

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE DESARROLLO**

**“EVALUACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A LAS  
MICROEMPRESAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE  
LA COOPERATIVA COOPROGRESO EN EL AÑO 2022 Y DISEÑO  
DE PROCESOS Y CONTROLES ADECUADOS PARA MEJORAR  
LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS.”**

**AUTOR: JORGE GABRIEL MOSCOSO ESTRELLA**

**DIRECTOR: MGTR. EDMUNDO PEÑAFIEL ESCOBAR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LAS  
ORGANIZACIONES**

**FEBRERO-2026**

## **DEDICATORIA**

A mi compañera, amiga, esposa y madre de mi hija, Liz Cevallos, y a mi hija, Mara Moscoso, quienes son mi pilar y mi luz. Sus palabras de aliento y su cariño me dieron fuerza. Su apoyo ha sido una motivación profunda que me permitió avanzar con firmeza y determinación para alcanzar esta meta.

A mis padres, Mariana y Jaime, cuyo amor incondicional, sacrificio y ejemplo han orientado las decisiones más importantes de mi vida. Gracias por guiarme e inculcarme valores como el esfuerzo, la perseverancia y la responsabilidad. Sus consejos, enseñanzas han hecho posible este logro. A mis hermanos, por su compañía, respaldo y ánimo constante, presentes en los momentos de alegría y los no tan alegres. Su presencia ha sido un importante para seguir en mi camino de superación.

A todos ustedes, les agradezco sinceramente, y dedico este esfuerzo que no solo refleja mi trabajo, sino también su apoyo, la confianza y la fe que han depositado en mí. Este logro es también de ustedes.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la culminación de este proceso académico. Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Quito por ofrecer un espacio de formación de alta calidad en un entorno de exigencia profesional. Mi gratitud se extiende a los docentes, autoridades y, en especial, a mi director de trabajo de fin de máster, Mgtr. Edmundo Peñafiel Escobar, quien me dedico mucho tiempo a orientarme, apporto con valiosos consejos, ideas y comentarios que enriquecieron este trabajo de investigación.

También expreso mi sincero reconocimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO por permitirme el uso de la información para el desarrollo de la investigación.

De manera especial, agradezco a mi familia: a mi esposa, Liz Cevallos, por su cariño y apoyo inquebrantable, y a mí no tan pequeña hija, Mara Moscoso, cuya ternura y alegría han sido una fuente de constante motivación. A mis padres, Jaime y Mariana, por su amor incondicional y por ser un ejemplo permanente de esfuerzo y dedicación. A mis hermanos por su confianza en mí y apoyo en cada paso de este proceso.

A todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a alcanzar este objetivo, les expreso mis más sinceros agradecimientos.

Jorge Gabriel Moscoso Estrella

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>IV</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
1.1 Morosidad en el sistema financiero ecuatoriano.....	4
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Cooperativa COOPROGRESO.....	9
2.1.1. Antecedentes de la Cooperativa COOPROGRESO .....	9
2.1.2. Valores .....	10
2.1.3. Propósito .....	10
2.1.4. Misión .....	11
2.1.5. Visión.....	11
2.1.6. Objetivos y proyectos estratégicos .....	12
2.2. Generalidades.....	13
2.2.1. Estructura Organizacional.....	13
2.3. Situación en el año 2022 de la Cooperativa COOPROGRESO .....	14
2.4. Análisis de la morosidad en 2022 .....	16
2.5. Descripción del proceso de otorgamiento de microcréditos en 2022 .....	19
2.5.1. Promoción del crédito.....	19
2.5.2. Negociación y propuesta del crédito.....	22
2.5.3. Aprobación de la solicitud de crédito .....	24
2.5.4. Instrumentación de garantías .....	26
2.5.5. Desembolso o Liquidación del crédito .....	29
2.5.6. Custodia de documentos .....	31
2.5.7. Mantenimiento de operaciones de crédito .....	33
<b>3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Resultados.....	36
3.1.1. Representación gráfica de los resultados e interpretación.....	36

3.2. Discusión .....	47
3.2.1. Diagnóstico del problema .....	47
<b>4. PROPUESTA DE PROCESO Y CONTROLES DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO .....</b>	<b>52</b>
4.1. Propuesta para el proceso de otorgamiento de microcréditos .....	52
4.1.1. Planificación y Asignación de Metas.....	54
4.1.2. Promoción.....	56
4.1.3. Negociación y propuesta del crédito .....	58
4.1.4. Análisis de la solicitud de crédito .....	62
4.1.5. Recomendación de la solicitud de crédito .....	66
4.1.6. Aprobación de solicitud.....	68
4.1.7. Instrumentación de garantías .....	70
4.1.8. Liquidación del crédito.....	70
4.1.9. Custodia de Documentos.....	72
4.1.10. Mantenimiento de operaciones de crédito y seguimiento .....	72
4.2. Controles requeridos en el proceso de otorgamiento de microcréditos.....	72
4.2.1. Evaluación económica y capacidad de pago .....	73
4.2.2. Verificación de la información.....	76
4.2.3. Análisis de microcrédito .....	77
4.2.4. Niveles de aprobación .....	79
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
Conclusiones.....	82
Recomendaciones .....	84
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>90</b>
Anexo 1. Marco Conceptual.....	90
Anexo 2. Desarrollo Metodológico .....	93
2.1. Campo o universo de la investigación.....	93
2.2. Tipo de estudio.....	94
2.3. Método de investigación.....	95
2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	95

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Limitada (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2022).....	14
Figura 2. Distribución de cartera bruta. Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. ....	15
Figura 3. Diagrama de flujo del proceso de otorgamiento de microcréditos en 2022 a nivel de macro actividades.....	20
Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de promoción del crédito. ....	21
Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de negociación y elaboración en el otorgamiento de crédito. ....	23
Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de aprobación de la solicitud de crédito. ....	25
Figura 7. Diagrama de flujo del proceso de instrumentación de garantías durante el proceso de otorgamiento de crédito.....	28
Figura 8. Diagrama de flujo del proceso de desembolso o liquidación de un crédito. ....	30
Figura 9. Diagrama de flujo del proceso de custodia de documentos durante el proceso de otorgamiento de crédito.....	32
Figura 10. Diagrama de flujo del proceso de mantenimiento de operaciones de crédito.....	34
Figura 11. Frecuencia de socios morosos por categoría de edad. ....	37
Figura 12. Distribución de socios en mora por estado civil.....	37
Figura 13. Distribución de la mora según el mes de inicio. Los colores en cada columna indica un socio diferente. ....	38
Figura 14. Relación entre el número de socios morosos y la rentabilidad por sector económico. Se utilizo la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 4.0 nivel 1 y la rentabilidad. ....	41
Figura 15. Frecuencia de posesión por parte de los socios morosos de bienes inmuebles. ....	42
Figura 16. Distribución del número de socios según el destino de los créditos solicitados. ....	43
Figura 17. Montos de crédito otorgados a los socios morosos. (A) distribución de los montos otorgados por clases. (B) distribución de los montos por actividad económica. ....	44
Figura 18. Comparación de socios morosos según la segmentación del Buró de Crédito y la aplicación de excepciones.....	45
Figura 19. Conteo de microcréditos con morosidad por tipo de análisis. Valores igual a cero (0) se considera que <i>No existió Análisis</i> , si el porcentaje fue menor al 70% el análisis fue <i>Deficiente</i> , si el porcentaje va entre 70% y 84% el análisis fue <i>Inadecuado</i> y si es mayor a 84%, el análisis fue <i>Adecuado</i> . ....	46
Figura 20. Créditos otorgados por agencia de la Cooperativa Cooprogreso y rango de monto otorgado (USD). ....	47
Figura 21. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el otorgamiento de microcréditos a nivel de macro actividades.....	53
Figura 22. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el proceso de planificación y asignación de metas. ....	55
Figura 23. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la promoción del crédito a los socios. ....	57

Figura 24. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la negociación y propuesta del crédito. ....	61
Figura 25. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el análisis de la solicitud del crédito. ....	65
Figura 26. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la recomendación de la solicitud del crédito. ....	67
Figura 27. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la aprobación de la solicitud de crédito. ....	69
Figura 28. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la liquidación del crédito. ....	71

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Matriz de atribución para aprobación de crédito. ....	26
Tabla 2. Rentabilidad calculada por la Cooperativa Cooprogreso en 2022 para las actividades económicas .....	39
Tabla 3. Matriz de Requisitos.....	74
Tabla 4. Índices Financieros Requeridos .....	74
Tabla 5. Lista de Control previa a la aprobación del crédito .....	78
Tabla 6. Matriz de atribuciones propuesta para aprobación de crédito. ....	80
Tabla 7. Matriz de Controles del Proceso de Otorgamiento de Microcréditos.....	81
Tabla 8. Cartera vencida de crédito por sector al 2022.....	93

## RESUMEN EJECUTIVO

Tras la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, el sistema financiero ecuatoriano implementó estrategias de innovación y expansión para sostener su actividad. No obstante, en 2022 la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. no logró una recuperación sostenida, registrando una tasa de morosidad del 4,13 %, con una tendencia creciente desde 2020. Esta situación generó pérdidas superiores a 1,3 millones de dólares y la constitución de provisiones de cartera por más de 41 millones, afectando la liquidez y rentabilidad institucional. Con el fin de plantear soluciones a esta situación, se planteó evaluar los factores que inciden en la morosidad existente en la cooperativa mediante un análisis de las microempresas y del proceso de otorgamiento de créditos. Esta investigación proceso 50 expedientes de crédito con mayor morosidad para identificar patrones de los socios, además se revisó el proceso de acreditación de créditos para determinar los fallos en la aprobación crediticia. Los resultados evidencian que la morosidad en la Cooperativa COOPROGRESO Ltda. responde tanto a factores externos como internos. Uno de los principales problemas identificados es el uso inadecuado del crédito: más del 70 % de los microcréditos morosos se destinó al pago o refinanciamiento de deudas previas, limitando la generación de ingresos productivos. El hallazgo más crítico corresponde al incumplimiento sistemático de la metodología crediticia, ya que ningún expediente alcanzó un análisis adecuado, predominando evaluaciones deficientes, aprobaciones por excepción en segmentos de alto riesgo y deficiencias en la verificación de información y garantías. En conclusión, la morosidad en la cooperativa durante 2022 se originó principalmente por fallas del proceso de otorgamiento crediticio. Por este motivo se plantea un proceso que implementa controles obligatorios previos a la aprobación, incorporación de herramientas tecnológicas con alertas tempranas, ajuste de políticas por sector económico y optimización en la distribución del riesgo entre agencias, con el fin de mejorar la calidad de la cartera y la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

**Palabras clave:** Morosidad, situación de socios, proceso de crédito

## ABSTRACT

Following the COVID-19 health emergency, the Ecuadorian financial system implemented innovation and expansion strategies to sustain its operations. However, in 2022, the COOPROGRESO Ltda. Savings and Credit Cooperative failed to achieve a sustained recovery, registering a delinquency rate of 4.13%, with an upward trend since 2020. This situation resulted in losses exceeding US\$1.3 million and the establishment of loan loss provisions of over US\$41 million, impacting the institution's liquidity and profitability. To address this situation, a study was conducted to evaluate the factors contributing to the cooperative's delinquency rate through an analysis of microenterprises and the loan granting process. This research analyzed 50 loan files with the highest delinquency rates to identify patterns among members. Additionally, the loan approval process was reviewed to determine shortcomings in credit approval. The results show that delinquency at the COOPROGRESO Ltda. Cooperative is due to both external and internal factors. One of the main problems identified is the inappropriate use of credit: more than 70% of delinquent microloans were used to pay off or refinance previous debts, limiting the generation of productive income. The most critical finding is the systematic non-compliance with the credit methodology, as no file underwent adequate analysis, with deficient evaluations predominating, approvals granted by exception in high-risk segments, and shortcomings in the verification of information and guarantees. In conclusion, delinquency at the cooperative during 2022 originated primarily from failures in the credit granting process. For this reason, a process is proposed that implements mandatory controls prior to approval, incorporates technological tools with early warnings, adjusts policies by economic sector, and optimizes risk distribution among branches, in order to improve portfolio quality and the cooperative's financial sustainability.

