proporcionada por la entidad financiera en estudio, en la Tabla 13., se presenta de manera resumida los resultados obtenidos, en donde se evidencia una mejora de la gestión de cobranzas por parte de la COAC PAIS Ltda., en el año 2022 respecto al año anterior 2021, en los parámetros de evaluación utilizados como lo son los indicadores financieros para la obtención de resultados tomando en consideración las variables de estudio, se observa que en la aplicación del Indicador de Productividad – cumplimiento, en el año 2022 existe un aumento del 4,23 %, lo que quiere decir que existe una mejora en cuanto a la recuperación de créditos vencidos, en relación al año 2021, el indicador de cobertura de depositantes (25) demuestra una disminución de USD 1,46, y el indicador de cobertura de depositantes (100) indica que existe una disminución de 0,35 ctvs., con respecto al año anterior, traduciéndose en una mediana capacidad para devolver el dinero requerido por sus mayores depositantes y seguir operando de manera normal. El índice de proporción de activos improductivos evidencia una disminución de 0,02 ctvs. que no es una variación muy significativa, e indica que la entidad está siendo más eficiente la colocación de sus recursos, el indicador de acciones de cobranza tiene un aumento del 22,76 %, lo que revela un conveniente nivel de respuesta del cliente para cumplir las obligaciones con la entidad. El indicador de rentabilidad ROE presenta un incremento de 1,28 %, lo que significa que la Cooperativa posee fondos suficientes para responder ante sus socios. El indicador de rentabilidad ROA arrojó una diferencia de 0,25406796 %, lo que indica que pese a ser bajo el resultado, la entidad puede generar suficientes recursos para el fortalecimiento de su Patrimonio. El índice de morosidad disminuyó en un 6,52%, lo que indica que la salud financiera de la entidad se encuentra en un nivel óptimo. Y el índice de cartera total disminuyó en 1%, lo que resulta en que la

vulnerabilidad financiera de los préstamos que no generan renta no es significativo y no presenta riesgo alguno para la entidad; sin embargo, de estos resultados se puede recalcar que el indicador de productividad – cumplimiento y el indicador de acciones de cobranza aumentan con relación a los demás indicadores lo que quiere decir que la entidad al implementar mejores mecanismos de cobro, le han permitido un progreso en la reducción de la morosidad en el año 2022, permitiendo así a la entidad generar un impacto positivo en su rentabilidad financiera y con ello la consecución de sus objetivos institucionales como lo es brindar un servicio de calidad a sus socios.

**Tabla 13.**

*Resumen de Resultados*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Año 2022</b>
<b>Gestión de cobranzas</b>		
Indicador de Productividad-cumplimiento	90,68%	94,91%
Indicador de Cobertura de Depositantes (25)	USD. 8,17	USD. 6,71
Indicador de Cobertura de Depositantes (100)	USD. 2,82	USD. 2,47
Índice de Proporción de activos improductivos	USD. 0,06	USD. 0,04
Indicador de acciones de cobranza	74,12%	96,88%
<b>Rentabilidad financiera</b>		
Indicador de Rentabilidad-ROE	1,55%	2,83%
Indicador de Rentabilidad-ROA	0,0000394 %	0,2540719 %
Índice de morosidad	15,12 %	8,6 %
Índice de Cartera Total	5%	4%

*Nota:* Representa el Resumen de los Resultados obtenidos en base a los indicadores aplicados al ejercicio fiscal 2021 y 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda.

**Fuente:** Elaboración propia

Por otro lado, al aplicar la Prueba de hipótesis de Regresión Lineal como modelo matemático para la medición de las variables de estudio en la presente investigación, comparando el año 2022 frente al año 2021, se ha podido contrastar mediante el Coeficiente de correlación para rectas de regresión Ver Figura 2. que en el año 2021 existe una correlación entre las variables de investigación de 0,91, lo que indica una correlación positiva fuerte y, por tanto, tiene un impacto significativo con respecto al siguiente año. Al existir un valor vencido de USD 96069,31 y de USD 109511,68, respectivamente, ha ocasionado que la entidad se vea en la obligación de mejorar su gestión de cobranzas a fin de reducir los valores vencidos de cartera de crédito. El resultado obtenido tras resolver la fórmula del Coeficiente de correlación para rectas de regresión, refleja un 0,30, que da como resultado una correlación positiva débil; de modo que no genera un impacto significativo en la rentabilidad financiera de la entidad; dado que, al implementar mecanismos de mejora en la gestión de cobros en el año 2022, le ha permitido continuar con la prestación de servicios a sus clientes de manera óptima.

Para la aplicación de la Prueba de Regresión Lineal se tomó en consideración el número de socios con cartera de crédito vencida. Cabe recalcar que, por sigilo bancario y confidencialidad de la información, el personal encargado del listado de morosidad se limitó a proporcionar únicamente en hojas de Microsoft Excel, el registro de morosidad donde especifica las cantidades tanto de créditos como de los montos adeudados; es así que para el año 2021, los 541 microcréditos bordearon aproximadamente USD. 96069,31, con una morosidad del 5,15% y para el año 2022 la institución financiera colocó 905 microcréditos, cuyos montos alcanzaron un aproximado de USD. 109511,68, valor obtenido a partir de la sumatoria de los valores vencidos y los valores que no devengan intereses, y morosidad de 3,70%, misma que refleja un decremento del 1,45% con respecto al año anterior. Ver Anexo 5.

Los parámetros utilizados para llevar a cabo la aplicación de la Prueba de Regresión lineal simple, se aprecian en la Tabla 14., donde se muestra el significado de cada símbolo; además, las fórmulas para el respectivo cálculo son la pendiente, la ordenada y la ecuación de la recta. Ver Tabla 15.

**Tabla 14.**

*Regresión lineal simple*

<b>Regresión Lineal Simple</b>	
<b>Parámetro</b>	<b>Significado</b>
A	Ordenada con el eje y
B	pendiente de la recta de regresión
X	Valores conocidos de la variable independiente
Y	valores conocidos de la variable dependiente
$\bar{x}$	Promedio del valor de x
$\bar{Y}$	promedio del valor de y
N	número de datos puntuales u observaciones

*Nota:* Representa los parámetros de evaluación de la Prueba de regresión lineal simple

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 15.**

*Fórmulas de cálculo de Regresión Lineal Simple*

<b>FÓRMULAS</b>	
Ecuación de la recta	$Y = a + bx$
Ordenada	$a = \bar{y} - b\bar{x}$
Pendiente	$b = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n\bar{x}^2}$

*Nota:* Representa las fórmulas para el cálculo de la Prueba de regresión lineal simple

**Fuente:** Elaboración propia

El procedimiento para realizar la Prueba de Regresión Lineal es:

- 1) Determinación y tabulación de las variables tanto dependiente como independiente, siendo la variable dependiente la rentabilidad constituida por la suma del valor vencido y el valor que no devenga intereses y la variable independiente la gestión de cobranzas constituida por la cantidad de socios con microcréditos; así mismo, el cálculo de los parámetros a evaluar, como son  $x^2$ ,  $xy$ ,  $y^2$ , tal como se indica en la Tabla 16. en relación al año 2021 y en la Tabla 17. en relación al año 2022.

**Tabla 16.**

*Identificación de variables y tabulación de datos 2021*

AÑO 2021				
GESTION DE COBRANZAS (X)	RENTABILIDAD (Y)	$X^2$	$XY$	$Y^2$
Socios con Microcréditos	Valor vencido + Valor que no devenga intereses			
3	0,00	9,00	0,00	0,00
275	67713,75	75625,00	18621281,25	4585151939,06
54	17083,50	2916,00	922509,00	291845972,25
33	1594,38	1089,00	52614,54	2542047,58
176	9677,68	30976,00	1703271,68	93657490,18
541	96069,31	110615,00	21299676,47	4973197449,08
$\Sigma$	108,2	110615,00	21299676,47	4973197449,08

*Nota:* Representa la tabulación de datos a partir de la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., del año 2021.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 17.***Identificación de variables y tabulación de datos 2022*

AÑO 2022				
GESTION DE COBRANZAS (X)	RENTABILIDAD (Y)			
Socios con Microcréditos	Valor vencido +Valor que no devenga intereses	$x^2$	XY	$Y^2$
7	37192,96	49,00	260350,72	1383316273,56
343	41186,87	117649,00	14127096,41	1696358260,40
98	30506,85	9604,00	2989671,30	930667896,92
261	0,00	68121,00	0,00	0,00
196	625,00	38416,00	122500,00	390625,00
905	109511,68	233839,00	17499618,43	4010733055,88
$\Sigma$ 181	21902,34	233839,00	17499618,43	4010733055,88

*Nota:* Representa la tabulación de datos a partir de la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., del año 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

- 2) Cálculo de la pendiente de la recta de regresión; a través del reemplazo de los valores correspondientes a cada parámetro de la fórmula. Ver Figura 2., respecto al año 2021 y Figura 3., respecto al año 2022.

## Figura 2.

*Pendiente de la recta de regresión del año 2021*

<b>Cálculo de la pendiente:</b>	$b = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n\bar{x}^2}$
	$b = \frac{21299676,47 - (5)(108,20)(19213,86)}{110615,00^2 - (5)(108,20)^2}$
	$b = \frac{21299676,47 - 10394698,26}{12235678225,00 - 58536,20}$
	$b = \frac{10904978,21}{12235619688,80}$
	<b>b= 0,00089</b>

*Nota:* Representa el cálculo de la pendiente de la recta de regresión lineal a partir del reemplazo de los respectivos valores del año 2021 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

## Figura 3.

*Pendiente de la recta de regresión del año 2022*

<b>Cálculo de la pendiente:</b>	$b = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n\bar{x}^2}$
	$b = \frac{17499618,43 - (5)(181)(21902,34)}{233839,00 - (5)(181)^2}$
	$b = \frac{17499618,43 - 19821617,70}{233839,00 - 2398562487,00}$
	$b = \frac{-2321999,27}{-2398328648,00}$
	<b>b= 0,00097</b>

*Nota:* Representa el cálculo de la pendiente de la recta de regresión lineal a partir del reemplazo de los respectivos valores del año 2022 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

- 3) Cálculo de la Ordenada con el fin de determinar el paso de una recta por el eje Y conocida como la coordenada vertical del plano cartesiano, como se ejemplifica en la Figura 4., equivalente al año 2021 y en la Figura 5., anexada al año 2022.

#### Figura 4

*Cálculo de la ordenada Año 2021*

Cálculo de la Ordenada:	$a = \bar{y} - b\bar{x}$
	$a = 19213,86 - (0,00089)(19213,86)$
	$a = 19213,86 - 17,10$
	$a = 19196,76$

*Nota:* Representa el cálculo de la ordenada que pasa por el eje vertical, siendo de 19196,76, partiendo del reemplazo de los respectivos valores del año 2021 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

#### Figura 5.

*Cálculo de la ordenada Año 2022*

Cálculo de la Ordenada:	$a = \bar{y} - b\bar{x}$
	$a = 21902,34 - (0,00097)(181)$
	$a = 21902,34 - 0,1756$
	$a = 21902,16$

*Nota:* Representa el cálculo de la ordenada que pasa por el eje vertical, cuyo valor resultante es de 21902,16, a partir del reemplazo de los respectivos valores del año 2022 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

- 4) Uso del método de mínimos cuadrados para determinar la ecuación de la recta que mejor se ajuste a los datos, reemplazando los datos obtenidos en el año 2021, como se muestra en la Figura 6., y los datos obtenidos del año 2022, como se expone en la Figura 7.

### Figura 6.

*Cálculo de la ecuación de la recta Año 2021*

Cálculo de la Ecuación de la recta:	$Y= a+bx$
	$y= 19196,76+(0,00089)(541)$
	$y= 799,30+0,48$
	$y=799,78$

*Nota:* Representa el cálculo de la ecuación de la recta donde el eje y tiene un valor de 799,78, resultado obtenido, a partir del reemplazo de los respectivos valores del año 2021 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

### Figura 7.

*Cálculo de la ecuación de la recta Año 2022*

Cálculo de la Ecuación de la recta:	$Y= a+bx$
	$y= 21902,16+(0,00097)(905)$
	$y= 21902,16+0,88$
	$y= 21903,04$

*Nota:* Representa el cálculo de la ecuación de la recta donde el eje y tiene un valor de 21903,04, resultado obtenido, a partir del reemplazo de los respectivos valores del año 2021 en la fórmula.

**Fuente:** Elaboración propia

- 5) Cálculo del error estándar de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión, misma que mide la movilidad o dispersión de los valores observados cerca del plano cartesiano. Ver Figura 8., en relación al año 2021 y Figura 9., con respecto al año 2022.