**Keywords:** Delinquency, partner status, credit process

## INTRODUCCIÓN

A partir de la emergencia sanitaria mundial provocada por la pandemia de COVID-19, una gran parte de las actividades económicas se vio afectada negativamente (Abad Varas *et al.*, 2024). En respuesta, el gobierno ecuatoriano implementó políticas orientadas a estabilizar la economía y promover la recuperación productiva, impulsando el desarrollo tecnológico y la mejora en la prestación de servicios financieros (Banco Central del Ecuador, 2023).

En este contexto, el sistema financiero nacional mostró una expansión significativa gracias a la innovación de productos y servicios destinados a sus clientes (Manjarres Tete *et al.*, 2022). Se esperaba, por tanto, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO alcanzara una recuperación económica postpandemia en 2022; sin embargo, durante dicho año se evidenció un incremento de los créditos en mora, que generaron pérdidas financieras por USD 1.392.675,33 con provisiones de UDS 41.163.990,32 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, n.d.-b).

La morosidad en una entidad financiera puede originarse por diversos factores: cambios en la situación económica de los deudores sea esta una persona natural o una persona jurídica, que impide el cumplimiento del pago por parte del cliente y en el caso de las cooperativas, de los socios, deficiencias en la evaluación crediticia por parte de los proponentes del crédito o errores en el análisis o en la recomendación de los niveles de aprobación interna. Este último aspecto —relacionado con una colocación acelerada e indiscriminada de créditos— afecta directamente la liquidez, la rentabilidad y deteriorando la cartera crediticia (Riofrio Rivas *et al.*, 2024).

En 2022, la Cooperativa COOPROGRESO presentó una tasa de morosidad del 4,13% la cual está en incremento desde 2020 (Guamán Sangacha, 2023), evidenciando un problema, sin embargo, la institución no dispone de un análisis exhaustivo del proceso de otorgamiento de créditos a microempresas ni tampoco se ha evaluado la capacitación que ha recibido un oficial de crédito quien es el proponente de crédito, por lo que se desconocen los factores específicos que inciden en el aumento de la cartera vencida (Masaquiza Masaquiza, 2023).

De ahí que, si el problema persiste, la entidad podría continuar enfrentando dificultades de liquidez y registrando pérdidas económicas, incluso en un contexto de recuperación económica a nivel nacional (Banco Central del Ecuador, 2023). Por ello, resulta imprescindible realizar una evaluación y análisis del proceso de otorgamiento de créditos, con el fin de desarrollar herramientas que fortalezcan la toma de decisiones y permitan establecer políticas y procedimientos que optimicen dicho proceso, así como definir el perfil idóneo para la contratación del personal involucrado (Riofrio Rivas *et al.*, 2024).

En este sentido, se planteó como objetivo general: Evaluar los factores que inciden en la morosidad existente en la agencia POMASQUI de la Cooperativa COOPROGRESO ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito para el año 2022 mediante un análisis económico de las microempresas y del proceso de otorgamiento de créditos.

Para el desarrollo de la investigación y la obtención de resultados, se seguirá el proceso establecido a partir de los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la tasa de morosidad de las microempresas en 2022 en la Cooperativa COOPROGRESO mediante los estados financieros por actividad económica.
- Realizar un diagnóstico sobre la eficiencia del proceso de análisis para el otorgamiento de créditos a las microempresas en 2022 por parte de los oficiales de crédito en la Cooperativa COOPROGRESO.
- Diagnosticar la preparación de los oficiales de crédito de la Cooperativa COOPROGRESO en el otorgamiento a microempresas de créditos.

La identificación de los factores que inciden en la morosidad de las microempresas en la Cooperativa COOPROGRESO es necesaria debido a que la entidad no dispone de una herramienta para determinar, evaluar y controlar problemas, ni de un plan de mejora continua con el cual se puedan disminuir las pérdidas económicas causadas por la morosidad, así como optimizar el proceso de colocación y captación de dinero en la cooperativa enfocado a microempresas.

Además, resulta imprescindible diferenciar entre una colocación orientada únicamente a la eficiencia entendida como volumen o cantidad de créditos otorgados, y una colocación basada en la calidad (Padilla Criollo & Santos Camas, 2024), que prioriza un adecuado análisis crediticio y la correcta valoración del riesgo, permitiendo alcanzar un bajo índice

de mora. Esta distinción es clave, ya que un énfasis excesivo en la cantidad puede incrementar la cartera riesgosa, mientras que un enfoque en la calidad contribuye a la sostenibilidad financiera y a la reducción de la morosidad.

Este estudio constituye una línea base para conocer la situación de la Cooperativa COOPROGRESO con respecto al porcentaje de morosidad total y relacionado con los diferentes sectores económicos de las microempresas. Al mismo tiempo, permite analizar a lo largo del tiempo la evolución de las políticas crediticias y del proceso per se, incluyendo las variables riesgo de crédito, con la morosidad.

Se espera que los resultados de esta investigación sirvan de insumo para que la Cooperativa COOPROGRESO gestione de manera más eficiente su proceso de otorgamiento de créditos, reduzca la cartera vencida y mejore sus indicadores de rentabilidad financiera.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un alcance exploratorio descriptivo, con lo cual se pudo recopilar información orientada al análisis de datos específicos relacionados con la morosidad, las características de los deudores y los factores que incidieron en la morosidad por parte de las microempresas en la Cooperativa COOPROGRESO. Este estudio es de tipo documental y descriptivo, dado que se examinó información existente sobre la morosidad. El análisis permitió identificar y describir las principales causas que influyen en su ocurrencia.

Las herramientas utilizadas para la recolección de datos fueron los files de crédito de los socios con mayor morosidad de la Cooperativa COOPROGRESO. La muestra estuvo compuesta por los 50 socios con mayor índice de morosidad actualmente asignados a la cartera de la agencia Pomasqui por estrategia institucional pero que no necesariamente fueron propuestos-originados en dicha agencia. A partir del análisis de la información financiera, se determinó los patrones de morosidad dentro de las actividades económicas, y se obtuvo información clave para proponer estrategias precisas y efectivas que contribuyan a la reducción de la morosidad.

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 Morosidad en el sistema financiero ecuatoriano

La morosidad en el sistema financiero ecuatoriano constituye un indicador clave de la estabilidad y eficiencia del sector, pues refleja la capacidad de los deudores para cumplir sus obligaciones crediticias y la efectividad de las políticas de gestión del riesgo aplicadas por las instituciones financieras (Urbina Poveda, 2020). Tras el impacto económico provocado por la pandemia de COVID-19, se evidenciaron variaciones en los niveles de morosidad, especialmente en el segmento de las microempresas, cuya capacidad de pago se vio afectada por la reducción de ingresos y la contracción del mercado, particularmente en las actividades económicas que dependían de la interacción presencial (Vallejo Ramírez *et al.*, 2021).

En este contexto, las entidades financieras del país —incluidas las cooperativas de ahorro y crédito— se vieron en la necesidad de equilibrar la necesidad de colocar créditos con la sostenibilidad de sus respectivas carteras, mediante la implementación de mayores controles y procesos más rigurosos orientados a mitigar el riesgo del incumplimiento de sus socios/clientes para precautelar la liquidez del sistema financiero ecuatoriano (Chancusi Molina, 2023; Sailema Llamuca, 2022).

Históricamente, la morosidad en el sistema financiero ecuatoriano se ha visto influenciada por factores macroeconómicos, institucionales, políticos y sociales. Entre los principales se encuentran la desaceleración económica resultado de la disminución de los ingresos por las exportaciones en especial por el petróleo así como la variación en el precio, el desempleo, la inflación, la escasa educación financiera y en las instituciones financieras, la poca o nula evaluación de las actividades económicas durante el proceso de concesión de los créditos (Urbina Poveda, 2020). En períodos de contracción económica —como los derivados de la pandemia o de las fluctuaciones del mercado internacional—, el incremento de la morosidad se ha concentrado principalmente en los subsegmentos del microcrédito (minorista, simple y ampliado), así como en las pequeñas y medianas empresas, que presentan una mayor vulnerabilidad ante los cambios del entorno económico (Cabrera Sarmiento & Figueroa Balladares, 2024).

Como respuesta, las instituciones financieras y las cooperativas de ahorro y crédito han robustecido sus políticas de gestión del riesgo, mejorado sus procesos de análisis crediticio y adoptado herramientas tecnológicas que permiten una evaluación más precisa de la capacidad de pago de los solicitantes (Toapanta Freire & Vásquez Acuña, 2024). Todo ello con el propósito de mantener la estabilidad del sistema financiero y reducir la exposición al riesgo de incobrabilidad (Rodríguez *et al.*, 2024)

Dentro del sistema financiero ecuatoriano, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera, especialmente en los sectores populares y entre las microempresas que no siempre acceden a la banca tradicional (Abad Varas *et al.*, 2024). No obstante, estas instituciones enfrentan mayores riesgos crediticios debido a la informalidad de las actividades económicas de sus socios, a su limitada e inestable capacidad, con tendencia decreciente, de generación de ingresos y la escasa o nula disponibilidad de garantías personales y peor aún reales. Por lo que, una gestión adecuada del proceso de concesión de créditos, junto con el fortalecimiento de los controles internos así como al seguimiento de la actividad económica como a la justificación del destino de crédito, resulta decisivo y fundamental para reducir la tasa de morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera de las cooperativas (Chancusi Molina, 2023).

Si bien toda entidad financiera asume riesgos al conceder créditos porque los clientes podrían no cumplir con sus pagos, resulta fundamental proteger, cuidar y preservar la solidez dentro del sistema financiero, evitando el deterioro de sus indicadores económicos y financieros. Con el fin de mantener la liquidez institucional y fomentar la inversión, los proyectos productivos y el consumo (Salinas Vásquez *et al.*, 2024; Toapanta Freire & Vásquez Acuña, 2024). Por consiguiente, el análisis de este tipo de casos en este tipo de instituciones —como el de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO— permite identificar las causas que influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los socios, así como las brechas estructurales y operativas existentes, lo que facilita el diseño de estrategias que garanticen una mejor aprobación y el cumplimiento al seguimiento de los créditos concedidos (Rodríguez *et al.*, 2024).

Para que una institución financiera sea autosostenible en el tiempo y conserve su solidez, es necesario que la gran mayoría de sus procesos internos estén direccionados a

precautelar la liquidez y garantizar la sostenibilidad de los créditos otorgados (Khamis & Morsink, 2023). Lograr que las instituciones financieras mantengan un nivel de morosidad bajo constituye un elemento indispensable y fundamental el cual permite preservar la estabilidad financiera, porque una gestión inadecuada del riesgo crediticio comprometería la rentabilidad y la solvencia institucional (Toapanta Freire & Vásquez Acuña, 2024).

Cuando los índices de morosidad se incrementan y se mantienen durante un largo periodo de tiempo en el sistema financiero puede conducir un daño irreparable en las instituciones llevándolas a la quiebra, generando un deterioro en la confianza de los inversionistas y de los depositantes, poniendo en gran riesgo la estabilidad del sistema financiero en general (Chancusi Molina, 2023). Las crisis financieras, en especial el feriado bancario de Ecuador de marzo de 1999, han evidenciado la fragilidad de las economías cuando los riesgos financieros no son gestionados adecuadamente, especialmente cuando las leyes y políticas que nos gobiernan carecen de consolidación o supervisión efectiva (Guachamín & Castillo, 2024).