**Figura 8.**

*Cálculo del error de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión- Año 2021*

<b>Error estándar de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión</b>	$S_{xy} = \sqrt{\frac{\Sigma y^2 - a\Sigma y - b \Sigma xy}{n - 2}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{4973197449,08 - (19196,76)(96069,31) - (0,00089)(21299676,47)}{5 - 2}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{4973197449,08 - 1844219487,00 - 21299,68}{3}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{3128956662,00}{3}}$
	$S_{xy} = \sqrt{1042985554,00}$
	$S_{xy} = 32295,29$

*Nota:* Representa el cálculo del error de estimación en relación a la recta de regresión, exponiendo la dispersión de los valores cercanos a la recta de regresión, con respecto al año 2021.

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 9.**

*Cálculo del error de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión- Año 2022*

<b>Error estándar de estimación o desviación estándar con respecto a la recta de regresión</b>	$S_{xy} = \sqrt{\frac{\Sigma y^2 - a\Sigma y - b \Sigma xy}{n - 2}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{4010733055,88 - (21902,16)(21902,34) - (0,00097)(17499618,43)}{5 - 2}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{4010733055,88 - 479708555,10 - 21299,68}{3}}$
	$S_{xy} = \sqrt{\frac{3531003201,00}{3}}$
	$S_{xy} = \sqrt{1177001067,00}$
	$S_{xy} = 34307,45$

*Nota:* Representa el cálculo del error de estimación en relación a la recta de regresión, exponiendo la dispersión de los valores cercanos a la recta de regresión, con respecto al año 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

- 6) Cálculo del Coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson con el fin de distinguir el grado de correlación que tienen las variables como se indica en la Figura 10., con respecto al año 2021 y en la Figura 11., que respecta al año 2022.

El Coeficiente de correlación para rectas de regresión presenta el tipo de correlación existente entre un argumento y otro, según el rango en que se encuentre el resultado obtenido al aplicar la fórmula; por lo que permite establecer la hipótesis a aceptar o a rechazar. En la presente, al obtener una correlación positiva débil para el año en estudio de acuerdo a la Figura 12., y considerando que las instituciones de intermediación financiera al no poseer recursos necesarios en el momento oportuno; es decir al momento en que el cliente así lo requiere, pierden fiabilidad frente a ellos.

**Figura 10.**

*Cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson-Año 2021*

Coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson:	$r = \frac{n \sum xy - \Sigma x \times \Sigma y}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$
	$r = \frac{(5)(21299676,47) - (108,20)(19213,86)}{\sqrt{[(5)(110615,00) - (108,20)^2][(5)(4973197449,08) - (19213,86)^2]}}$
	$r = \frac{106498382,40 - 2078939,65}{\sqrt{[553075,00 - 11707,24][24865987245,00 - 369172416,10]}}$
	$r = \frac{104419442,80}{\sqrt{[541367,76][24496814828,9]}}$
	$r = \frac{104419442,80}{\sqrt{13261785771056400,00}}$
	$r = \frac{104419442,80}{115159827,10}$
	$r = 0,91$

*Nota:* Representa el resultado del cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson, exponiendo un resultado de 0,91 lo que significa que existe una correlación positiva fuerte de acuerdo a los rangos establecidos, con respecto al año 2021.

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 11.**

*Cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson-Año 2022*

Coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson:	$r = \frac{n \sum xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$
	$r = \frac{(5)(17499618.43) - (181)(233839.00)}{\sqrt{[(5)(233839.00) - (181)^2][(5)(4010733055.88) - (21902.34)^2]}}$
	$r = \frac{87498092.15 - 42324859.00}{\sqrt{[1169195.00 - 32761.00][20053665279.40 - 479712497.48]}}$
	$r = \frac{45173233.15}{\sqrt{[1136434.00][19573952781.92]}}$
	$r = \frac{45173233.15}{\sqrt{22244505455773500.00}}$
	$r = \frac{45173233.15}{149145920.00}$
	$r = 0.30$

*Nota:* Representa el resultado del cálculo del coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson, exponiendo un resultado de 0,30, lo que significa que existe una correlación positiva débil de acuerdo a los rangos establecidos, con respecto al año 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 12.**

*Coeficiente de correlación para rectas de regresión o de Pearson*



*Nota:* Expone los rangos de correlación para las rectas de regresión para asociarlos frente al resultado obtenido y verificar el grado de significancia que tiene una hipótesis.

7) Cálculo del coeficiente de Determinación y Representación gráfica de los datos previamente tabulados al inicio de la aplicación de la Prueba de Regresión lineal, como se exponen en la Figura 13., con respecto al año 2021 y Figura 14., para el año 2022, con el fin de tener una mejor visualización de la recta de regresión y de la correlación de las variables de investigación; es decir con el fin de comprender de manera óptima los resultados obtenidos.

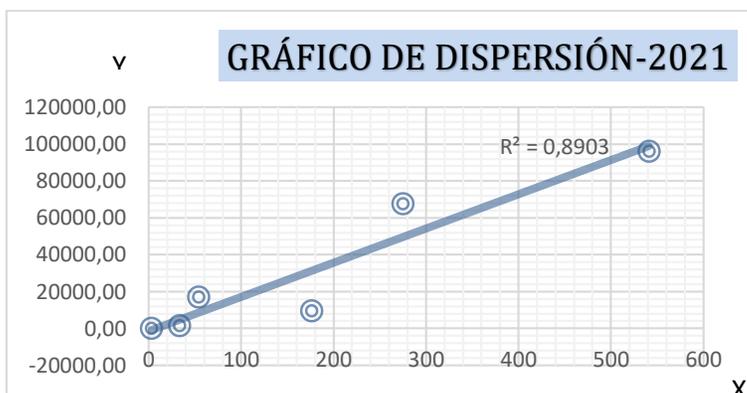
El coeficiente de determinación es una medida importante en estadística que nos permite evaluar la efectividad de un modelo de regresión para predecir la variable dependiente. Se denota como  $r^2$  y su valor puede oscilar entre 0 y 1. Un valor cercano a 1 indica que la ecuación de regresión explica bien la variabilidad de la variable dependiente, mientras que un valor cercano a 0 indica que la relación entre las variables es débil o inexistente.

En este caso, al ser la variable dependiente la Rentabilidad financiera, la verificación de su impacto radica en la aplicación del coeficiente de determinación ( $r^2$ ) cuyo resultado para el año 2021 fue de 82,81% que pese a ser menor de 100% es un porcentaje aceptable lo cual indica que al existir una correlación positiva fuerte también hubo cierto impacto significativo en la rentabilidad financiera en la COAC PAIS Ltda.; sin embargo, en el año 2022 al obtener un porcentaje del 9% refleja un porcentaje inferior respecto del año anterior, lo que indica que al existir una correlación positiva débil existe un impacto significativo en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda. Es así que se procede a aceptar la hipótesis nula  $H_0$ : La gestión de cobranzas de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba no impacta significativamente en la rentabilidad financiera al año 2022., debido a que la COAC PAIS Ltda., para el año 2022 aplicó mecanismos que han permitido mejorar la recuperación de cartera entre los cuales se

mencionan el adecuado mantenimiento de los canales de comunicación con el cliente y actualización de información de manera mensual, entre otros.

**Figura 13.**

*Gráfico de dispersión-año 2021*

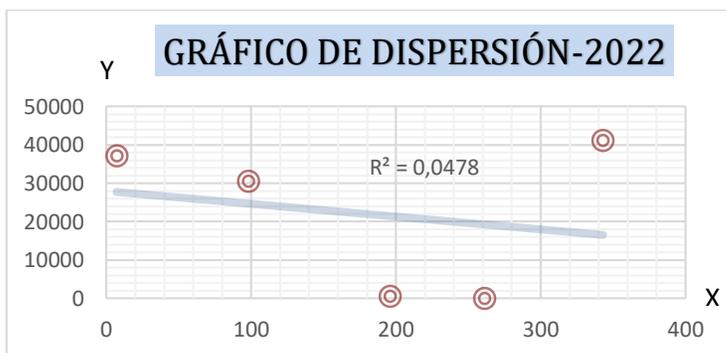


*Nota:* expone la gráfica de regresión, tomando en consideración los resultados obtenidos a partir de las fórmulas aplicadas para el año 2021.

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 14.**

*Gráfico de dispersión- año 2022*



*Nota:* expone la gráfica de regresión, tomando en consideración los resultados obtenidos a partir de las fórmulas aplicadas para el año 2022.

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- ✓ A partir de la información evaluada de la empresa COAC PAIS. Ltda., se ha detallado la situación actual de la misma mostrando así una eficiente gestión de cobranza y optimización de los procesos de pago de los clientes en el año 2022, tomando en consideración que en el año anterior 2021 hubo una inadecuada gestión con respecto a los cobros efectuados. Es así que se genera la necesidad de la implementación de instrumentos que generen acciones efectivas de acuerdo con las necesidades de la institución.
- ✓ Al aplicar instrumentos financieros, se ha podido identificar una mejora en la recuperación de pagos y reducción de la morosidad en el año 2022; por cuanto, el retorno de los recursos por la recuperación de créditos vencidos generó un incremento del 94.91%, comparado con el año 2021, que fue de 90,68%. Lo que conlleva al fortalecimiento de la salud financiera de la Cooperativa, permitiéndole disponer de mayores recursos para invertir en el crecimiento de sus operaciones y cubrir sus obligaciones.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda seguir aplicando mecanismos que permitan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., velar porque sus socios o prestamistas mantengan al día sus pagos o la cancelación de las cuotas fijadas, a fin de optimizar los recursos humanos en la

recuperación de pagos de los créditos vencidos mediante la definición de las etapas de cobranzas como la preventiva, administrativa y judicial.

- ✓ Se sugiere que se establezca como política en la entidad financiera el uso de Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros, mínimo de manera mensual; para de esta manera, evidenciar el proceso y dinámica del cálculo de los principales indicadores financieros como es el ROE y ROA, a fin de identificar la capacidad de los fondos propios y, por ende, tomar los correctivos necesarios en caso de requerirlos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J., & Mitsuo, C. (2022). *Diseño y Metodología de la Investigación*. <https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf>
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero* (Vigente). Registro Oficial 444. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario Financiero* (Segundo Suplemento). Reg. Oficial 332-Lexis. <https://www.financoop.net/documentos/septiembre2014/Reg%20%20Oficial%20332%202do%20suplemento%20COMF,%2012-09-2014.pdf>
- Condori, P. (2020). *Niveles de Investigación*. Curso Taller: <https://www.aacademica.org/cporfirio/17>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Limitada. (2022). *Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda.*
- Cortez, D. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Chicaiza, C., Pinda, B. & Romero, A. (2020). *Contabilidad de Gestión y la Eficiencia en la COAC P.A.I.S. del Segmento 4 del Cantón Riobamba* [Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11725>
- Escudero, R. (2020). *Indicadores de Gestión de Cobranzas*. [https://www.academia.edu/25033602/INDICADORES\\_DE\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_COBRANZAS\\_COBRANZAS](https://www.academia.edu/25033602/INDICADORES_DE_GESTI%C3%93N_DE_COBRANZAS_COBRANZAS)
- Feria, H., Matilla, M. & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación, ISSN-e 2224-2643, Vol. 11, N°. 3 (Julio-septiembre), 2020, págs. 62-79, 11(3), 62-79*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391&info=resumen&idioma=EN>
- Galarza, A., & Jami, T. (2023). *La Recaudación del impuesto del IVA y sus variaciones en los regímenes aplicados al periodo 2019-2020-2021 en la provincia de Cotopaxi [Tesis de Licenciatura]*, Universidad Técnica de Cotopaxi. Repositorio Institucional. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10055/1/PI-002336.pdf>
- Heredia, D. (2022). *Auditoría de gestión al área de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en el periodo 2021* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9717>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-etodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Intriago, J., & Zambrano, M. (18 de octubre de 2022). Gestión de Créditos y su Incidencia en Indicadores Financieros de la Cooperativa Producción Pesquera Artesanal. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 6(11). doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespoc.0234>
- Janeta, C. (2022). *Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COAC "La Nueva Jerusalén" Ltda., Período 2019-2020* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10252/1/Janeta%20Gualan%2c%20C.%20%282023%29%20Auditor%c3%ada%20de%20gesti%c3%b3n%20aplicada%20al%20departamento%20de%20cr%3a9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20COAC%20%e2%80%9cLa%20Nueva%20Jerusal%3%a9n%e2%80%9d%20Ltda.%2c%20periodo%202019-2020.pdf>
- Maliza, E. (2022). *El Riesgo de Liquidez y su Incidencia en la Concesión de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda., período 2020* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10180>
- Mantilla, L. & Rodríguez, Y. (2021). *El endeudamiento y la rentabilidad financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector arrocerero del Ecuador* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32339>
- Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Universidad Tecnológica del Centro de México - Studocu. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-tecnologica-del-centro-de-mexico-sc/taller-de-investigacion/metodos-tecnicas-e-instrumentos-de-inves/34073827>
- Mejía, C. (1998. octubre). *Indicadores de Efectividad y Eficacia*. Planning. [http://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)
- Mera, J. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.* [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1948>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Programación Macroeconómica*. Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/1.2-Documento-de-Programacion-Macroeconomica-2023-2026.pdf>
- Mogollón, J. (2021). La gestión de cobranzas y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A: Período 2014-2016. *Revista Puriq*, 3(1), 151-164. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

- Narváez, L. (2023). *Evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, Período 2020* [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10489>
- Pinto, K., Mendoza, E. & Pinto, K. (2020, 9. diciembre). Gestión de tesorería en las pymes de Riohacha D.E.T.C.: caso gestión de cobros. *Renovat: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, Tecnología e Innovación*, 5(2), 85-96. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/rnt/article/view/3532>
- Produbanco Ecuador. (2023). *Etapas de Cobranza*. Etapas de Cobranza. <https://www.produbanco.com.ec/normas-de-transparencia/gesti%C3%B3n-de-cobro/etapas-de-cobranza/>
- Pursell, S. (2023). *Qué es la productividad: tipos, características y fórmula*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad>
- Saavedra, J. (03 de mayo de 2023). Regresión Lineal: Teoría y ejemplos. *Regresión Lineal: Teoría y ejemplos*. <https://ebac.mx/blog/regresion-lineal>
- Sampaollesi, L. (2022, 8. marzo). *Acciones de cobranza para cada tipo de moroso en tu institución educativa* /. Aulicum. <https://www.aulicum.com/blog/acciones-de-cobranza/SEPS>. (2022). *Actualidad y Cifras EPS – DICIEMBRE 2022*. [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-oct2022\\_.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-oct2022_.pdf)
- Tisalema, X. (2022). *Los Procesos de Concesión y Recuperación de Créditos y su Incidencia en la Liquidez de la COAC "Crece Wiñari" año 2019*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Tixe, A. (2022). Proyecto de Desarrollo para la Optimización del Proceso de Cobranzas y Recuperación de Cartera en la Compañía Mundofactor Sociedad Anónima. En *Universidad Politécnica Salesiana*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22530/1/UPS%20GT003726.pdf>
- Universidad Internacional de La Rioja. (2021). Rentabilidad Financiera (ROE): ¿Qué es y cómo se calcula? *Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)*. <https://www.unir.net/empresa/revista/rentabilidad-financiera-roe/>
- Vacacela, J. (2019). Análisis de la Gestión de Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos. En *Universidad de Guayaquil*. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a78fbe28-6fef-495d-bee8-4d3763b7e6a2/content>
- Velasteguí, E. & Sánchez, C. (2017, 6. julio). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Zambrano, M. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubricala* [Universidad

Tecnológica                      Empresarial                      de  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1553>

Guayaquil].

## 7. ANEXOS

### Anexo 1.

Oficio de Autorización para realizar el Proyecto de Investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba., dirigido al Gerente.



Carrera de Contabilidad y Auditoría  
FACULTAD DE CIENCIAS  
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS



Riobamba, 04 de agosto de 2023  
Oficio No. 1237-DCCA-FCPYA-UNACH

Ingeniero  
Byron Pineda  
REPRESENTANTE LEGAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PAIS,  
LTDA; AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA.  
En su despacho.-

Reciba un atento saludo, en atención a la petición efectuada por el/la Sr/ita. **DILAN JAQUELINE SALDAÑA MUÑOZ**; con cédula de ciudadanía: **060550514**; estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, solicito de la manera más comedida su autorización para que el/la mencionado/a alumno/a realice su proyecto de investigación y se le ofrezca las facilidades necesarias para la entrega de información para la ejecución del mismo en la prestigiosa entidad que Usted acertadamente dirige.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

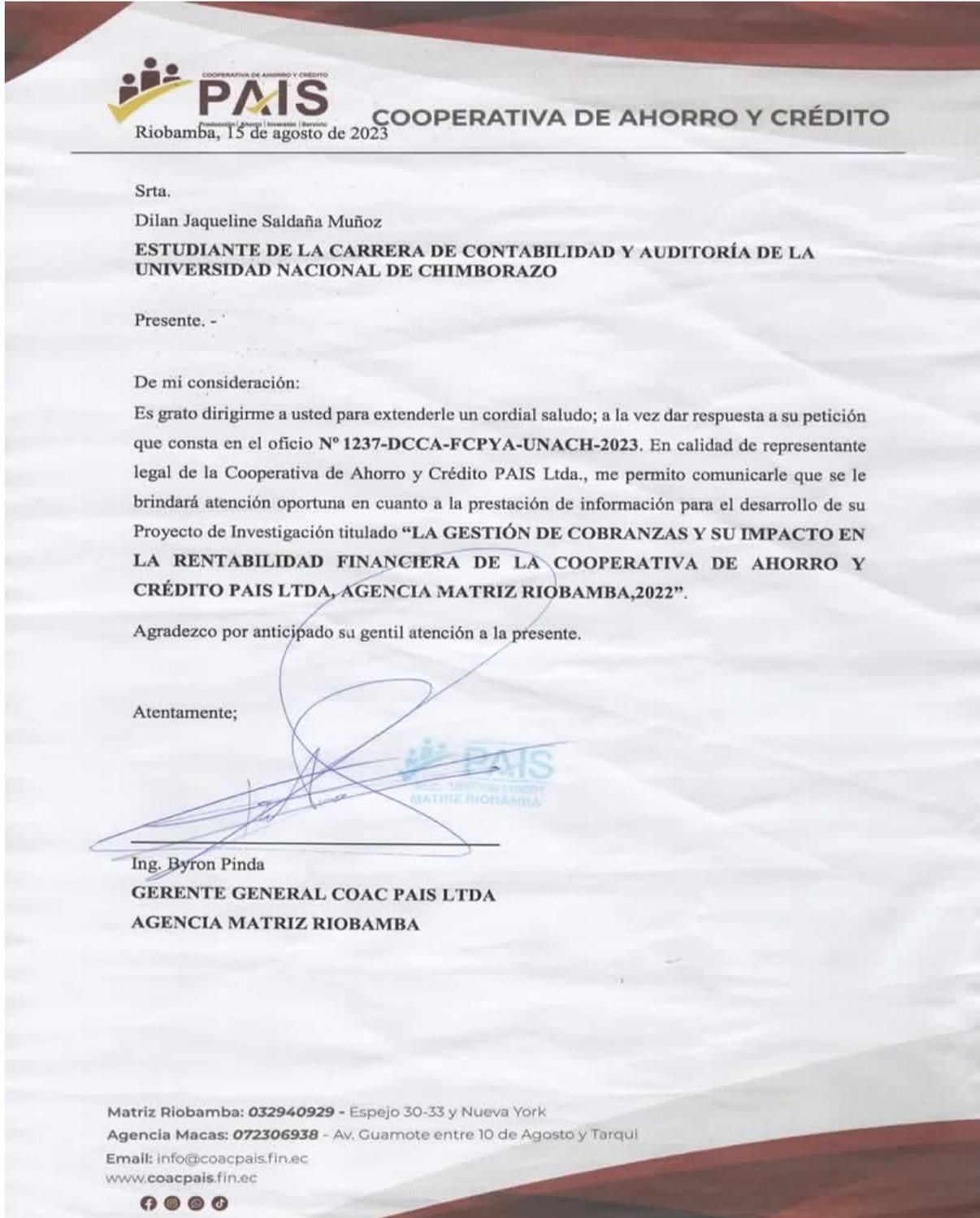


Elaborado y firmado digitalmente por:  
**IVÁN PATRICIO ÁRIAS GONZÁLEZ**

Lic. Iván Arias González Mgs.  
DIRECTOR DE CARRERA  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA - FCPYA  
Elabora Amparo López  
Revisa MSC. IVÁN ÁRIAS

## Anexo 2.

Carta de aceptación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba.



### Anexo 3.

#### Manual de Gestión de Calidad de Cartera-Cobranza

<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE NEGOCIOS	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "PAIS LTDA."</b>	<b>IMAGEN PAIS</b>
<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE CARTERA -COBRANZA</b>		
<b>PROCESO:</b> COBRANZAS	<b>CÓDIGO: DCPAISVI</b>	<b>Rev.: 01</b>

ha de seguir con cualquier otro documento que deba suscribir el potencial socio, en especial con el título ejecutivo (pagaré) que ampararía la operación crediticia;

2. Se debe señalar al potencial socio, y deudores solidarios, cuáles son las acciones jurídicas que podrá seguir en su contra.

3. Se debe indicar tanto al deudor, o deudores solidarios, así como al garante, cuáles son los criterios de calificación y clasificación del riesgo que se aplicarán a la operación crediticia que se concederá, y las implicaciones que esto conlleva para la información crediticia.

4. La cobranza operativa inicia con la gestión preventiva, mediante envío de mensajes de textos, llamada telefónica, visita al negocio o domicilio del deudor. Esta última gestión se realizará cuando el asesor se encuentre en el sector. Las acciones de gestión indicadas deben ser realizadas de una manera cordial y oportuna. El control de esta gestión se realizará mediante la entrega de un reporte diario, el mismo que será validado por el Gerente de agencia en el reporte de vencimiento. Cuando se envía el mensaje de texto debe contener el siguiente texto: "Estimado(a) socio(a) de la Cooperativa P.A.I.S., le recordamos que su cuenta se vence el día..., agradecemos su pago puntual."

5. A partir del 1er día de mora se realizará la gestión de cobranza telefónica, las llamadas deben ser breves y cordiales. La persona que realiza la gestión debe tener la capacidad de negociación, otorgando un plazo no mayor a 48 horas para el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

6. La gestión de cobranza al domicilio o negocio del deudor debe ser realizadas en horas donde el titular o conyugue se les ubique personalmente, de la misma forma se otorgará un plazo no mayor a 48 horas para la cancelación de los valores vencidos. Como constancia de lo actuado se firmará un acuerdo de pago en la notificación entregada.

7. La gestión de cobranza a los garantes iniciará dando a conocer su figura legal frente a una obligación contraída en calidad de DEUDOR SOLIDARIO, es decir, las garantías personales "Son aquellas en las que otra persona se obliga al cumplimiento de la obligación, si el deudor principal no la cumple"

#### 5.2 COBRANZA EXTRAJUDICIAL

##### OBJETIVO:

- Mantener una activa relación con el socio que haya caído en mora a fin de lograr una negociación adecuada que evite los procesos judiciales, así como para verificar la información que se requerirá en caso de demanda.



El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PAIS LTDA."

Cualquier impresión o copia no autorizada de este documento, se considerará como COPIA NO CONTROLADA

Revisado por: Gestor de Negocio

Aprobado por: Gerente General

Aprobado por: Consejo de Administración

## Anexo 4.

Estados financieros de la COAC PAIS Ltda., agencia matriz Riobamba

### Balance General

El balance general o balance de situación de una empresa es un documento contable-financiero que revela la situación económica y patrimonial de la misma en un momento dado; por lo que en lenguaje contable se conoce como imagen fiel. Es así que, para el año 2022 los Activos alcanzan el valor de USD. 3,925,349.12 y para el año 2021 estaban en USD. 2,536,089.05. El Pasivo del año 2021 totalizan el valor de USD. 2,138,401.25 y para el año 2022 existe un incremento en la deuda por clientes por USD. 3,554,019.34. El patrimonio que es la diferencia entre lo que tiene y lo que debe la entidad, en el año 2021 suman USD. 239,087.90 y en el año 2022 suma USD. 366,563.79.