En el caso del Ecuador, la morosidad ha marcado un punto de inflexión en la estabilidad del sistema financiero, especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito, donde los préstamos dirigidos a microempresarios, que en su mayoría pertenecen a sectores informales, donde presentan un mayor nivel de riesgo (Banco Central del Ecuador, 2023). A pesar de los esfuerzos por parte de los organismos de control, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para fortalecer la regulación y supervisión del sector, todavía existen desafíos relacionados con la evaluación crediticia para la concesión de créditos, la gestión adecuada del riesgo y la capacitación del personal encargado del levantamiento de información para el otorgamiento de créditos (Vallejo Ramírez *et al.*, 2021). Estas falencias pueden dar lugar al incremento de la cartera vencida y afectar la rentabilidad institucional (Guachamín & Castillo, 2024).

Por esto, resulta imprescindible que las cooperativas modifiquen y mejoren los procesos de análisis crediticio para que sean más rigurosos y efectivos, así como el desarrollo de mecanismos para un control interno de mejor calidad que les permitan anticiparse al

deterioro de la cartera pro el incremento de la morosidad para garantizar su sostenibilidad y contribuir a la solidez del Sistema Financiero Nacional (Masaquiza Masaquiza, 2023).

El ciclo económico de un país influye directamente en el desempeño de las instituciones financieras, ya que durante la fase de crecimiento se generan mayores ingresos, lo que fomenta el ahorro, incrementa la demanda de crédito y dinamiza la actividad económica (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023a). Por el contrario, en los períodos de recesión se incrementa el desempleo, se reducen los ingresos y el ahorro, y se restringe el acceso al crédito, lo que provoca una desaceleración económica (Junta de Política y Regulación Financiera, 2024).

En el caso ecuatoriano, durante el año 2015 —período de crisis económica derivado de la drástica disminución del precio del petróleo—, el índice de morosidad del sistema financiero se ubicó en 3,7 % (Escandón Dután, 2018). En 2016, año caracterizado por una recesión más profunda, el indicador aumentó a 4,6 % en el primer trimestre (Ávila Rodríguez, 2021). Posteriormente, en 2017, la economía mostró señales de reactivación, reflejadas en la reducción del nivel de morosidad hasta 2,95 % en el cuarto trimestre. Durante los años 2018 y 2019, los índices de morosidad se mantuvieron dentro de rangos considerados aceptables, como resultado de la estabilidad macroeconómica, la aplicación de políticas monetarias prudentes y la implementación de estrategias de recuperación de cartera por parte de las entidades financieras, lo que permitió consolidar una mayor confianza en el sistema financiero nacional (Tulcanaza Prieto, 2021).

Consecuentemente, el nivel de mora de las instituciones financieras es un indicador determinante del equilibrio financiero y de la eficiencia operativa del sistema financiero ecuatoriano. Su desarrollo está directamente relacionada con los ciclos económicos, la gestión del riesgo crediticio y la eficacia y efectividad de cada uno de los procesos internos de las instituciones financieras (Toapanta Freire & Vásconez Acuña, 2024). En el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito, este fenómeno adquiere una mayor relevancia debido a que su enfoque está direccionado a los sectores productivos informales que son de menor escala y con mayor vulnerabilidad, como las microempresas. Es así que, evaluar el impacto que tiene la morosidad y su relación con el proceso de otorgamiento de créditos permite, a todos los intervinientes del procesos de

concesión de créditos, comprender cuáles son las fortalezas así como cuáles son las debilidades del sistema cooperativo, así como definir los mejores lineamientos para la ejecución de estrategias que logren mejorar la eficiencia financiera y conseguir la sostenibilidad institucional. Bajo esta perspectiva, resulta pertinente examinar la trayectoria y las condiciones actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO, con el fin de identificar los factores que han influido en su desempeño crediticio y financiero durante el año 2022 (Masaquiza Masaquiza, 2023).

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1.Cooperativa COOPROGRESO

#### 2.1.1. *Antecedentes de la Cooperativa COOPROGRESO*

##### *Reseña Histórica de la Cooperativa COOPROGRESO*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. fue fundada en 1969 por un grupo de 32 socios en la parroquia Atahualpa, perteneciente al cantón Quito, provincia de Pichincha. La primera agencia se estableció en dicha parroquia, donde continúa prestando servicios hasta la actualidad. El objetivo inicial de la cooperativa, concebido hace más de cinco décadas, fue fomentar el desarrollo económico y social de la zona centro-norte de la provincia de Pichincha, cumpliendo con los principios y valores del cooperativismo (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

Desde su creación, los miembros de la cooperativa Cooprogreso buscaron ofrecer una alternativa de financiamiento rápido y accesible para invertir en las actividades productivas de la zona orientadas a satisfacer las necesidades económicas de sus socios mejorando su calidad de vida y promoviendo la solidaridad así como el compromiso para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la institución (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.). Durante toda su trayectoria institucional, Cooprogreso ha mostrado una evolución progresiva y estable, ampliando su cobertura y consolidando su presencia en el sistema financiero nacional. Actualmente, cuenta con 29 puntos de atención distribuidos en 11 provincias del Ecuador (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entidad encargada del control de las organizaciones del sector financiero popular y solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, n.d.-a, 2023a).

En consecuencia, Cooprogreso debe cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las resoluciones emitidas por la SEPS, que regulan la gestión financiera, la transparencia administrativa y la protección de los socios (Presidencia de la República del Ecuador, 2012, 2023).

### *2.1.2. Valores*

COOPROGRESO, al ser consciente y comprender las necesidades de sus socios, clientes y colaboradores, fundamenta su gestión en los valores de transparencia, calidad, equidad, responsabilidad, integridad y pasión (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

- **Transparencia:** se manifiesta en la entrega de información clara, veraz y oportuna a todos los grupos de interés, fortaleciendo así la confianza institucional.
- **Calidad:** se orienta a superar las expectativas de los socios y clientes, garantizando el cumplimiento eficiente de las políticas internas y de los procesos establecidos.
- **Equidad:** se refleja en el respeto por las diferencias individuales y en la promoción de la igualdad de oportunidades para todas las personas vinculadas con la cooperativa.
- **Responsabilidad:** implica asumir las consecuencias derivadas de las decisiones, acciones y compromisos institucionales, en beneficio del desarrollo sostenible de la entidad.
- **Integridad:** se evidencia en la práctica constante de la honestidad y la coherencia ética en todas las actividades, aun cuando no exista supervisión directa.
- **Pasión:** representa el compromiso y entusiasmo con los que se busca entregar siempre la mejor versión de la institución, impulsando el cumplimiento de su misión y visión.

### *2.1.3. Propósito*

El propósito institucional de la Cooperativa COOPROGRESO es “contribuir al progreso sostenible de los hogares en nuestro país” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.). Este principio orienta el accionar de la cooperativa, guiando su gestión hacia

la generación de bienestar económico y social para sus socios y la comunidad en general (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

Cooprogreso persigue concretar esta meta mediante la oferta de productos y servicios financieros altamente inclusivos y socialmente responsables, que impulsen el fortalecimiento, estabilidad y crecimiento de los hogares ecuatorianos. De esta manera, la cooperativa fomenta el ahorro y también promueve que las condiciones y requisitos para acceder a un créditos sean equitativas acorde a la realidad del mercado y de sus socios (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

En el mismo sentido, el propósito de Cooprogreso busca la mejora continua en todos sus procesos así como con la creación de valor compartido, equilibrando la rentabilidad financiera con el bienestar social, guardando estrecha relación con los principios cooperativos que guían su gestión y accionar (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

#### *2.1.4. Misión*

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. es brindar soluciones financieras que contribuyan al progreso de sus socios. Esta misión refleja su compromiso con el desarrollo económico y social de sus miembros, mediante la oferta de productos y servicios financieros accesibles, confiables y sostenibles, orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad y fortalecer la economía popular y solidaria. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

#### *2.1.5. Visión*

La visión para el año 2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. buscará transformarse para generar valor económico, social y ambiental, mediante la satisfacción de sus socios y clientes, a través de la innovación de productos y servicios inclusivos así como con el fortalecimiento del personal otorgando un clima laboral positivo, sustentado todos sus procesos con adecuados sistemas de control interno. Esta visión proyecta a la cooperativa como una institución moderna, comprometida con la sostenibilidad y la excelencia, que busca equilibrar el crecimiento financiero con el

bienestar social y ambiental, en concordancia con los principios del movimiento cooperativo. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., n.d.).

#### *2.1.6. Objetivos y proyectos estratégicos*

De acuerdo con la información institucional correspondiente para el año 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. definió una serie de objetivos estratégicos en el año 2024 orientados a fortalecer su gestión organizacional y consolidar su posicionamiento en el sistema financiero nacional (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda, 2024).

Los objetivos estratégicos propuestos por Cooprogreso para este año 2025 son los siguientes:

- Generar y promover una cultura de innovación y crecimiento, centrada en el socio y sustentada en el uso eficiente de los datos.
- Adoptar una filosofía ágil de gestión, medición y seguimiento estratégico, que facilite la toma oportuna de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Desarrollar experiencias y operaciones digitales, ágiles, transparentes y escalables, con el propósito de acelerar la transformación tecnológica y operativa de la cooperativa.

En correspondencia con estos lineamientos, la institución estableció diversos proyectos estratégicos para su ejecución (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda, 2024), entre los cuales se destacan:

- Implementación del sistema de adquirencia de tarjeta de crédito.
- Actualización de las plataformas web para personas y empresas.
- Desarrollo del proceso de onboarding digital mediante aplicación móvil (APP).
- Fortalecimiento de la red de corresponsales no bancarios (CNB's).

- Modelo de score inteligente – Fase II, orientado al perfeccionamiento del análisis crediticio.
- Desarrollo del modelo para calificación de riesgo cognitivo, enfocado en la gestión integral del riesgo.
- Implementación de un gestor documental para la optimización de procesos internos.
- Ejecución del proyecto de experiencia de servicio y ventas diferenciadas, centrado en la satisfacción del socio.
- Participación en el proyecto de inclusión financiera impulsado en conjunto con WOCCU, USAID, RFD y ONU Mujeres.