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado BALANCE GENERAL 01/01/2021 AL 31/12/2021			
1	ACTIVO		2,381,186.11
11	FONDOS DISPONIBLES		347,999.51
1101	Caja		11,461.54
110105	Efectivo	11,461.54	
11010505	Efectivo Oficina	11,461.54	
11010510	Efectivo Boveda	.00	
11010515	Efectivo PDA	.00	
1103	Bancos y otras instituciones financieras		336,537.97
110305	Banco Central del Ecuador	6,223.05	
11030505	Banco Central del Ecuador	6,223.05	
110310	Bancos e instituciones financieras locales	330,314.92	
11031001	Banco Pacifico 793433-5	21,777.02	
11031002	COAC Daquilema 046000133133	404.93	
11031003	Produbanco 12736035791	13,544.35	
11031004	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda. 500	10,067.23	
11031005	Banco Pichincha Cta. Cte. 3486183404	15,656.16	
11031010	Banco Desarrollo. Ahorros. 170006161-3	167,423.55	
11031015	Banco Codesarrollo Cta. Corriente 1700300126-6	4,063.01	
11031020	COAC San Martin de Tisaleo Ltda. 005163	60,300.04	
11031025	COAC Nueva Esperanza Ltda. 213929	17,078.63	
13	INVERSIONES		67,018.07
1305	Mantencidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario		60,873.07
130525	De 1 a 3 años sector privado	28,590.00	
13052505	De 1 a 3 años sector privado	28,590.00	
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	32,283.07	
13055505	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	32,283.07	
1307	De disponibilidad restringida		6,145.00
130710	Depositos sujetos a restricción	6,145.00	
13071001	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda.	1,815.00	
13071002	COAC Daquilema Ltda.	30.00	
13071004	UPROCACH	300.00	
13071005	BANCODESARROLLO	4,000.00	
14	CARTERA DE CREDITOS		1,769,371.13
1404	Cartera de microcredito por vencer		1,770,319.32
140405	De 1 a 30 días	84,502.43	
14040505	De 1 a 30 días	84,502.43	
140410	De 31 a 90 días	149,581.66	
14041005	De 31 a 90 días	149,581.66	
140415	De 91 a 180 días	202,568.17	
14041505	De 91 a 180 días	202,568.17	
140420	De 181 a 360 días	379,508.28	
14042005	De 181 a 360 días	379,508.28	
140425	De más de 360 días	954,158.78	
14042505	De más de 360 días	954,158.78	
1428	Cartera de microcredito que no devenga intereses		67,035.37
142805	De 1 a 30 días	10,826.82	
14280505	De 1 a 30 días	10,826.82	
142810	De 31 a 90 días	8,277.85	
14281005	De 31 a 90 días	8,277.85	
142815	De 91 a 180 días	7,626.83	
14281505	De 91 a 180 días	7,626.83	

142820	De 181 a 360 días		14,190.96	
14282005	De 181 a 360 días	14,190.96		
142825	De más de 360 días		26,112.91	
14282505	De más de 360 días	26,112.91		
1452	Cartera de microcredito vencida			29,100.94
145205	De 1 a 30 días		3,795.31	
14520505	De 1 a 30 días	3,795.31		
145210	De 31 a 90 días		4,972.93	
14521005	De 31 a 90 días	4,972.93		
145215	De 91 a 180 días		3,978.97	
14521505	De 91 a 180 días	3,978.97		
145220	De 181 a 360 días		5,195.67	
14522005	De 181 a 360 días	5,195.67		
145225	De más de 360 días		11,158.06	
14522505	De más de 360 días	11,158.06		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)			-97,084.50
149920	(Cartera de microcréditos)		-96,462.50	
14992005	(Cartera de microcréditos)	-96,462.50		
149989	(Provision genérica voluntaria)		-622.00	
14998905	(Provisión genérica voluntaria)	-622.00		
16	CUENTAS POR COBRAR			47,994.01
1602	Intereses por cobrar Inversiones			807.08
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		807.08	
16021505	Mantenidas hasta el vencimiento	807.08		
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos			29,474.25
160320	Cartera de microcredito		29,474.25	
16032005	Cartera de microcrédito	29,474.25		
1690	Cuentas por cobrar varias			17,977.45
169090	Otras		17,977.45	
16909005	Camilo Acosta	302.26		
16909007	Xavier Jimenez	.00		
16909020	Wester Union Transferunion S.A	15,675.19		
16909030	Bono de Desarrollo Humano	.00		
16909040	Cuentas por Cobrar Varias	.00		
16909045	Pago Wester Union	.00		
16909080	BolivarSalazar	2,000.00		
1699	(Provision para cuentas por cobrar)			-264.77
169905	(Provision para intereses y comisiones por cobrar)		-264.77	
16990505	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-264.77		
169910	(Provision para otras cuentas por cobrar)		.00	
16991005	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	.00		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			18,442.64
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina			5,782.46
180505	Muebles, enseres y equipos de ofic		5,782.46	
18050505	Muebles de Oficina - Matriz	5,782.46		
18050515	Equipos de oficina	.00		
1806	Equipos de computacion			5,985.53
180605	Equipos de computación		5,985.53	
18060505	Equipos de computación Matriz	5,985.53		
1807	Unidades de transporte			38,138.97
180705	Unidades de transporte		38,138.97	
18070505	Unidad de transporte	35,995.00		
18070510	Otros Activos	2,143.97		
1899	(Depreciacion acumulada)			-31,464.32
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-4,287.30	
18991505	(Muebles, de oficina Matriz)	-4,287.30		
18991515	(Equipo de oficina Matriz)	.00		
189920	(Equipos de computacion)		-4,145.17	

18992005	(Equipos de computación Matriz)	-4,145.17		
189925	(Unidades de transporte)		-21,700.93	
18992505	(Unidades de transporte Motocicla)	-21,700.93		
189940	(Otros)		-1,330.92	
18994025	(Otros equipos)	-1,330.92		130,360.75
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>			
1904	Gastos y pagos anticipados			127,353.60
190410	Anticipos a terceros		127,353.60	
19041005	Anticipos a Terceros	127,353.60		
1905	Gastos diferidos			2,724.48
190515	Estudios		1,120.00	
19051505	Estudio de Factibilidad	1,120.00		
190520	Programas de computacion		5,040.00	
19052005	Programas de Computación	5,040.00		
190590	Otros		800.00	
19059005	Franquicia Western Union	800.00		
190599	(Amortizacion acumulada gastos diferidos)		-4,235.52	
19059905	(Amor. Programa de Computacion)	-3,905.88		
19059925	(Amortiz. Franquicia Western Unión)	-154.74		
19059930	(Amortiz. Acumulada Estudio de Factibilidad)	-174.90		
1990	Otros			282.67
199010	Otros impuestos		282.67	
19901005	Crédito Tributario Impuesto a la Renta	82.98		
19901010	Cred. Trib. Retenciones Impuesto a la Renta	62.39		
19901015	Retenciones IVA	41.00		
19901020	Cred. Trib.Retencion IR 2,75%	96.30		
19901025	Anticipo Impuesto a la Renta	.00		
199090	Varias		.00	
19909010	Operaciones en Tramite Transferencias	.00		
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>2,381,186.11</b>
2	<b>PASIVOS</b>			<b>-2,138,401.25</b>
21	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>			<b>-1,704,051.18</b>
2101	Depositos a la vista		-166,122.28	
210135	Depositos de ahorro		-166,122.28	
21013505	Ahorros a la vista	-166,122.28		
2103	Depositos a plazo		-1,513,594.71	
210305	De 1 a 30 días		-142,500.00	
21030505	De 1 a 30 días	-142,500.00		
210310	De 31 a 90 días		-233,969.00	
21031005	De 31 a 90 días	-233,969.00		
210315	De 91 a 180 días		-329,295.33	
21031505	De 91 a 180 días	-329,295.33		
210320	De 181 a 360 días		-592,830.38	
21032005	De 181 a 360 días	-592,830.38		
210325	De mas de 361 días		-215,000.00	
21032505	De más de 361 días	-215,000.00		
2105	Depositos restringidos			-24,334.19
210505	Depósitos restringidos		-24,334.19	
21050505	Ahorro Programado Especial	-24,334.19		
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			<b>-71,095.55</b>
2501	Intereses por pagar			-65,995.57
250105	Depositos a la vista		.00	
25010505	Ahorros a la vista	.00		
25010510	Ahorro Programado Especial	.00		
250115	Depositos a plazo		-65,995.57	
25011505	Depósitos a Plazo Fijo	-65,995.57		
2503	Obligaciones patronales			-2,840.73

250305	Remuneraciones		.00	
25030505	Remuneraciones	.00		
250310	Beneficios Sociales		-958.72	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	-258.73		
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	-699.99		
250315	Aportes al IESS		-800.33	
25031505	Aportes al IESS- personal	-293.40		
25031510	Aportes al IESS Patronal	-377.23		
25031515	Préstamos IESS Empleados	-129.70		
250325	Participación a empleados		-881.68	
25032505	15% Participación a empleados	-881.68		
2504	Retenciones			-2,359.28
250405	Retenciones fiscales		-2,323.35	
25040505	1,75% Retenciones en la Fuente	-50.74		
25040510	2,75% Retencion en la Fuente	-47.77		
25040511	8% Retencion en la Fuente	-241.58		
25040512	10% Retencion en la Fuente	-181.82		
25040513	Impuesto a la Renta 25%	-1,249.04		
25040516	Impuesto al IVA 70%	-311.37		
25040520	Impuesto al IVA 30%	-20.31		
25040525	Impuesto al IVA 100%	-218.19		
25040540	1,75% Retencion en la Fuente Seguros	-2.53		
250490	Otras retenciones		-35.93	
25049005	Seguro de Solca 0.05%	-35.93		
2505	Contribuciones, impuestos y multas			-99.97
250590	Otras contribuciones e impuestos		-99.97	
25059005	Contribución (SEPS)	-49.96		
25059010	Iva 12 %	-50.01		
25059015	Contribución Cosede por prima variable	.00		
2506	Proveedores			.00
250605	Proveedores Socios		.00	
25060505	Proveedores	.00		
25060510	Varias	.00		
2590	Cuentas por pagar varias			.00
259090	Otras cuentas por pagar		.00	
25909010	Otras cuentas por Pagar	.00		
25909015	Recaudaciones SERVIPAGOS	.00		
25909020	Recaudaciones Wester Unión	.00		
25909040	Ctas. por Pagar Seguro Desgravamen	.00		
25909060	CTAS X PAGAR PUNTOMATICO	.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario			-363,254.52
260205	De 1 a 30 días		-9,722.76	
26020505	De 1 a 30 días	-9,722.76		
260210	De 31 a 90 días		-20,008.09	
26021005	De 31 a 90 días	-20,008.09		
260215	De 91 a 180 días		-30,332.47	
26021505	De 91 a 180 días	-30,332.47		
260220	De 181 a 360 días		-63,224.77	
26022005	De 181 a 360 días	-63,224.77		
260225	De mas de 360 días		-239,966.43	
26022530	De mas de 360 Días Codesarrollo	-239,966.43		
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público			.00
260605	De 1 a 30 días		.00	
26060505	De 1 a 30 días	.00		
260610	De 31 a 90 días		.00	

26061025	De 31 a 90 días	.00		
260615	De 91 a 180 días		.00	
26061505	De 91 a 180 días	.00		
260620	De 181 a 360 días		.00	
26062005	De 181 a 360 días	.00		
260625	De más de 360 días		.00	
26062505	De más de 360 días	.00		
29	OTROS PASIVOS			.00
2990	Otros		.00	
299090	Varios		.00	
29909025	Operacione en Trámite Proveedores	.00		
	<b>TOTAL PASIVOS</b>			<b>2,138,401.25</b>
3	<b>PATRIMONIO</b>			<b>-239,087.90</b>
31	<b>CAPITAL SOCIAL</b>			<b>-192,316.54</b>
3103	Aportes de socios		-192,316.54	
310305	Aportes de socios		-192,316.54	
31030505	Certificados de Aportación	-192,316.54		
33	<b>RESERVAS</b>			<b>-47,641.86</b>
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		-47,641.86	
330105	Reserva legal irrepartible		-47,641.86	
33010510	Reserva Legal Irrepartible	-47,641.86		
36	<b>RESULTADOS</b>			<b>870.50</b>
3602	(Perdidas acumuladas)		870.50	
360205	(Pérdidas acumuladas)		870.50	
36020505	(Pérdidas acumuladas)	870.50		
3603	Utilidad o excedente del ejercicio		.00	
360305	Utilidad del ejercicio		.00	
36030505	Utilidad del ejercicio	.00		
3604	(Pérdida del ejercicio)		.00	
360405	(Pérdida del ejercicio)		.00	
36040505	(Pérdida del ejercicio)	.00		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>239,087.90</b>
7	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>.00</b>
71	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			<b>90,026.94</b>
7103	Activos castigados		33,350.03	
710310	Cartera de créditos		33,350.03	
71031020	Cartera de créditos de microempr	33,350.03		
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		56,676.91	
710910	Cartera de credito de consumo		.00	
71091005	Cartera de créditos de consumo prioritario	.00		
710920	Cartera de microcredito		13,594.10	
71092005	Cartera de créditos para la microempresa	13,594.10		
710990	Otros		43,082.81	
71099020	Cartera de Crédito Microcrédito	43,082.81		
72	<b>DEUDORAS POR EL CONTRARIO</b>			<b>-90,026.94</b>
7203	Activos castigados		-33,350.03	
720305	Activos castigados		.00	
72030505	Activos castigados	.00		
720310	Cartera de Crédito		-33,350.03	
72031020	Cartera de Microcredito	-33,350.03		
7209	Intereses en suspenso		-56,676.91	
720905	Cartera de créditos comercial prioritario		.00	
72090505	Cartera de créditos comercial prioritario	.00		
720920	Intereses en suspenso		-13,594.10	
72092005	Cartera de Crédito para la Microempresa	-13,594.10		
720990	Otros		-43,082.81	

72099020	Cartera de Crédito Microcrédito	-43,082.81		
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			2,555,181.00
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		2,554,559.00	
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		2,554,559.00	
73011020	Cartera de Crédito Microempres	2,554,559.00		
7314	Provisiones constituidas		622.00	
731403	Provisión Genérica Voluntaria		622.00	
73140320	Cartera Microcrédito	622.00		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			-2,555,181.00
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		-2,554,559.00	
740110	Documentos en garantía		-2,554,559.00	
74011010	Cartera de Credito Consumo	.00		
74011020	Cartera de Credito Microempresa	-2,554,559.00		
7414	Provisiones constituidas		-622.00	
741423	Provision generica voluntaria cartera microcredito		-622.00	
74142320	Cartera Microcrédito	-622.00		
	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>			-3,596.96
	<b>TOTAL GENERAL</b>			2,381,186.11



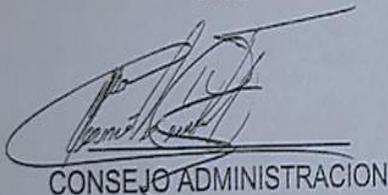
CONTADOR (A)

CPA.



  
GERENTE

Ing. Bayron Pinda

  
CONSEJO ADMINISTRACION

  
CONSEJO VIGILANCIA

## Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA.

Consolidado

## BALANCE GENERAL 01/01/2022 AL 31/12/2022

1	ACTIVO			3,925,349.12
11	FONDOS DISPONIBLES			790,098.99
1101	Caja		17,536.94	
110105	Efectivo		17,536.94	
11010505	Efectivo Oficina	17,536.94		
11010510	Efectivo Bodega	.00		
11010515	Efectivo PDA	.00		
110110	Caja chica		.00	
11011005	Caja Chica	.00		
1103	Bancos y otras entidades financieras		772,562.05	
110305	Banco Central del Ecuador		5,792.69	
11030505	Banco Central del Ecuador	5,792.69		
110310	Entidades del sector financiero público y privado		766,769.36	
11031001	Banco Pacifico 793433-5	14,584.04		
11031002	COAC Daquilema 046000133133	409.05		
11031003	Produbanco 12736035791	9,907.51		
11031004	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda. 500	9,796.71		
11031005	Banco Pichincha Cta. Cte. 3486183404	82,558.22		
11031010	Banco Desarrollo. Ahorros. 170006161-3	487,472.25		
11031015	Banco Codesarrollo Cta. Corriente 1700300126-6	1,986.11		
11031020	COAC San Martin de Tisaleo Ltda. 005163	101,157.91		
11031025	COAC Nueva Esperanza Ltda. 213929	8,457.87		
11031030	COAC Chunchi Ltda.	50,394.63		
11031035	COAC Usuarios del agua Maria Inmaculada Ltda.	15.03		
11031040	COAC 26 de Septiembre Lázaro Condo	20.03		
11031045	COAC Credil	5.00		
11031050	COAC Ichubamba Ltda.	5.00		
13	INVERSIONES			143,570.00
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario		110,000.00	
130515	De 91 a 180 días sector privado		70,000.00	
13051505	De 91 a 180 días sector privado	70,000.00		
130525	De 1 a 3 años sector privado		40,000.00	
13052505	De 1 a 3 años sector privado	40,000.00		
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario		.00	
13055505	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	.00		
1307	De disponibilidad restringida		33,570.00	
130710	Depósitos sujetos a restricción		33,570.00	
13071001	COAC Microempresa de Chimborazo Ltda.	4,115.00		
13071002	COAC Daquilema Ltda.	30.00		
13071004	UPROCACH	300.00		
13071005	BANCODESARROLLO	4,000.00		
13071010	COAC Chunchi Ltda.	20.00		
13071015	COAC Usuarios del agua Maria Inmaculada Ltda.	5,020.00		
13071020	COAC 26 de Septiembre Lázaro Condo	5,030.00		
13071025	COAC Credil	10,030.00		
13071030	COAC Ichubamba Ltda.	5,025.00		
14	CARTERA DE CRÉDITOS			2,848,543.62
1404	Cartera de microcrédito por vencer		2,853,183.69	
140405	De 1 a 30 días		136,449.48	
14040505	De 1 a 30 días	136,449.48		
140410	De 31 a 90 días		268,675.58	

14041005	De 31 a 90 días	268,675.58	
140415	De 91 a 180 días		351,473.29
14041505	De 91 a 180 días	351,473.29	
140420	De 181 a 360 días		632,649.03
14042005	De 181 a 360 días	632,649.03	
140425	De más de 360 días		1,463,936.51
14042505	De más de 360 días	1,463,936.51	
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses		85,114.44
142805	De 1 a 30 días		10,283.67
14280505	De 1 a 30 días	10,283.67	
142810	De 31 a 90 días		8,630.43
14281005	De 31 a 90 días	8,630.43	
142815	De 91 a 180 días		9,221.10
14281505	De 91 a 180 días	9,221.10	
142820	De 181 a 360 días		14,845.13
14282005	De 181 a 360 días	14,845.13	
142825	De más de 360 días		42,134.11
14282505	De más de 360 días	42,134.11	
1452	Cartera de microcrédito vencida		24,484.24
145205	De 1 a 30 días		3,782.77
14520505	De 1 a 30 días	3,782.77	
145210	De 31 a 90 días		5,206.55
14521005	De 31 a 90 días	5,206.55	
145215	De 91 a 180 días		5,538.89
14521505	De 91 a 180 días	5,538.89	
145220	De 181 a 360 días		7,927.76
14522005	De 181 a 360 días	7,927.76	
145225	De más de 360 días		2,028.27
14522505	De más de 360 días	2,028.27	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)		-114,238.95
149920	(Cartera de microcréditos)		-113,616.95
14992005	(Cartera de microcréditos)	-113,616.95	
149989	(Provisión genérica voluntaria)		-622.00
14998905	(Provisión genérica voluntaria)	-622.00	
16	CUENTAS POR COBRAR		79,128.13
1602	Intereses por cobrar inversiones		10,224.71
160215	Mantenidas hasta el vencimiento		10,224.71
16021505	Mantenidas hasta el vencimiento	10,224.71	
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos		45,057.68
160320	Cartera de microcrédito		45,057.68
16032005	Cartera de microcrédito	45,057.68	
1614	Pagos por cuenta de socios		3,117.14
161420	Seguros		.00
16142005	Seguros	.00	
161430	Gastos judiciales		3,117.14
16143005	Gastos Judiciales	3,117.14	
1690	Cuentas por cobrar varias		21,370.40
169090	Otras		21,370.40
16909005	Camilo Acosta	.00	
16909007	Xavier Jimenez	.00	
16909020	Wester Union Transferunion S.A	18,955.40	
16909030	Bono de Desarrollo Humano	.00	
16909040	Cuentas por Cobrar Varias	615.00	
16909045	Pago Wester Union	.00	
16909050	Garantía Arr. Manuel Salazar	1,000.00	
16909055	Garantía Arr. Pérez Solís	800.00	
16909080	Garantía Arr. Bolívar Salazar	2,000.00	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)		-641.80

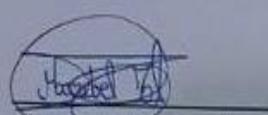
169905	(Provisi3n para intereses y comisiones por cobrar)	-264.77		
16990505	(Provisi3n para intereses y comisiones por cobrar)	-264.77		
169910	(Provisi3n para otras cuentas por cobrar)		-377.03	
16991005	(Provisi3n para otras cuentas por cobrar)	-377.03		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			19,086.46 °
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		8,072.46	
180505	Muebles, enseres y equipos de ofic		8,072.46	
18050505	Muebles de Oficina - Matriz	6,002.46		
18050510	Muebles de Oficina -Macas	2,070.00		
18050515	Equipos de oficina	.00		
1806	Equipos de computaci3n		10,625.64	
180605	Equipos de computaci3n		10,625.64	
18060505	Equipos de computaci3n Matriz	8,523.33		
18060510	Equipos de Computacion -Macas	2,102.31		
1807	Unidades de transporte		41,454.22	
180705	Unidades de transporte		41,454.22	
18070505	Unidad de transporte	35,995.00		
18070510	Otros Activos	2,453.97		
18070515	Otros Activos -Macas	3,005.25		
1899	(Depreciaci3n acumulada)		-41,065.86	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		-5,024.71	
18991505	(Muebles, de oficina Matriz)	-4,874.16		
18991515	(Equipo de oficina Matriz)	.00		
18991520	(Muebles de Oficina - Macas)	-150.55		
189920	(Equipos de computaci3n)		-6,122.23	
18992005	(Equipos de computaci3n Matriz)	-5,546.66		
18992015	(Equipos de Computacion - Macas)	-575.57		
189925	(Unidades de transporte)		-28,124.93	
18992505	(Unidades de transporte Motociclé)	-28,124.93		
189940	(Otros)		-1,793.99	
18994025	(Otros Activos - Matriz)	-1,566.67		
18994030	(Otros Activos - Macas)	-227.32		
19	OTROS ACTIVOS			44,921.92
1904	Gastos y pagos anticipados		26,483.69	
190410	Anticipos a terceros		26,483.69	
19041005	Anticipos a Terceros	26,483.69		
190490	Otros gastos y pagos anticipados		.00	
19049005	Publicidad	.00		
1905	Gastos diferidos		18,163.85 *	
190505	Gastos de constituci3n y organizaci3n		19,937.17	
19050505	Gastos de Constitucion y Organizacion	19,937.17		
19050510	Anticipo Gastos de Constitucion y Organizacion	.00		
190515	Estudios		.00	
19051505	Estudio de Factibilidad	.00		
190520	Programas de computaci3n		336.00	
19052005	Programas de Computaci3n	336.00		
190525	Gastos de adecuaci3n		1,198.71	
19052505	Gastos Adecuacion	1,198.71		
190590	Otros gastos diferidos		1,400.00	
19059005	Franquicia Western Union	600.00		
19059010	Franquicia Western Union -Macas	600.00		
190599	(Amortizaci3n acumulada gastos diferidos)		-4,708.03	
19059905	(Amor. Programa de Computacion)	-248.55		
19059910	(Amortizaci3n acumulada gastos Constitucion y Organizacion )	-3,884.39		
19059915	(Amortizaci3n acumulada Gastos de Adecuaci3n )	-176.52		
19059925	(Amortiz. Franquicia Western Uni3n)	-398.57		
19059930	(Amortiz. Acumulada Estudio de Factibilidad)	.00		