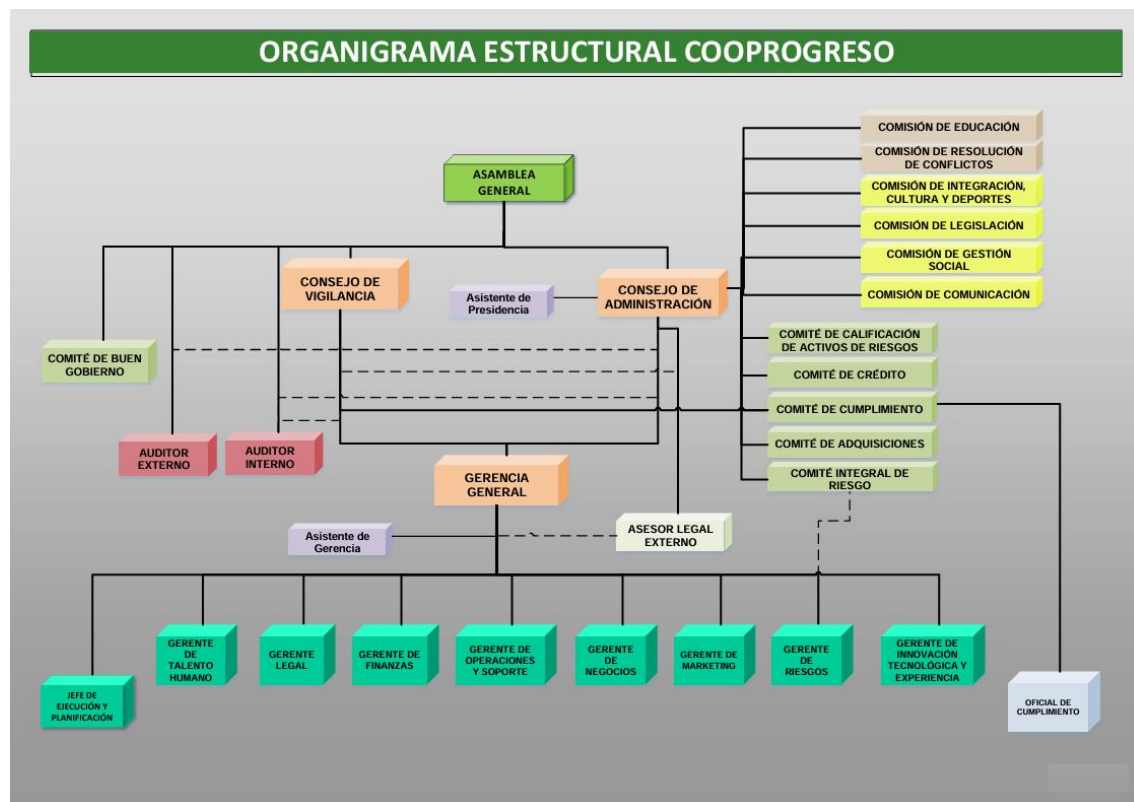
## **2.2.Generalidades**

### *2.2.1. Estructura Organizacional*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. se encuentra organizada en dos partes: dirección y operación. El nivel directivo concentra la gestión estratégica y la supervisión institucional y está conformado por: la Asamblea General, integrada por todos los socios, constituye el máximo órgano de decisión; el Consejo de Administración, responsable de la planificación, ejecución y control de las políticas institucionales; el Consejo de Vigilancia, que ejerce funciones de auditoría y contraloría, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las normativas internas y externas; la Gerencia General, que es el responsable de la administración integral de la cooperativa, cuyo titular es designado por la Asamblea General y por el Consejo de Administración.

El nivel operativo se ocupa de la gestión diaria, la atención directa a socios y clientes, así como de la implementación de productos y servicios financieros y su mantenimiento y está conformado por áreas funcionales como: Negocios, Operaciones, Finanzas, Tecnología, Riesgos, Talento Humano, así como por las áreas de Control y Asegurabilidad de la Calidad como: Auditoría, Cumplimiento, Control Interno, Procesos y Planificación (Figura 1).

Esta estructura organizacional permitió a COOPROGRESO tomar decisiones estratégicas para una operación eficiente, asegurando la satisfacción de sus socios y clientes con una adecuada administración de los recursos financieros y humanos, en concordancia con la misión y visión institucional (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023).



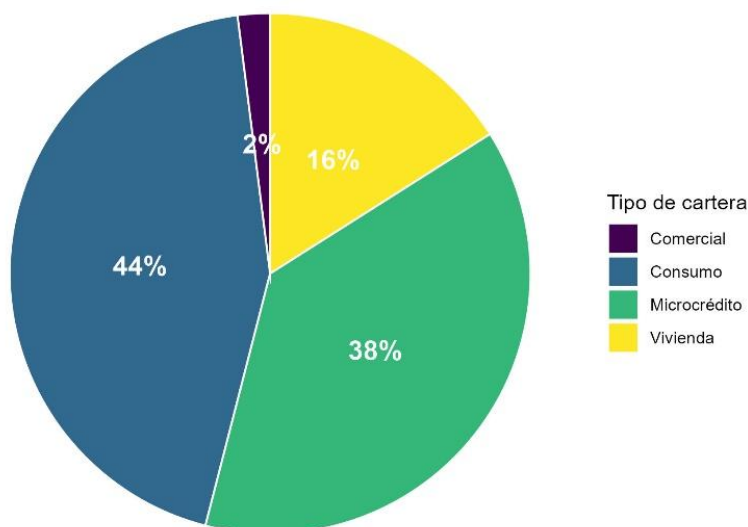
**Figura 1.** Estructura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Limitada (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2022).

### 2.3. Situación en el año 2022 de la Cooperativa COOPROGRESO

En el año 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. obtuvo la calificación de riesgo “AAA-”, la más alta entre las cooperativas de gran tamaño y una de las mejores dentro del sistema cooperativo ecuatoriano, pero para el año 2023, la calificación de riesgo fue “AA-”. Dichas calificaciones fueron otorgadas por Microfinanza Calificadora de Riesgos S.A. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2025a), entidad que destacó, en el año 2022, la solidez financiera de la institución, señalando que: “La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos

antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.” (Class International Rating, 2024).

Con base en la información reportada al 31 de octubre de 2020, COOPROGRESO contó con indicadores financieros, como Activos totales (USD 640.347.364,03), Cartera bruta (USD 400.829.093,84) (Figura 2), la colocación de crédito en octubre de 2020 fue de USD 28.103.000, el Índice de morosidad fue del 3,42% (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, n.d.-b).



**Figura 2.** Distribución de cartera bruta. Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En cuanto a los pasivos totales, estos alcanzaron USD 575.752.000, compuestos por depósitos a plazo fijo (78%), depósitos de ahorro (11%), obligaciones externas (7%), depósitos restringidos (3%) y obligaciones locales (1%). Los depósitos a plazo fijo ascendieron a USD 455.639.000 (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023).

En lo que respecta al patrimonio y capital social, para el mismo periodo se registró un patrimonio total de USD 64.595.000 y un capital social de USD 37.114.000. Los gastos de personal representaron el 1,34% del total, mientras que los gastos operativos alcanzaron el 3,29% (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023). El número de socios registrados a octubre de 2022 fue de 253.000 (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023).

Respecto a los principales indicadores financieros, la cooperativa presentó una Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 1,76%, Rentabilidad sobre los activos (ROA) de 0,18%; el 29,59% de Liquidez y el 13,94% de Solvencia (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023).

#### **2.4. Análisis de la morosidad en 2022**

La morosidad constituye uno de los indicadores más relevantes para evaluar la salud financiera y la sostenibilidad de las instituciones de ahorro y crédito, pues refleja la calidad de la cartera, la eficiencia en los procesos de evaluación, aprobación y recuperación de préstamos, así como la solidez de los mecanismos de control interno (Junta de Política y Regulación Financiera, 2024). De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023a), la morosidad corresponde a la relación entre la cartera vencida y la cartera bruta total, lo que permite medir el nivel de riesgo crediticio y la capacidad de una entidad para recuperar oportunamente sus colocaciones.

Durante el año 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. implementó políticas de crédito orientadas a fomentar la inclusión financiera de microempresarios y pequeños emprendedores, con el propósito de ampliar su cobertura y contribuir al desarrollo productivo local (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023). No obstante, dicho cambio representó un desafío para la gestión del riesgo crediticio, dado que los segmentos atendidos —especialmente los microcréditos— presentan una mayor vulnerabilidad frente a las fluctuaciones del entorno económico y las limitaciones propias de su formalización financiera (Cabrera Sarmiento & Figueroa Balladares, 2024).

En este periodo, la cooperativa no difundió de manera oficial un índice de morosidad desagregado por tipo de crédito; sin embargo, para efectos del presente análisis se calcularon los indicadores correspondientes utilizando la relación entre la cartera vencida y la cartera total, con base en la información interna disponible (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023a). Los resultados evidenciaron que los créditos de consumo y microcrédito registraron los niveles más altos de morosidad, mientras que los créditos de vivienda y comerciales mostraron un comportamiento más estable (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023a). Este patrón es consistente con la naturaleza del microcrédito, en el cual los prestatarios dependen de actividades económicas informales o de pequeña escala, con ingresos variables y limitada capacidad de ahorro (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023b).

El personal responsable del otorgamiento de créditos desempeñó un rol fundamental en la gestión de la cartera crediticia, al evaluar la capacidad de pago de los solicitantes, verificar la documentación presentada, aplicar modelos de calificación de riesgo y asegurar el cumplimiento de las políticas internas establecidas por la cooperativa. No obstante, el análisis realizado evidenció la necesidad de fortalecer las prácticas de evaluación crediticia, especialmente en aspectos como la verificación de los ingresos reales, la adecuada estimación del flujo de efectivo proyectado y la validación de la información proporcionada por los microempresarios.

El estudio identificó diversos factores determinantes de la morosidad en COOPROGRESO durante 2022, entre los cuales destacan:

- Evaluación crediticia insuficiente: en determinados casos, el perfil del solicitante no fue analizado en profundidad, especialmente en microempresas sin historial financiero previo.
- Falta de seguimiento post-desembolso: la supervisión y el control de los créditos en curso resultaron limitados, debido principalmente a la sobrecarga laboral del personal operativo y al elevado volumen de solicitudes gestionadas.

- Controles internos poco rigurosos: en ciertos casos, los procedimientos de monitoreo y recuperación no se aplicaron con la frecuencia establecida, dificultando la detección temprana de incumplimientos.
- Factores macroeconómicos adversos: la inflación, el incremento de los costos de producción, la desaceleración de algunos sectores productivos y los efectos residuales de la pandemia afectaron negativamente la capacidad de pago de los socios.

Al contrastar la situación de COOPROGRESO con los resultados del sistema cooperativo ecuatoriano, se observa que, según la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023b), el índice global de morosidad del sector se situó en 4,1 % a diciembre de 2022, mostrando una leve reducción frente al 4,3 % registrado en 2021 .

Por tipo de crédito, la morosidad promedio fue de 5,4 % en microcrédito y 3,2 % en crédito de consumo, mientras que los créditos de vivienda y comerciales registraron niveles inferiores al 3 % (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023b). En cooperativas de menor tamaño (segmentos 4 y 5), la morosidad alcanzó valores de entre 10 % y 11 %, reflejando una mayor exposición al riesgo en entidades con limitada capacidad de cobertura y supervisión (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023b).

En este contexto, si COOPROGRESO registró tasas de morosidad en microcrédito superiores al 5,4 %, puede inferirse que la cooperativa se encontraba por encima del promedio sectorial, lo que evidencia la necesidad de reforzar sus procesos de análisis y seguimiento crediticio. Por el contrario, si sus indicadores se situaron por debajo de los promedios nacionales, se podría considerar que la entidad mantuvo un desempeño relativamente sólido frente a las condiciones adversas del entorno económico.

En cualquier caso, el contraste con las cifras del sector permite dimensionar de manera más objetiva la posición de COOPROGRESO, evaluar la efectividad de sus políticas crediticias y orientar la toma de decisiones hacia una mejora continua en la gestión del riesgo. Este análisis sienta las bases para el diseño de procesos y controles adecuados que contribuyan a reducir la morosidad, fortalecer la gestión del crédito y asegurar la

sostenibilidad financiera de la cooperativa (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023b).

En la Resolución No. JPRF-F-2023-076 se establece que, para todas las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, es obligatorio castigar las operaciones crediticias cuyos deudores mantengan una mora superior a tres años; en este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso realizó en el año 2022 el castigo de 2.191 operaciones por un valor acumulado de USD 8.914.948,71, situación que evidencia la necesidad de rediseñar los procesos de evaluación y control crediticio de la institución, constituyéndose este diagnóstico en el eje central de la propuesta planteada en el presente trabajo (Junta de Política y Regulación Financiera, 2025).