1990	Otros		278.49	
199010	Otros impuestos		278.49	
19901005	Crédito Tributario Impuesto a la Renta	.00		
19901010	Cred. Trib. Retenciones Impuesto a la Renta	45.16		
19901015	Retenciones IVA	39.73		
19901020	Cred. Trib.Retencion IR 2,75%	193.60		
19901025	Anticipo Impuesto a la Renta	.00		
199090	Varias		.00	
19909010	Operaciones en Tramite Transferencias	.00		
1999	(Provisi3n para otros activos irre recuperables)			-4.11
199990	(Provisi3n para otros activos)		-4.11	
19999005	(Provisi3n para otros activos)	-4.11		
	<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>3,925,349.12</b>
2	<b>PASIVOS</b>			<b>-3,554,019.34</b>
21	<b>OBLIGACIONES CON EL P3BLICO</b>			<b>-2,919,609.82</b>
2101	Dep3sitos a la vista		-572,026.81	
210135	Dep3sitos de ahorro		-572,026.81	
21013505	Ahorros a la vista	-368,348.75		
21013510	Ahorro Corporativo	-178,461.78		
21013515	Ahorros Infantil	-439.31		
21013520	Ahorros Facil	-3,288.93		
21013525	Ahorros BDH	-1,488.04		
2103	Dep3sitos a plazo		-2,308,318.26	
210305	De 1 a 30 d3as		-253,099.65	
21030505	De 1 a 30 d3as	-253,099.65		
210310	De 31 a 90 d3as		-680,768.80	
21031005	De 31 a 90 d3as	-680,768.80		
210315	De 91 a 180 d3as		-553,494.36	
21031505	De 91 a 180 d3as	-553,494.36		
210320	De 181 a 360 d3as		-745,970.03	
21032005	De 181 a 360 d3as	-745,970.03		
210325	De m3s de 361 d3as		-74,985.42	
21032505	De m3s de 361 d3as	-74,985.42		
2105	Dep3sitos restringidos		-39,264.75	
210505	Dep3sitos restringidos		-39,264.75	
21050505	Ahorro Programado Especial	-39,264.75		
25	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			<b>-74,409.52</b>
2501	Intereses por pagar		-46,790.57	
250105	Dep3sitos a la vista		.00	
25010505	Ahorros a la vista	.00		
25010510	Ahorro Programado Especial	.00		
25010515	Ahorro Corporativo	.00		
250115	Dep3sitos a plazo fijo		-46,790.57	
25011505	Dep3sitos a Plazo Fijo	-46,790.57		
2503	Obligaciones patronales		-3,975.97	
250305	Remuneraciones		.00	
25030505	Remuneraciones	.00		
250310	Beneficios Sociales		-1,686.68	
25031005	D3cimo Tercer Sueldo	-340.84		
25031010	D3cimo Cuarto Sueldo	-1,345.84		
250315	Aportes al IESS		-1,200.12	
25031505	Aportes al IESS- personal	-479.13		
25031510	Aportes al IESS Patronal	-616.03		
25031515	Pr3stamos IESS Empleados	-104.96		
250325	Participaci3n a empleados		-1,089.17	
25032505	15% Participaci3n a empleados	-1,089.17		
2504	Retenciones		-2,823.09	

250405	Retenciones fiscales		-2,828.34	
25040505	1,75% Retenciones en la Fuente	-22.41		
25040510	2,75% Retencion en la Fuente	-70.05		
25040511	8% Retencion en la Fuente	-273.68		
25040512	10% Retencion en la Fuente	-280.00		
25040513	Impuesto a la Renta 22%	-1,357.83		
25040514	Otras retenciones 1%	-20.70		
25040515	Impuesto al IVA 70%	-350.20		
25040520	Impuesto al IVA 30%	-27.44		
25040525	Impuesto al IVA 100%	-442.44		
25040540	1,75% Retencion en la Fuente Seguros	-3.59		
250490	Otras retenciones		-94.75	
25049005	Seguro de Solca 0.05%	-94.75		
2505	Contribuciones, impuestos y multas			-170.78
250590	Otras contribuciones e impuestos		-170.78	
25059005	Contribución (SEPS)	-48.14		
25059010	Iva 12 %	-122.64		
25059015	Contribución Cosede por prima variable	.00		
2506	Proveedores			-549.11
250605	Proveedores Socios		-549.11	
25060505	Proveedores	.00		
25060510	Varias	-549.11		
2590	Cuentas por pagar varias			-20,000.00
259015	Cheques girados no cobrados		-20,000.00	
25901505	Cheques Girados y no Cobrados	-20,000.00		
259090	Otras cuentas por pagar		.00	
25909010	Otras cuentas por Pagar	.00		
25909015	Recaudaciones SERVIPAGOS	.00		
25909020	Recaudaciones Wester Unión	.00		
25909040	Ctas. por Pagar Seguro Desgravamen	.00		
25909045	Cuentas por Pagar Judiciales	.00		
25909060	CTAS X PAGAR PUNTOMATICO	.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			-560,000.00
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario			-560,000.00
260205	De 1 a 30 días con entidades financieras privadas		-11,523.39	
26020505	De 1 a 30 días	-11,523.39		
260210	De 31 a 90 días con entidades financieras privadas		-27,106.47	
26021005	De 31 a 90 días	-27,106.47		
260215	De 91 a 180 días con entidades financieras privadas		-41,152.65	
26021505	De 91 a 180 días	-41,152.65		
260220	De 181 a 360 días con entidades financieras privadas		-85,344.04	
26022005	De 181 a 360 días	-85,344.04		
260225	De más de 360 días con entidades financieras privadas		-394,873.45	
26022530	De mas de 360 Días Codesarrollo	-394,873.45		
2606	Obligaciones con entidades financieras públicas			.00
260605	De 1 a 30 días		.00	
26060505	De 1 a 30 días	.00		
260610	De 31 a 90 días		.00	
26061005	De 31 a 90 días	.00		
260615	De 91 a 180 días		.00	
26061505	De 91 a 180 días	.00		
260620	De 181 a 360 días		.00	
26062005	De 181 a 360 días	.00		
260625	De más de 360 días		.00	
26062505	De más de 360 días	.00		

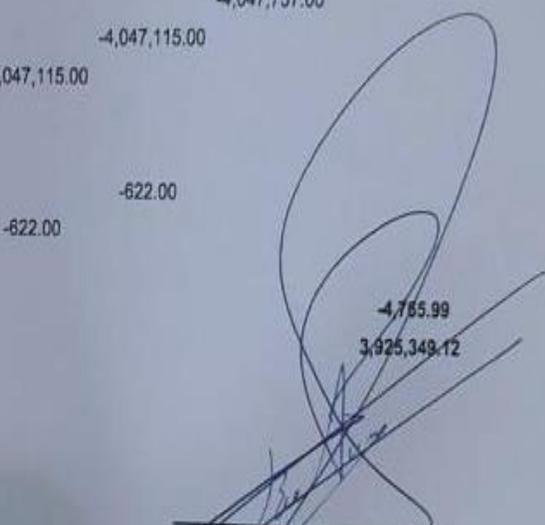
				.00
29	OTROS PASIVOS			
2990	Otros		.00	
299090	Varios		.00	
29909025	Operacione en Trámite Proveedores	.00		3,554,019.34
	<b>TOTAL PASIVOS</b>			<b>-366,563.79</b>
3	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL			-252,496.81
3103	Aportes de socios		-252,496.81	
310305	Aportes de socios		-252,496.81	
31030505	Certificados de Aportación	-252,496.81		
33	RESERVAS			-114,066.98
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal			-114,066.98
330105	Reserva legal Irrepartible de utilidades o excedentes		-114,066.98	
33010510	Reserva Legal Irrepartible	-114,066.98		
36	RESULTADOS			.00
3602	(Pérdidas acumuladas)			.00
360205	(Pérdidas acumuladas)		.00	
36020505	(Pérdidas acumuladas)	.00		
3603	Utilidad o excedente del ejercicio			.00
360305	Utilidad del ejercicio		.00	
36030505	Utilidad del ejercicio	.00		
3604	(Pérdida del ejercicio)			.00
360405	(Pérdida del ejercicio)		.00	
36040505	(Pérdida del ejercicio)	.00		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>366,563.79</b>
7	CUENTAS DE ORDEN			.00
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			205,540.56
7103	Activos castigados		69,153.43	
710310	Cartera de créditos		69,153.43	
71031020	Cartera de créditos de microempr	69,153.43		
710320	Cuentas por cobrar		.00	
71032005	Cuentas por cobrar	.00		
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial		56,087.78	
710720	Cartera de Microcrédito		56,087.78	
71072010	Cartera de Créditos en demanda judicial Microcréditos	56,087.78		
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		80,299.35	
710910	Cartera de crédito de consumo		.00	
71091005	Cartera de créditos de consumo prioritario	.00		
710920	Cartera de microcrédito		25,176.34	
71092005	Cartera de créditos para la microempresa	25,176.34		
710990	Otros		55,123.01	
71099020	Cartera de Crédito Microcrédito	55,123.01		
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO			-205,540.56
7203	Activos castigados		-69,153.43	
720305	Activos castigados		.00	
72030505	Activos castigados	.00		
72030510	Cuentas por cobrar castigada	.00		
720310	Cartera de Crédito		-69,153.43	
72031020	Cartera de Microcredito	-69,153.43		
7207	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial		-56,087.78	
720720	Para la microempresa		-56,087.78	
72072010	Cartera de Créditos en demanda judicial Microcréditos	-56,087.78		

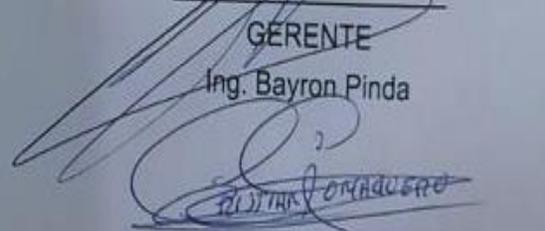
7209	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		-80,299.35
720905	Cartera de créditos comercial prioritario	.00	
72090505	Cartera de créditos comercial prioritario	.00	
720920	Intereses en suspenso		-25,176.34
72092005	Cartera de Crédito para la Microempresa	-25,176.34	
720990	Otros		-55,123.01
72099020	Cartera de Crédito Microcrédito	-55,123.01	
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO		4,047,737.00
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		4,047,115.00
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA	4,047,115.00	
73011020	Cartera de Crédito Microempres	4,047,115.00	
7314	Provisiones constituidas		622.00
731403	Provisión Genérica Voluntaria	622.00	
73140320	Cartera Microcrédito	622.00	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-4,047,737.00
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		-4,047,115.00
740110	Documentos en garantía	-4,047,115.00	
74011010	Cartera de Credito Consumo	.00	
74011020	Cartera de Credito Microempresa	-4,047,115.00	
7414	Provisiones constituidas		-622.00
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito		-622.00
74142320	Cartera Microcrédito	-622.00	
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>			<b>-4,785.99</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>3,925,349.12</b>

  
**CONTADOR (A)**  
**CPA.**

  
**CONSEJO ADMINISTRACION**



  
**GERENTE**  
**Ing. Bayron Pinda**

  
**CONSEJO VIGILANCIA**

## Estado de Resultados Integral

El Estado de Resultados Integral refleja la Ganancia o Pérdida del ejercicio más los otros ingresos y gastos reconocidos en el patrimonio neto, el cual debe contener la información de los ingresos y egresos. El ingreso para el año 2021 es de USD. 415,173.82 los gastos bordearon USD. 411,475.86 generando una utilidad mínima de UD. 3.697,96. Y para el año 2022 existe un leve incremento de ingresos y gastos, alcanzando los valores de USD. 571,900.81 y USD. 561,525.02 respectivamente y arrojado una utilidad mínima de USD. 10.375,79.

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA. Consolidado ESTADO DE RESULTADOS 01/01/2022 AL 31/12/2022			
Codigo	Descripcion		567,134.82
4	GASTOS		271,686.25
41	INTERESES CAUSADOS		234,737.05
4101	Obligaciones con el público		
410110	Depositos monetarios de instituciones financieras	769.97	
41011005	Gastos Bancarios	769.97	
410115	Depositos de ahorro	12,520.18	
41011505	Depositos Ahorros a la vista	2,626.76	
41011520	Deposito Ahorros Programado Especial	1,431.49	
41011525	Depositos Ahorros Corporativo	8,461.93	
410130	Depositos a plazo	221,446.90	
41013005	Depositos a plazo	221,446.90	
4103	Obligaciones financieras		36,949.20
410310	Obligaciones con entidades financieras del país	34,149.20	
41031005	Obligaciones con instituciones fin Codesarrollo	34,149.20	
410345	Obligaciones con entidades del sector público	2,800.00	
41034505	Seguro Solca	2,800.00	
42	COMISIONES CAUSADAS		14,138.24
4203	Cobranzas		14,138.24
420305	Cobranzas	14,138.24	
42030510	Comision por captaciones	14,138.24	
44	PROVISIONES		64,671.00
4402	Cartera de créditos		63,987.52
440240	Microcrédito	63,987.52	
44024005	Microcrédito	63,987.52	
4403	Cuentas por cobrar		679.37
440305	Cuentas por cobrar	679.37	
44030505	Cuentas por cobrar	679.37	
4405	Otros activos		4.11
440505	Otros activos	4.11	
44050505	Otros activos	4.11	
45	GASTOS DE OPERACIÓN		211,029.53
4501	Gastos de personal		76,152.11
450105	Remuneraciones mensuales	49,605.89	
45010505	Remuneraciones Unificadas	49,605.89	
450110	Beneficios sociales	9,622.72	
45011005	Decimo Tercer Sueldo	3,891.75	
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	2,947.93	