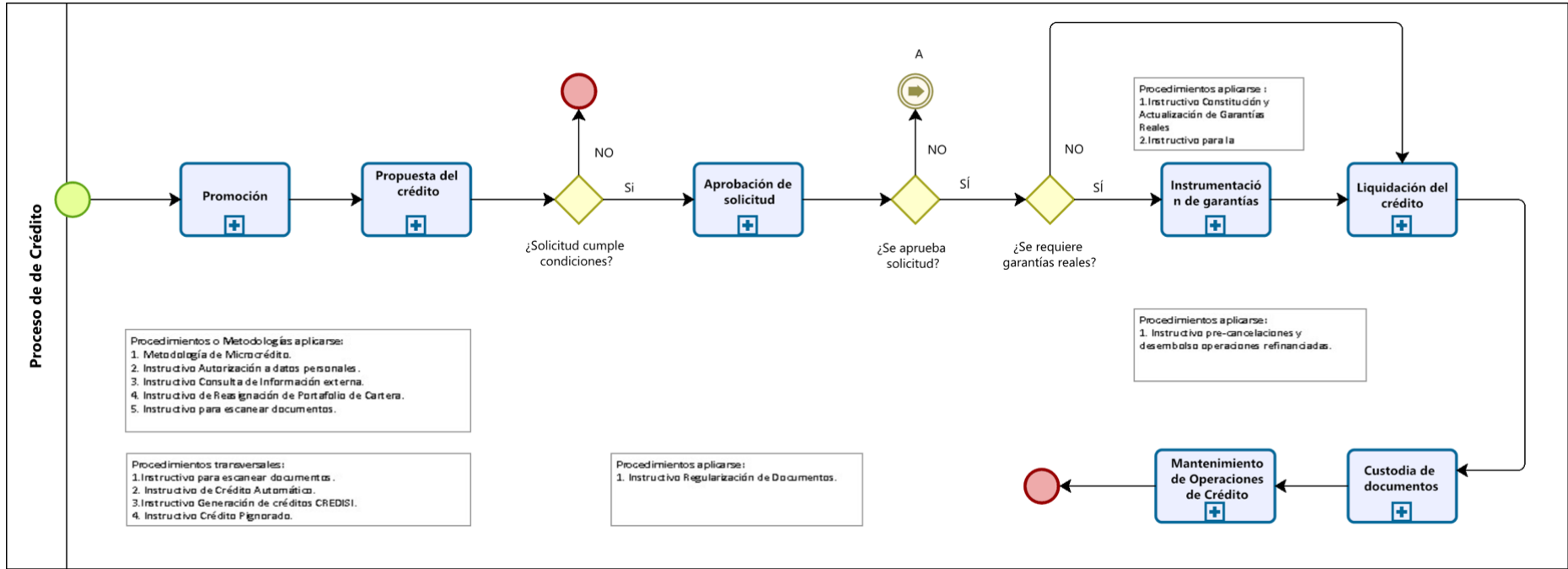
## **2.5. Descripción del proceso de otorgamiento de microcréditos en 2022**

El proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda. durante el año 2022 estuvo formalmente documentado y normalizado mediante el *Manual de Políticas y Procesos de Gestión de Colocaciones, versión 11*, la *Metodología de Microcrédito, versión 02* y los diversos instructivos institucionales como el del *Ingreso de la solicitud de crédito, versión 03*. Estos instrumentos buscaban incentivar la colocación de créditos y garantizar un control del riesgo crediticio acorde con la planificación establecida para ese año (Figura 3).

El proceso se desarrolla en fases secuenciales, desde la promoción del crédito hasta el mantenimiento de operaciones, integrando procedimientos de control en cada etapa para asegurar la transparencia, la eficiencia y la mitigación del riesgo de morosidad.

### *2.5.1. Promoción del crédito*

La primera fase consiste en identificar potenciales microempresarios que cumplan con los criterios de inclusión definidos por la cooperativa. El oficial de crédito realiza actividades de prospección en zonas sin asignación específica, visitas a negocios de socios o referidos de socios actuales, y brinda información sobre los productos financieros disponibles (Figura 4).



**Figura 3.** Diagrama de flujo del proceso de otorgamiento de microcréditos en 2022 a nivel de macro actividades.

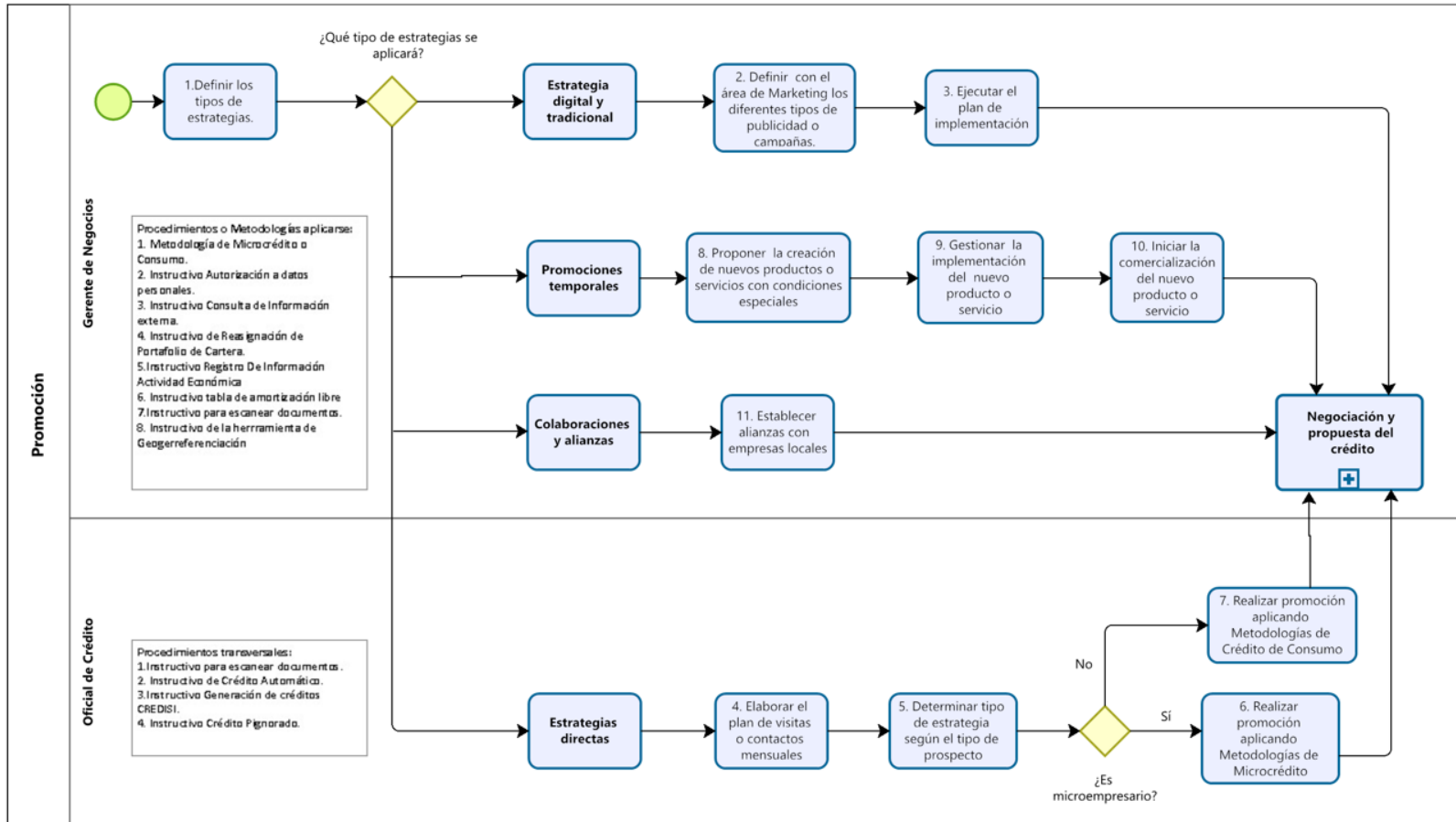


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de promoción del crédito.

En esta etapa se aplican metodologías como la Metodología de Microcrédito, el Instructivo de Autorización de Datos Personales y el Instructivo de Consulta de Información Externa, que permiten obtener información preliminar sobre el perfil del solicitante y su historial crediticio. Asimismo, se garantiza la transparencia en el manejo de datos conforme a las normativas de la SEPS y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

#### *2.5.2. Negociación y propuesta del crédito*

Una vez identificado el potencial solicitante, el oficial de crédito solicita y recopila la documentación necesaria y realiza un análisis inicial de la capacidad de pago y del patrimonio del solicitante. Se evalúan aspectos como ingresos netos del negocio, nivel de ventas, gastos operativos, rotación de inventario y estabilidad económica del microempresario (Figura 5).

Se solicita y recibe documentación para validar datos personales, comerciales y financieros del solicitante, se revisa historial crediticio mediante consultas internas y externas, se analiza preliminarmente la capacidad de pago y se arma el expediente con la propuesta para realizar y presentar a evaluación económica.

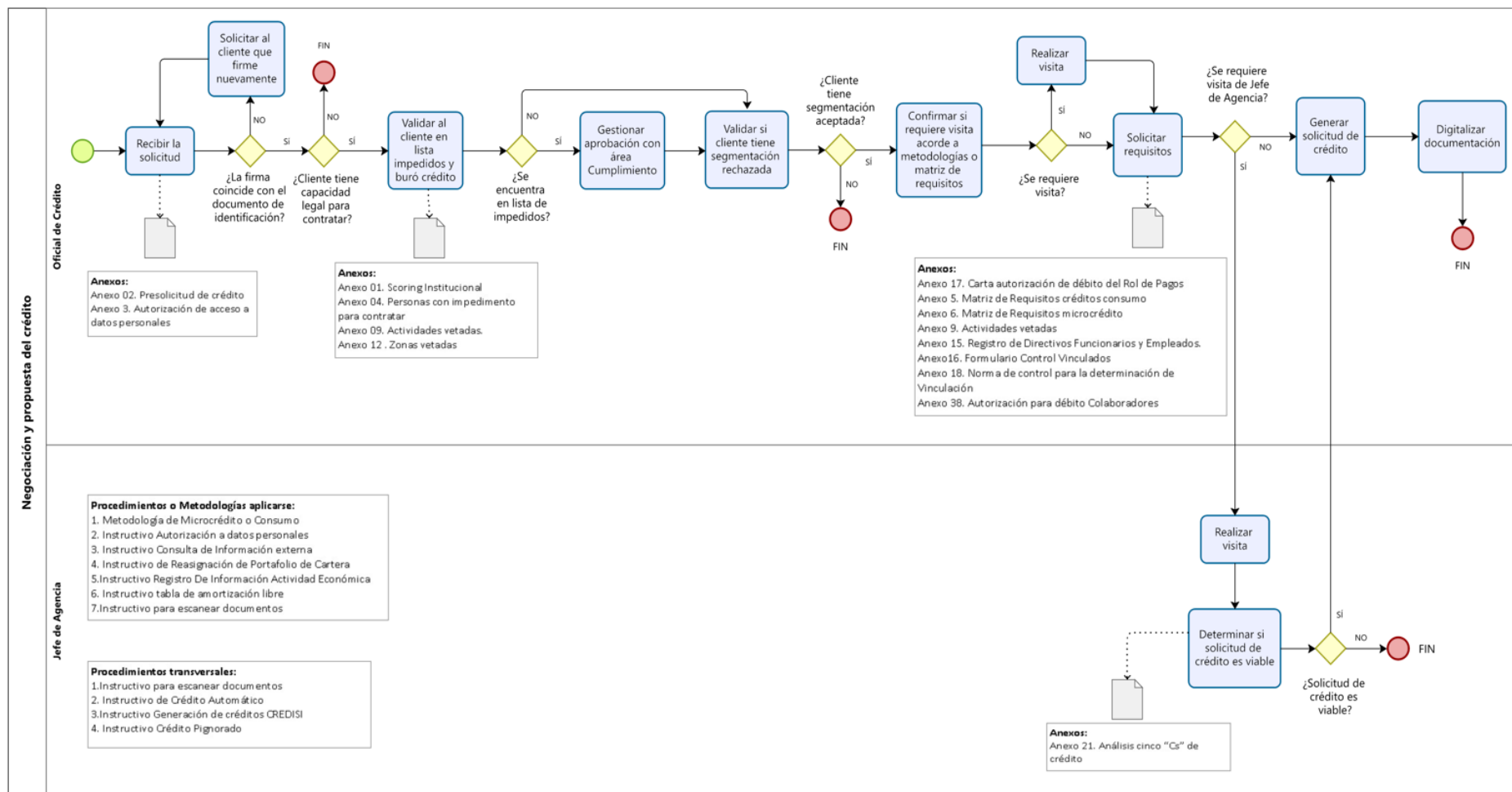


Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de negociación y elaboración en el otorgamiento de crédito.