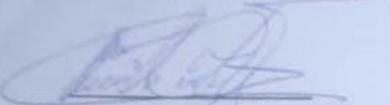
45011020	Alimentación	2,783.04	5,674.20	
450120	Aportes al IESS			
45012005	Aportes al IESS- Patronal	5,674.20	2,994.66	
450135	Fondo de reserva IESS			
45013505	Fondo de Reserva IESS	2,994.66	8,254.64	
450190	Otros			
45019020	Uniformes	4,009.23		
45019025	capacitacion	170.35		
45019040	Otros Gastos de Personal	.00		
45019055	Gasto Navideño	2,663.05		
45019070	Viajes , Hospedaje y Alimentación	1,412.01		
4502	Honorarios			33,061.36
450205	Consejos		1,038.24	
45020510	Dietas Consejo de Administración	1,038.24		
450210	Honorarios profesionales		32,023.12	
45021005	Honorarios profesionales	32,023.12		
4503	Servicios varios			61,889.24
450305	Movilización, fletes y embalajes		2,164.39	
45030505	Movilización Fletes Embalaje	.00		
45030510	Movilización, fletes y Embalajes	2,164.39		
450310	Servicios de guardiana		12,496.04	
45031005	Servicios de guardiana	12,496.04		
450315	Publicidad y propaganda		9,999.65	
45031505	Publicidad, propaganda	9,999.65		
450320	Servicios básicos		2,971.98	
45032006	Agua Potable	130.20		
45032008	Central de Riesgos	2,211.19		
45032010	Energía Eléctrica	630.59		
450325	Seguros		2,278.69	
45032505	Seguros	2,278.69		
450330	Arrendamientos		21,393.83	
45033005	Arrendamientos	21,393.83		
450390	Otros servicios		10,584.66	
45039010	Imprenta y reproducción	134.40		
45039025	Utiles de Oficina	3,317.03		
45039030	Utiles de Aseo y Limpeza	489.73		
45039045	Telecomunicaciones e internet	6,643.50		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			8,591.17
450410	Impuestos Municipales		597.37	
45041005	Impuestos Municipales	597.37		
450415	Aportes a la SEPS		1,072.59	
45041505	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	1,072.59		
450421	Aportes al COSEDE por prima variable		5,517.63	
45042105	Aportes al COSEDE por prima variable	5,517.63		

			1,403.58	
450490	Otros impuestos y contribuciones <sup>1</sup>	1,075.20		
45049010	Contribucion UPROCACH	328.38		9,670.04
45049020	Matriculas tasas y otros			
4505	Depreciaciones		737.41	
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	737.41		
45052505	Muebles de oficina		2,044.57	
450530	Equipos de computaci3n	2,044.57		
45053005	Equipos de computaci3n		6,425.00	
450535	Unidades de transporte	6,425.00		
45053505	Unidades de transporte		463.06	
450590	Otros	463.06		
45059025	Otros Equipos			6,952.66
4506	Amortizaciones		3,884.39	
450610	Gastos de constituci3n y organizaci3n	3,884.39		
45061005	Gastos de constituci3n y organizaci3n		945.10	
450620	Estudios	945.10		
45062005	Estudios de Factibilidad		1,645.87	
450625	Programas de computaci3n	1,645.87		
45062505	Programas de computaci3n		233.47	
450630	Gastos de adecuaci3n	233.47		
45063005	Gastos de adecuaci3n		243.83	
450690	Otros	243.83		
45069005	Franquicia Western Union			14,712.95
4507	Otros gastos		.00	
450705	Suministros diversos	.00		
45070505	Suministros Varios		6,265.91	
450715	Mantenimiento y reparaciones	2,309.81		
45071525	Unidad de Transporte	3,005.20		
45071530	Sotware Contable	950.90		
45071590	Equipo de computacion		8,447.04	
450790	Otros	6,574.96		
45079015	Combustibles y Lubricantes	1,872.08		
45079030	Judiciales y Notariales			3,162.80
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			3,162.80
470305	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		3,162.80	
47030505	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	3,162.80		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACI3N A EMPLEADOS			2,447.00
4810	Participaci3n a empleados			1,089.17
481005	Participaci3n a empleados		1,089.17	
48100505	Participaci3n a empleados	1,089.17		
4815	Impuesto a la renta			1,357.83

481505	Impuesto a la renta		1,357.83		567,134.82
48150505	Impuesto a la renta	1,357.83			
	<b>TOTAL GASTOS</b>				-571,900.81
<b>Codigo</b>	<b>Descripcion</b>				
5	INGRESOS				-529,418.04
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				-18,540.04
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores				
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados		-18,540.04		
51030505	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-18,540.04			
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos				-510,878.00
510420	Cartera de microcrédito				
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	-497,190.94			
510430	Cartera de créditos refinanciada				
51043020	Mora Microempresa	-13,687.06			
52	COMISIONES GANADAS				-5,978.36
5290	Otras				
52900505	Otras comisiones	-5,978.36			
54	INGRESOS POR SERVICIOS				-8,758.81
5404	Manejo y cobranzas				
540405	Manejo y Cobranzas		-8,758.81		
54040505	Recuperacion Notificaciones	-8,758.81			
5490	Otros servicios				-98.00
549005	Tarifados con costo máximo				
54900530	Costo de Transferencias	-98.00			
56	OTROS INGRESOS				-27,647.60
5604	Recuperaciones de activos financieros				
560405	De activos castigados		-10,962.67		
56040505	De activos castigados	-10,962.67			
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores		-7,093.74		
56042005	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	-7,093.74			
5690	Otros				-9,591.19
569005	Otros				
56900510	Interés por Ahorros	-9,591.19			
	<b>TOTAL INGRESOS</b>				-571,900.81
	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>				-4,765.99

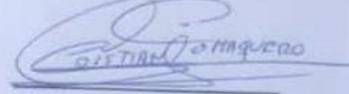


CONTADOR (A)  
CPA.

  
CONSEJO ADMINISTRACION



  
GERENTE  
Ing. Bayron Pinda

  
CONSEJO VIGILANCIA

Cooperativa de Ahorro y Credito COAC P.A.I.S. LTDA.  
Consolidado  
ESTADO DE RESULTADOS 01/01/2021 AL 31/12/2021

Codigo	Descripcion			411,476.86
4	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS			180,678.85
4101	Obligaciones con el publico		151,452.57	
410110	Depositos monetarios de instituciones financieras		2,747.76	
41011005	Gastos Bancarios	2,747.76		
410115	Depositos de ahorro		3,698.73	
41011505	Depositos Ahorros a la vista	2,504.11		
41011520	Deposito Ah. Programado Especial	1,194.62		
410130	Depositos a plazo		145,006.08	
41013005	Depositos a plazo	145,006.08		
4103	Obligaciones financieras		29,226.28	
410310	Obligaciones con instituciones financieras del pais y del sector popular y solidario		28,036.68	
41031005	Obligaciones con instituciones fin Codesarrollo	28,036.68		
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el pais y grupo de economia popular y solidaria		1,189.60	
41032005	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Sol.	1,189.60		
42	COMISIONES CAUSADAS			17,765.34
4203	Cobranzas		17,765.34	
420305	Cobranzas		17,765.34	
42030505	Cobranzas	356.41		
42030510	Comision por captaciones	17,408.93		
44	PROVISIONES			51,414.82
4402	Cartera de creditos		49,600.58	
440240	Microcredito		49,600.58	
44024005	Microcredito	49,600.58		
4403	Cuentas por cobrar		1,814.04	
440305	Cuentas por cobrar		1,814.04	
44030505	Cuentas por cobrar	1,814.04		
45	GASTOS DE OPERACION			150,618.93
4501	Gastos de personal		55,343.28	
450105	Remuneraciones mensuales		37,345.75	
45010505	Remuneraciones Unificadas	37,345.75	(- 2 = 0) 110	
450110	Beneficios sociales		6,820.83	
45011005	Decimo Tercer Sueldo	3,093.65		
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	1,899.99		
45011020	Alimentación	1,827.19		
450120	Aportes al IESS		4,510.45	

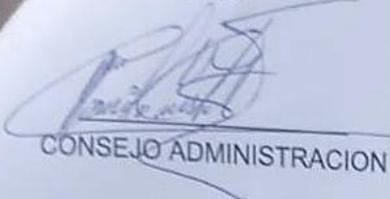
45012005	Aportes al IESS- Patronal	4,510.45	2,924.93	
450135	Fondo de reserva IESS		2,924.93	
45013505	Fondo de Reserva IESS			3,741.32
450190	Otros	1,826.19		
45019020	Uniformes	461.20		
45019025	capacitacion	1,453.93		21,493.11
45019055	Gasto Navideño			
4502	Honorarios		2,016.00	
450205	Directores	2,016.00		
45020510	Dietas Consejo de Administración		19,477.11	
450210	Honorarios profesionales			38,301.20
45021005	Honorarios profesionales	19,477.11		
4503	Servicios varios		320.10	
450305	Movilizacion, fletes y embalajes			
45030505	Movilización Fletes Embalaje	60.70		
45030510	Movilizacion, fletes y Embalajes	259.40		
450310	Servicios de guardiania		182.69	
45031005	Servicios de guardiania	182.69		
450315	Publicidad y propaganda		3,325.87	
45031505	Publicidad, propaganda	3,325.87		
450320	Servicios basicos		2,092.06	
45032006	Agua Potable	86.00		
45032008	Central de Riesgos	1,356.11		
45032010	Energia Electrica	649.95		
450325	Seguros		16,221.95	
45032505	Seguros	16,221.95		
450330	Arrendamientos		9,219.84	
45033005	Arrendamientos	9,219.84		
450390	Otros servicios		6,938.69	
45039025	Utiles de Oficina	1,094.60		
45039030	Utiles de Aseo y Limpieza	257.07		
45039045	Telecomunicaciones e internet	4,243.02		
45039090	Otros	1,344.00		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			7,060.24
450410	Impuestos Municipales		234.62	
45041005	Impuestos Municipales	234.62		
450415	Aportes a la SEPS		854.06	
45041505	Contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	854.06		
450421	Aportes al COSEDE por prima variable		4,985.96	
45042105	Aportes al COSEDE por prima variable	4,985.96		
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones		985.60	
45049010	Contribucion UPROCACH	985.60		
4505	Depreciaciones			8,957.18

450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		541.27	
45052505	Muebles de oficina	541.27		
450530	Equipos de computacion		1,163.90	
45053005	Equipos de computación	1,163.90		
450535	Unidades de transporte		7,018.77	
45053505	Unidades de transporte	7,018.77		
450590	Otros		233.24	
45059025	Otros Equipos	233.24		
4506	Amortizaciones			2,387.41
450620	Estudios		174.90	
45062005	Estudios	174.90		
450625	Programas de computacion		859.31	
45062505	Programas de computación	859.31		
450630	Gastos de adecuacion		1,238.46	
45063005	Gastos de adecuación	1,238.46		
450690	Otros		114.74	
45069005	Franquicia Western Union	114.74		
4507	Otros gastos			17,076.51
450705	Suministros diversos		437.14	
45070505	Suministros Varios	437.14		
450715	Mantenimiento y reparaciones		7,553.65	
45071525	Unidad de Transporte	2,518.72		
45071530	Software Contable	3,376.80		
45071590	Equipo de computacion	1,658.13		
450790	Otros		9,085.72	
45079015	Combustibles y Lubricantes	5,910.43		
45079030	Judiciales y Notariales	3,175.29		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			8,868.40
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			8,868.40
470305	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		8,868.40	
47030505	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	8,868.40		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			2,130.72
4810	Participación a empleados			881.68
481005	Participación a empleados		881.68	
48100505	Participación a empleados	881.68		
4815	Impuesto a la renta			1,249.04
481505	Impuesto a la renta		1,249.04	
48150505	Impuesto a la renta	1,249.04	730,34 =	
	<b>TOTAL GASTOS</b>			<b>411,476.86</b>
<b>Código</b>	<b>Descripcion</b>			
5	INGRESOS			-415,173.82
51	INTERESES Y DESCUENTOS			-383,715.21

	GANADOS			-6,800.33	
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores				
			-6,800.33		
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados				
51030505	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	-6,800.33			
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos				-376,914.88
510420	Cartera de microcrédito				
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	-356,281.98			
510430	Cartera de créditos refinanciada				
51043020	Mora Microempresa	-20,632.90			
			-20,632.90		
52	COMISIONES GANADAS				-3,161.83
5290	Otras				
52900505	Otras comisiones	-3,161.83			
54	INGRESOS POR SERVICIOS				-1,979.28
5404	Manejo y cobranzas				
540405	Manejo y Cobranzas				
54040505	Recuperación Notificaciones	-1,653.28			
5490	Otros servicios				
549005	Tarifados con costo máximo				
54900515	Costo de inscripción	-280.00			
54900530	Costo de Transferencias	-46.00			
56	OTROS INGRESOS				-26,317.50
5604	Recuperaciones de activos financieros				
560405	De activos castigados				
56040505	De activos castigados	-10,999.15			
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores				
56042005	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	-10,057.96			
5690	Otros				
569005	Otros				
56900510	Interés por Ahorros	-5,260.39			
	<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>-415,173.82</b>
	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>				<b>-3,696.96</b>

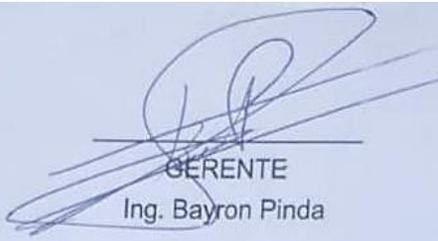


CONTADOR (A)  
CPA.

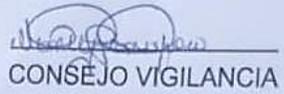


CONSEJO ADMINISTRACION

**P.A.I.S.**   
Producción Alimentaria Integral S.A.C.  
RUC. 1891739113001



GERENTE  
Ing. Bayron Pinda



CONSEJO VIGILANCIA

**Anexo 5.**

Registro de Morosidad del año 2021 y del año 2022

**Fecha Final 31/12/2021**

CODIGO_OFICIAL	NOMBRE_OFICIAL	COD_GRUP	NOM_GRUPO	NUM_OPERACION	MONTO_VIGENTE	NUM_OPE_VENCIDA	VAL_VENCIDA	VAL_NO_DEVENG	VAL_X_VENCE	PORCENTAJE_MOR
4	PINDA BAYRON R.	4	MICROCREDITO	3	55333,38	0	0	0	55333,38	0
6	PINDA BYRON	4	MICROCREDITO	275	914821,98	36	18143,77	49569,98	847108,23	7,4
79	PAGUAY IGUASNIA JESSICA LORENA	4	MICROCREDITO	54	223089,03	11	8054,73	9038,77	206005,53	7,66
5	BAGUA SANTIAGO	4	MICROCREDITO	33	58288,85	2	340,74	1253,64	56694,47	2,74
8	PUCUNA FRANKLIN	4	MICROCREDITO	176	614855,39	9	2494,7	7182,98	605177,71	1,57
				<b>541</b>	<b>1866388,63</b>	<b>58</b>	<b>29033,94</b>	<b>67035,37</b>	<b>1770319,32</b>	
									96069,31	
							31/12/2021		5,43%	

**Fecha Final 31/12/2022**

CODIGO_OFICIA	NOMBRE_OFICIAL	COD_GRUP	NOM_GRUPO	NUM_OPERACION	MONTO_VIGEN	NUM_OPE_VENCIDA	VAL_VENCID	VAL_NO_DEVENG	VAL_X_VENCE	PORCENTAJE_MOR
4	PINDA BAYRON R.	4	MICROCREDITO	7	98693,36	2	1403,52	35789,44	61500,4	37,69
6	PINDA BYRON	4	MICROCREDITO	343	1270384,56	17	13547,92	27638,95	1229197,69	3,24
79	PAGUAY IGUASNIA JESSICA LORENA	4	MICROCREDITO	98	339432,96	15	9320,8	21186,05	308926,11	8,99
71	ATUPAÑA JOSE	4	MICROCREDITO	261	442386,64	0	0	0	442386,64	0
8	PUCUNA FRANKLIN	4	MICROCREDITO	196	811798,05	1	125	500	811173,05	0,08
				905			2497,24	85114,44	2853183,89	
							109511,68			
						31/12/2022	3,84%			

## Anexo 6.

### Guía de Entrevista

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** Evaluar la gestión de cobranzas de la COAC PAIS Ltda., y su impacto en la rentabilidad financiera al año 2022.

#### GUÍA DE ENTREVISTA

##### PRIMERA PREGUNTA

- 1) ¿Cuál fue el impacto que se ha generado en la COAC en el área de cobro, a raíz de la pandemia del COVID 19?**

La pandemia generó un aumento en la morosidad de los socios ya que muchas personas tuvieron dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, esto ha representado un desafío para la cooperativa que ha tenido que adaptarse a una nueva realidad económica pues muchas personas perdieron sus empleos y a implementar medidas de apoyo para sus socios en un contexto de incertidumbre y crisis, tales como la suspensión de pagos de préstamos, reducción de tasas de interés o la extensión de plazos de pago.

##### SEGUNDA PREGUNTA

- 2) ¿Considera que la gestión de cobranzas tiene impacto en la rentabilidad financiera de la entidad?**

Sí, la gestión de cobranzas tiene un impacto directo en la rentabilidad financiera de la COAC PAIS Ltda. Una eficiente gestión de cobranzas permite recuperar los créditos otorgados a los socios en tiempo y forma, evitando la morosidad y reduciendo la pérdida por incumplimiento de pagos, Además, una adecuada gestión de cobranzas permite maximizar los ingresos de la cooperativa y mejorar su liquidez, lo cual contribuye a una mayor rentabilidad financiera en el largo plazo. Por lo tanto, es importante que la cooperativa implemente estrategias efectivas de cobranza para garantizar su sostenibilidad y crecimiento económico.

##### TERCERA PREGUNTA

- 3) ¿Considera importante el uso de indicadores financieros en la COAC?**

Sí, considero que es fundamental utilizar indicadores financieros no solo en esta COAC sino en cualquier tipo de institución financiera. Los indicadores financieros son

herramientas clave para medir la salud financiera en la COAC, identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas y evaluar el desempeño a lo largo del tiempo. Además, el uso de indicadores financieros puede ayudar a la COAC a cumplir con sus objetivos, al permitirle monitorear de cerca su gestión económica y financiera.

#### **CUARTA PREGUNTA**

**4) ¿Se aplican indicadores de gestión de cobranzas en la COAC?**

Sí, el índice de morosidad.

#### **QUINTA PREGUNTA**

**5) ¿Considera que el proceso de gestión de cobranzas se lleva a cabo eficientemente?**

Para determinar si el proceso de gestión de cobranzas se lleva a cabo eficientemente en la COAC PAIS Ltda. en Riobamba, sería necesario realizar una evaluación detallada de varios aspectos, como la eficacia de los métodos utilizados, la capacitación del personal encargado de las cobranzas, el seguimiento de los clientes morosos, la implementación de estrategias de recuperación de deudas, entre otros.

Si la cooperativa cuenta con un sistema eficiente y bien estructurado para la gestión de cobranzas, y si se logra mantener un buen flujo de ingresos a través de estas gestiones, entonces se podría considerar que el proceso se lleva a cabo eficientemente.

En última instancia, la opinión sobre la eficiencia del proceso de gestión de cobranzas en la COAC PAIS Ltda. en Riobamba dependerá de la experiencia y satisfacción de los clientes y de los resultados financieros obtenidos por la cooperativa en este aspecto.

#### **SEXTA PREGUNTA**

**6) ¿Qué mecanismos se ha implementado o se ha utilizado en la entidad para llevar a cabo la recuperación de cartera?**

Algunos de los mecanismos que se han implementado o utilizado en la entidad para llevar a cabo la recuperación de cartera son:

1. Estrategias de cobranza proactiva: Se establecen contactos con los deudores de forma regular y se les recuerda la obligación de pagar sus deudas.

2. Uso de herramientas tecnológicas: Se utilizan sistemas de gestión de cobranzas que permiten automatizar procesos y realizar un seguimiento efectivo de los pagos pendientes.
3. Negociación de pagos: Se ofrecen opciones de pago flexibles a los deudores, como planes de pago a plazos o descuentos por pronto pago.
4. Recursos legales: En casos extremos, se recurre a la vía legal para recuperar la deuda, mediante la contratación de abogados o agencias de cobranzas.
5. Seguimiento riguroso: Se realiza un monitoreo constante de los pagos pendientes y se toman medidas rápidas en caso de incumplimiento.

En general, se busca mantener una comunicación fluida con los deudores y encontrar soluciones que permitan recuperar la cartera de forma eficiente y oportuna.

#### **SÉPTIMA PREGUNTA**

**7) ¿Cuál es el proceso que realiza la entidad financiera para otorgar créditos a los socios o clientes de la misma?**

El proceso que realiza una entidad financiera para otorgar créditos a sus socios o clientes generalmente sigue los siguientes pasos:

1. Evaluación de la solicitud: El cliente o socio interesado en obtener un crédito presenta una solicitud a la entidad financiera, en la cual detalla su situación financiera, la cantidad de dinero que requiere, el plazo de pago y la finalidad del crédito.
2. Verificación de la información: La entidad financiera verifica la información proporcionada por el cliente, incluyendo su historial crediticio, sus ingresos, su estabilidad laboral y cualquier otra información relevante.
3. Análisis de riesgo: Con la información verificada, la entidad financiera realiza un análisis de riesgo para determinar la viabilidad de otorgar el crédito. Esto incluye evaluar la capacidad de pago del cliente, el riesgo de morosidad y otros factores que puedan afectar la solvencia del cliente.
4. Aprobación del crédito: Una vez que la entidad financiera ha completado el análisis de riesgo, decide si aprueba o no la solicitud de crédito. En caso de ser aprobada, se establecen las condiciones del crédito, incluyendo la tasa de interés, el plazo de pago y otras condiciones.

5. Desembolso del crédito: Una vez que el crédito ha sido aprobado, la entidad financiera realiza el desembolso del dinero al cliente, ya sea a través de una transferencia bancaria, un cheque o efectivo.

#### **OCTAVA PREGUNTA**

**8) ¿Los ingresos que tiene la COAC debido a sus distintas operaciones que realiza, representan una rentabilidad económica para la entidad?**

Sí, los ingresos que genera una cooperativa de ahorro y crédito (COAC) a través de las distintas operaciones que realiza, como préstamos, inversiones, cuentas de ahorro, entre otros, representan una rentabilidad económica para la entidad. Estos ingresos le permiten a la COAC cubrir sus gastos operativos, generar utilidades y cumplir con su función principal de brindar servicios financieros a sus socios de manera sostenible. La rentabilidad económica de una COAC es un indicador importante para evaluar su salud financiera y su capacidad para seguir operando de manera eficiente en el tiempo.

#### **NOVENA PREGUNTA**

**9) ¿Considera que el índice de morosidad o cartera vencida, impacta en la rentabilidad financiera de la COAC?**

Sí, el índice de morosidad o cartera vencida puede impactar significativamente en la rentabilidad financiera de una COAC. Cuando una cooperativa de ahorro y crédito tiene una alta tasa de morosidad, significa que los clientes no están pagando sus préstamos en tiempo y forma, lo que puede llevar a pérdidas financieras significativas para la institución. Esto puede afectar negativamente la rentabilidad de la cooperativa, ya que reduce los ingresos por intereses y aumenta los costos relacionados con la gestión de préstamos incobrables. Por lo tanto, es importante para una COAC gestionar de manera efectiva su cartera de préstamos para garantizar una rentabilidad financiera saludable.

#### **DÉCIMA PREGUNTA**

**10) El promedio de la cartera vencida que mantiene la entidad, ¿considera que es alta o baja?**

Considero que el promedio de cartera vencida es bajo; sin embargo, una alta tasa de morosidad puede afectar la reputación y la confianza de los clientes en la cooperativa, lo que puede llevar a una reducción en la captación de nuevos clientes y la retención de

clientes existentes. Esto puede tener un impacto negativo a largo plazo en la rentabilidad de la institución.

Por lo tanto, es fundamental que las COAC implementen medidas efectivas para prevenir y gestionar la morosidad, como establecer políticas de crédito claras, realizar un análisis de riesgo adecuado antes de otorgar préstamos, ofrecer opciones de refinanciamiento a los clientes en dificultades financieras, y contar con un proceso eficaz de cobranza de deudas.

En resumen, el índice de morosidad tiene un impacto significativo en la rentabilidad financiera de una cooperativa de ahorro y crédito, por lo que es importante que la institución tome medidas proactivas para gestionar este riesgo y garantizar una operación sostenible a largo plazo.

## **Anexo 7.**

Nota Técnica de Indicadores Financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

### *Nota Técnica*

#### ***Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros***

**Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas**  
**Abril, 2017**

**Versión 1.0**

Este documento es propiedad de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, elaborado por la Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas de la Intendencia de Información Técnica, Investigación y Capacitación; ninguna parte del material cubierto por este puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.