### *2.5.3. Aprobación de la solicitud de crédito*

En esta etapa se verifica si la solicitud cumple con las condiciones establecidas en la política institucional (Figura 6). Si no cumple los requisitos mínimos, el proceso se detiene y se comunica al solicitante.

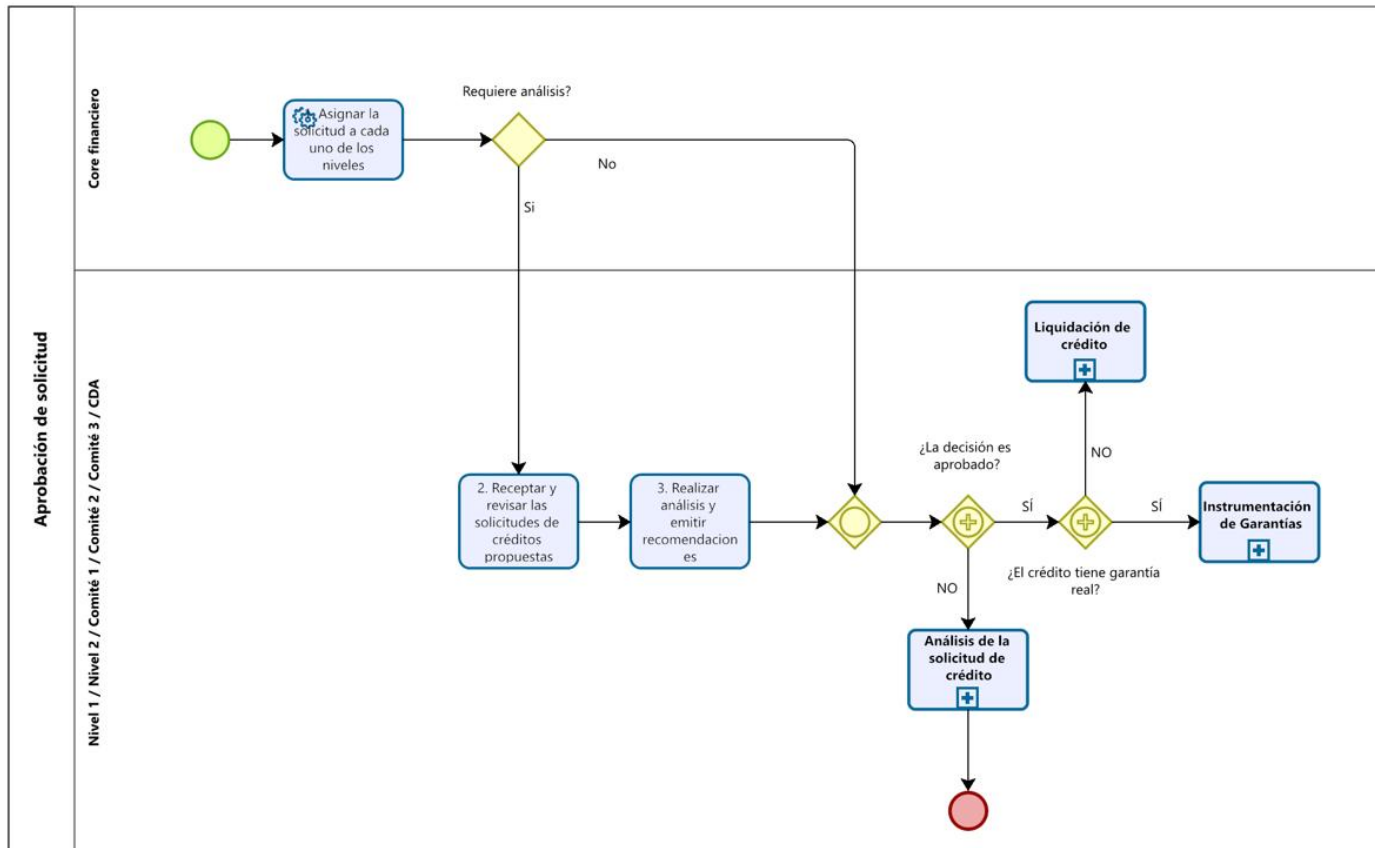


Figura 6. Diagrama de flujo del proceso de aprobación de la solicitud de crédito.

Cuando la solicitud es aceptada, se procede a la revisión, el análisis y la posterior aprobación de crédito, la cual depende del nivel de atribuciones definido en la matriz de producto, considerando monto, así como el riesgo acumulado en la institución, plazo, tipo de garantía y segmentación del crédito que es información proporcionada por el buró de crédito. La cooperativa realiza el análisis de la información y documentación presentada por el solicitante realizando la verificación documental para la validación de la capacidad de pago y del patrimonio presentado, pero también utiliza herramientas de calificación de score de crédito que está en relación directa con el riesgo y que incluyen variables financieras, patrimoniales y de comportamiento en el sistema financiero ecuatoriano, como el regulado, el no regulado y de casas comerciales.

Los procedimientos aplicables abarcan la regularización de documentos y protocolos de validación de información. Según el monto solicitado, la aprobación puede requerir distintos niveles jerárquicos, lo que refuerza los mecanismos de control y evita la concentración de decisiones (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

**Tabla 1.** Matriz de atribución para aprobación de crédito.

<b>Nivel</b>	<b>Monto de aprobación (USD)*</b>	<b>Propone</b>	<b>Revisa y Recomienda</b>	<b>Aprueba</b>
1	300 a 30000	Oficial de crédito	Oficial de crédito	Jefe de Agencia
2	30000,01 a 80000	Oficial de crédito	Analista de crédito	Jefe de Crédito y Metodología
3	80000,01 a 150000	Oficial de crédito	Analista de crédito	Comité de Crédito 1
4	150000,01 a 500000	Oficial de crédito	Oficial de crédito	Comité de Crédito 2

\* riesgo por operación

#### 2.5.4. Instrumentación de garantías

De requerir el crédito respaldos adicionales, es necesario incluir garantías personales reales, según corresponda (Figura 7), esta etapa es importante ya que busca mitigar el riesgo al incumplimiento de la obligación adquirida. Los procedimientos se describen en el *Instructivo de Constitución y Actualización de Garantías Reales* y el *Instructivo para la Formalización de Garantías*, donde se establecen los pasos para la constitución y legalización de los bienes inmuebles registrados como garantía. En los créditos que por sus condiciones no requieren garantía de bienes inmuebles, es indispensable revisar la

solventia del deudor y la idoneidad de todos los intervinientes del crédito, como son los codeudores o garantes solidarios.

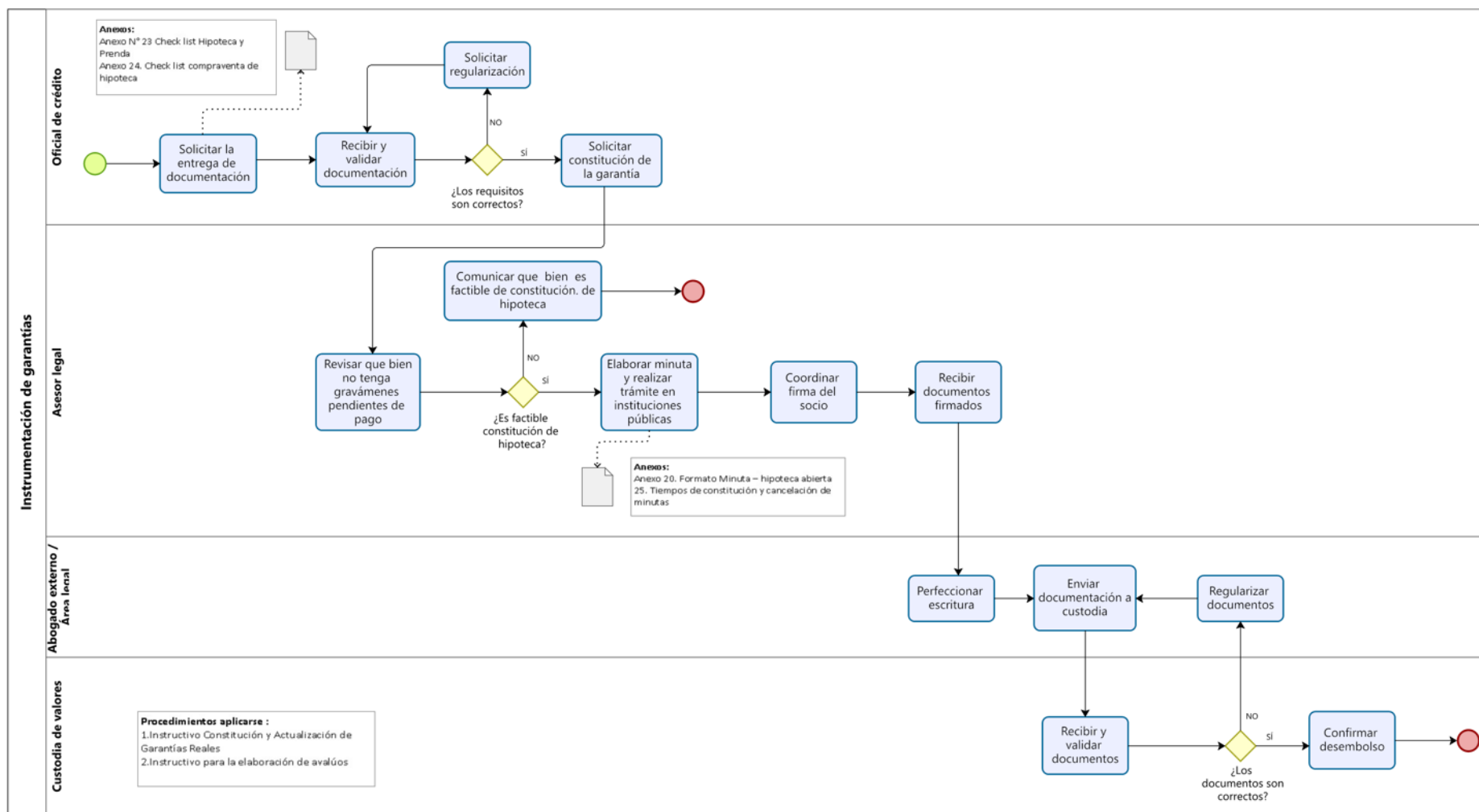
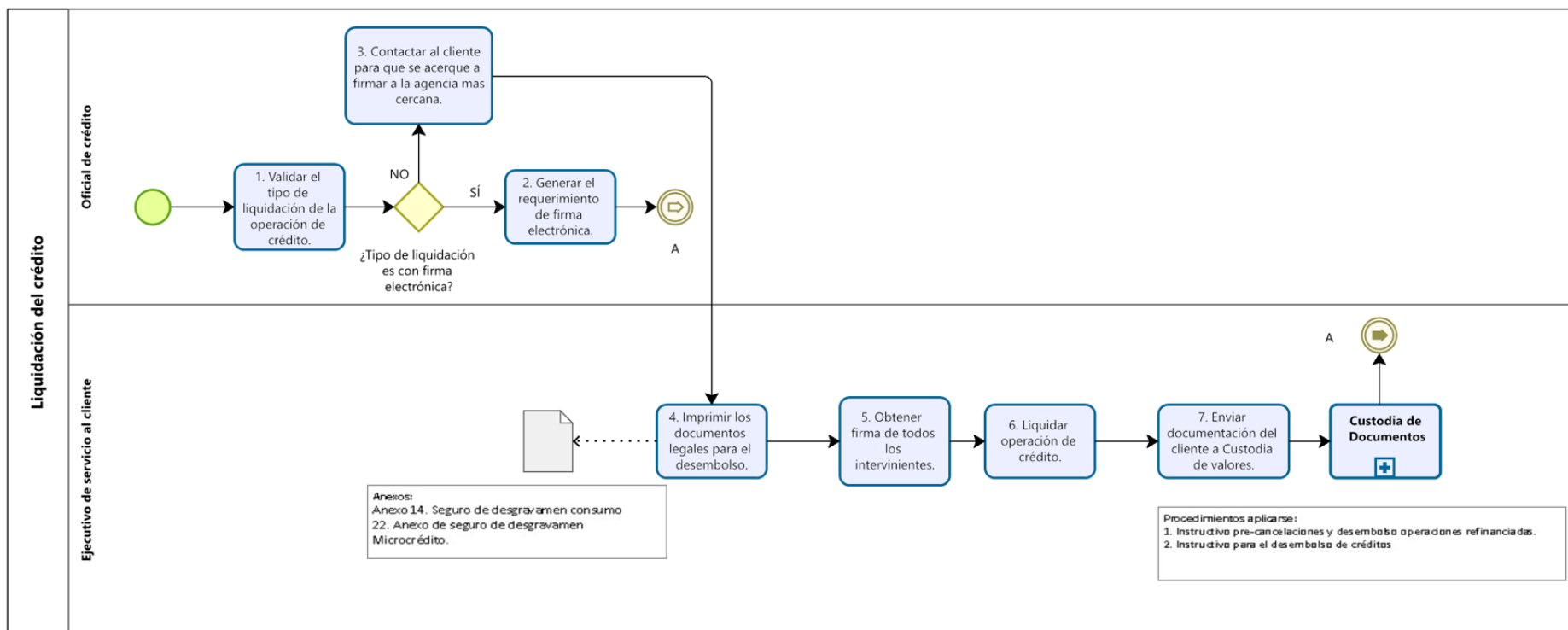


Figura 7. Diagrama de flujo del proceso de instrumentación de garantías durante el proceso de otorgamiento de crédito.

#### *2.5.5. Desembolso o Liquidación del crédito*

En el momento en que se confirma la aprobación de la solicitud de crédito y que ha cumplido la validación del tipo de garantía que requiere la operación de crédito, se procede al desembolso o liquidación del crédito (Figura 8). En esta etapa se imprimen los documentos para la instrumentación del crédito y se emite la orden de desembolso, además se registran en el core financiero las condiciones finales del crédito. Adicionalmente, se aplican procedimientos para precancelaciones y desembolsos de operaciones, asegurando que los fondos sean acreditados en la cuenta de ahorro del socio según las políticas institucionales y normativa nacional vigente, y verificando que no existan obligaciones previas pendientes por cancelar, evitando generar procesos incorrectos. La liquidación representa la formalización definitiva del crédito y da lugar a la generación de una nueva operación de crédito especificando las condiciones en que se realizó el desembolso de los valores, detallando el cronograma de pagos con los valores a cancelar en fechas específicas.



**Figura 8.** Diagrama de flujo del proceso de desembolso o liquidación de un crédito.

#### *2.5.6. Custodia de documentos*

Una vez ejecutado el desembolso, el expediente completo del crédito que contiene todos los documentos físicos presentados para el proceso de crédito son entregados al área de custodia de valores (Figura 9), donde se archivan los documentos físicos y digitales que respaldan la operación de crédito desembolsada. Esta etapa garantiza el resguardo e integridad de la documentación del crédito así como la estricta confidencialidad de los mismos, que al estar respaldados tanto física como digital, permitiendo tener toda la trazabilidad del proceso en cada una de las distintas etapas que facilitan los procesos de auditorías internas y externas, cuando así lo requieran.

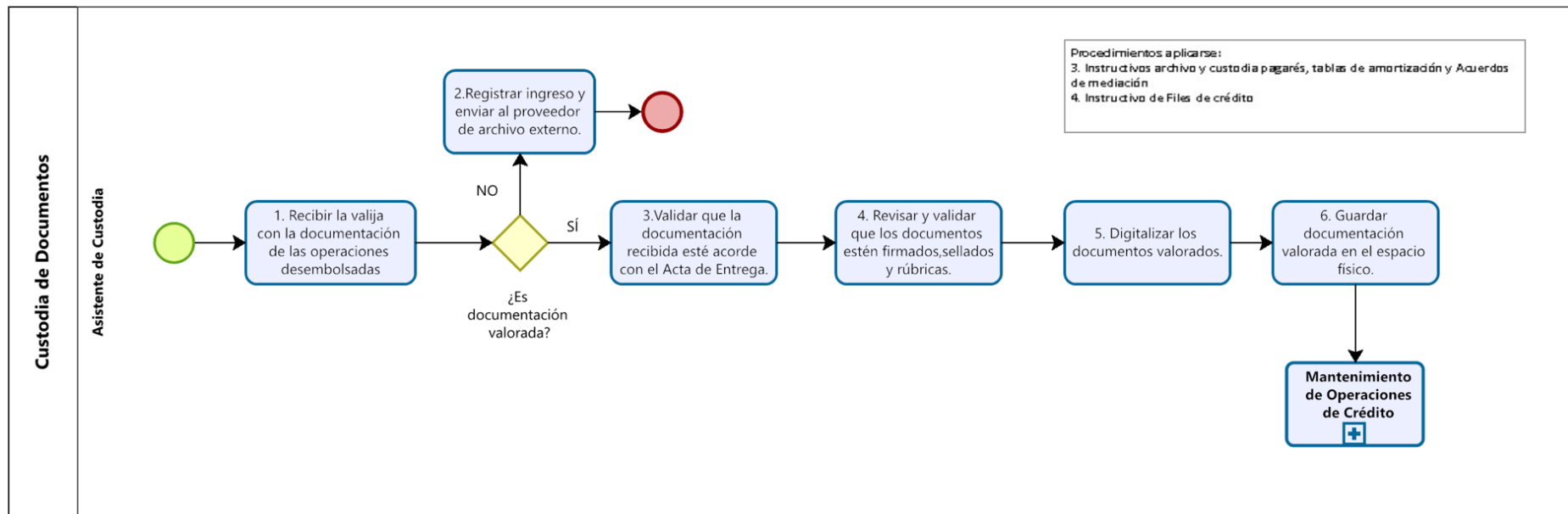
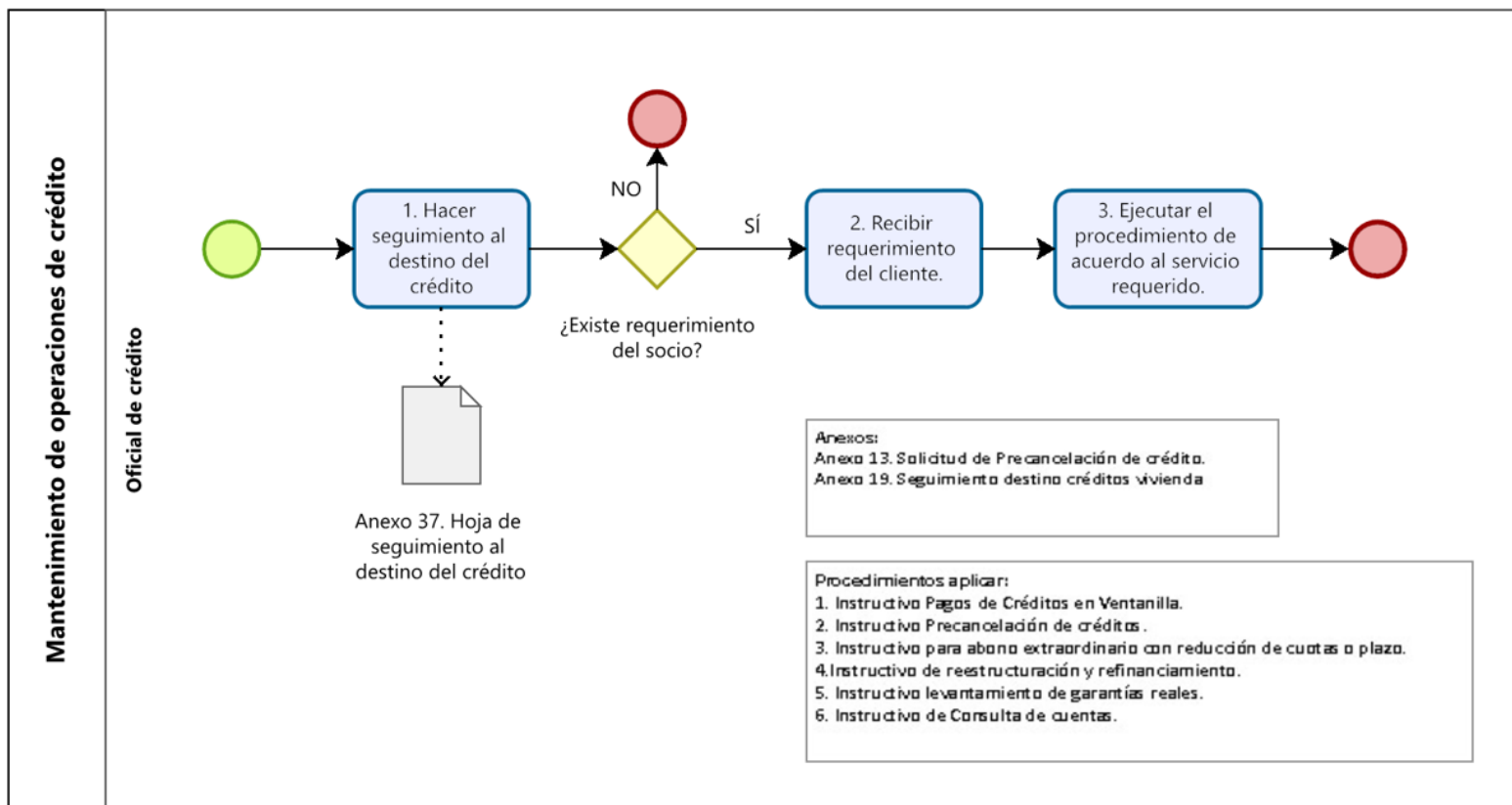


Figura 9. Diagrama de flujo del proceso de custodia de documentos durante el proceso de otorgamiento de crédito.

### *2.5.7. Mantenimiento de operaciones de crédito*

Todo proceso de crédito requiere el seguimiento periódico del mismo iniciando con la visita metodológica para confirmar que la inversión en la microempresa, acorde al destino del crédito registrado en la solicitud de crédito, fue cumplido, en capital de trabajo o para inversión en activos fijos, también se valida la continuidad de la actividad económica y se enfatiza en los pagos futuros que debe realizar así como la aplicación de estrategias preventivas para evitar atrasos (Figura 10). Esta etapa constituye una parte fundamental e indispensable del crédito que permite anticipar y/o mitigar posibles riesgos de incumplimiento a los pagos que permiten fortalecer la sostenibilidad financiera de la cooperativa.



**Figura 10.** Diagrama de flujo del proceso de mantenimiento de operaciones de crédito.

El proceso de aprobación y concesión de microcréditos en COOPROGRESO Ltda. durante el año 2022 tuvo una estructura fácil, formal y secuencial, descrita en el manual de colocaciones de crédito, la metodología de crédito, procedimientos para el ingreso de información e instructivos institucionales que permitieron una colocación rápida con un control básico del riesgo crediticio. Cada etapa de crédito —desde la promoción de crédito hasta el mantenimiento de operaciones de crédito— cumplió un rol específico en la prospección e identificación de los potenciales socios, la evaluación de su capacidad de pago resultado de la prospección con el respectivo levantamiento de información así como por la formalización de garantías y el seguimiento posterior al desembolso.

Este proceso permitió a la cooperativa aumentar de manera significativa la cobertura y fomentar la inclusión financiera de microempresarios, aunque también evidenció la necesidad de fortalecer procedimientos de confirmación de información y control para minimizar la morosidad. El proceso de otorgamiento de microcréditos demuestra que la eficacia en la gestión no depende únicamente de la correcta aplicación de las políticas internas, sino también de la capacidad institucional para anticipar riesgos y corregir pero también adaptar sus prácticas a las condiciones cambiantes del entorno así como de los desvíos metodológicos que pueden presentarse.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

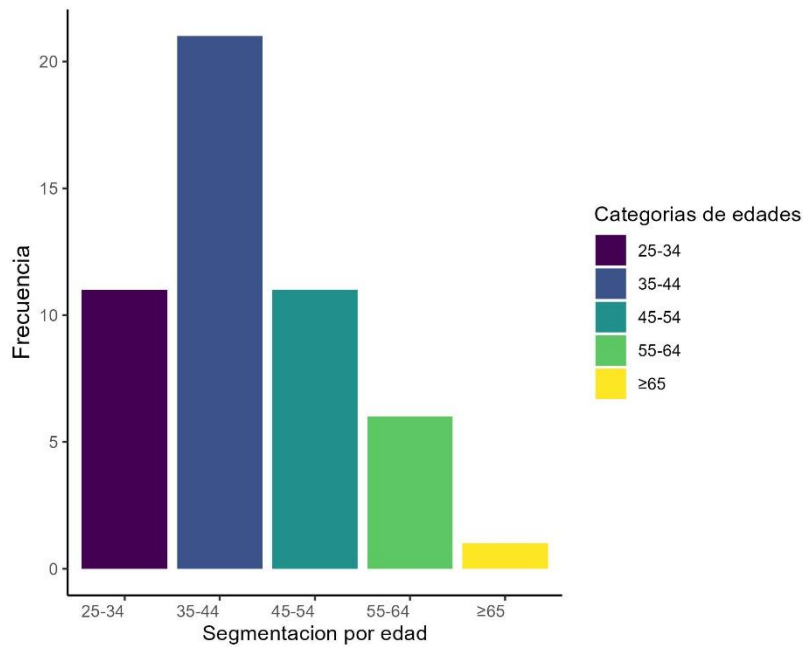
#### 3.1. Resultados

Los resultados obtenidos en el estudio de morosidad incluyeron el análisis de los socios y el proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso. Es importante destacar que el flujo de proceso de otorgamiento de crédito fue examinado de manera detallada, con el fin de identificar los componentes que contribuyeron al incremento de la morosidad.

##### *3.1.1. Representación gráfica de los resultados e interpretación*

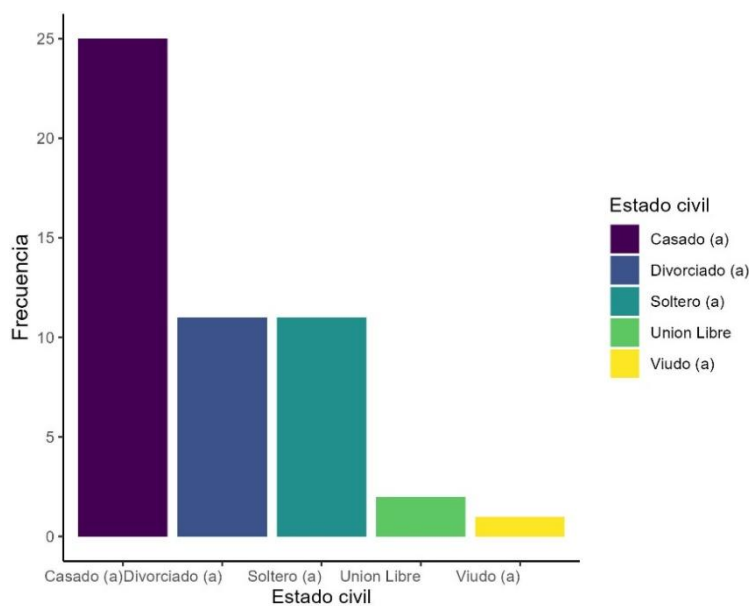
###### 3.1.1.1. Análisis de los files de microcrédito con respecto al proceso de otorgamiento de microcréditos

Se revisaron los patrones sociodemográficos, crediticios y sectoriales de los socios morosos de Cooprogreso para comprender los factores asociados a la morosidad dentro del microcrédito. En primer lugar, la distribución por edades, variable que fue dividida en cinco categorías para clasificar al deudor en adultos jóvenes si tenían (25-34 años) cuando su crédito fue aprobado, adultos de mediana edad (35-44 años), adultos mayores (55-64 años) y tercera edad (mayores o igual a 65 años). Se encontró que los socios morosos están mayoritariamente dentro del rango de edad entre 35 a 44 años (21 socios), seguidos por aquellos que se encuentran entre los 25 a 34 y 45 a 54 años con 11 socios. Se observa una reducción drástica en socios mayores de 55 años, siendo los socios morosos mayores de 65 los menos representados, un socio (Figura 11).



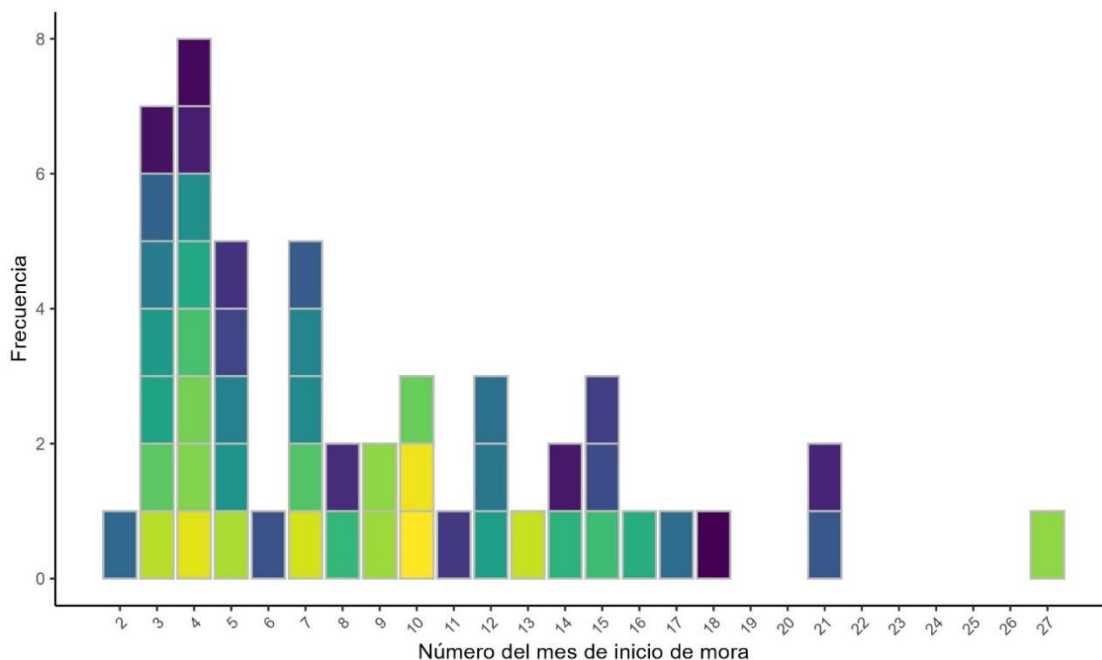
**Figura 11.** Frecuencia de socios morosos por categoría de edad.

Por otro lado, la mayoría de los socios morosos se encuentran casados (25), seguidos en proporciones similares por divorciados y solteros (11), mientras que las categorías de unión libre y viudos representan una minoría, con dos y un socio respectivamente (Figura 12).



**Figura 12.** Distribución de socios en mora por estado civil.

En cuanto a los cumplimientos de pago mensual, se puede observar que los pagos se dan mayormente en los primeros meses luego del otorgamiento del crédito: en los primeros cinco meses o hasta el décimo mes. Existen casos eventuales que inician mucho más tarde la morosidad, después del mes número 15. Se observan también algunos casos aislados donde la mora aparece mucho más tarde, hasta 27 meses después del otorgamiento del crédito (Figura 13).



**Figura 13.** Distribución de la mora según el mes de inicio. Los colores en cada columna indica un socio diferente.

En la cooperativa Cooprogreso, en el año 2022, la rentabilidad mensual de la actividad económica se obtenía de la relación directa entre el beneficio obtenido o utilidad (ventas mensuales menos gastos mensuales) dividida para los gastos mensuales, el cual se relacionaba con el estándar de la actividad económica registrada por la cooperativa (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda, 2023). Al comparar estas dos rentabilidades se puede observar diferencias importantes entre la rentabilidad calculada para cada socio y la rentabilidad estándar de Cooprogreso en especial en la actividad de construcción, como se puede apreciar en la Figura 14.

En la Tabla 2 se presenta la rentabilidad de las actividades de los socios morosos utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, Revisión 4.0 (CIIU) nivel 1 y nivel 6, y la rentabilidad estándar. En esta tabla se puede observar las diferencias existentes entre los dos tipos de rentabilidad, así, por ejemplo, en las actividades dentro de *Alojamiento y Servicio de Comidas* tienen una rentabilidad relativamente baja, como: Restaurantes y cafeterías con 70% y rentabilidad para el socio fue de 53%, mientras que el *Servicios de alojamiento por horas o por otras causas* la rentabilidad es de 80% y la calculada para el socio es de 248.8%.

**Tabla 2.** Rentabilidad calculada por la Cooperativa Cooprogreso en 2022 para las actividades económicas

<b>Actividad Económica (Nivel 1)*</b>	<b>Actividad Económica (Nivel 6)*</b>	<b>Rentabilidad estándar (%)</b>	<b>Rentabilidad registrada (%)</b>
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS	Restaurantes, cevicherías y cafeterías	70.0	53.0
	Servicios de alojamiento por hoteles y otros	80.0	248.8
AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA	Cría y reproducción de ganado bovino	70.0	116.7
	Cultivo de cacao	85.0	113.6
	Cultivo de frutas, legumbres y hortalizas	80.0	97.7
			99.5
			175.2
	Cultivo de frutillas	85.0	84.4
	Cultivo de papa	85.0	50.9
	Cultivo de tomate de riñón	85.0	80.0
COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS	Producción de huevos de aves de corral	70.0	57.5
	Cultivo de frutas, legumbres y hortalizas	80.0	57.9
	Reciclaje al por menor de chatarra y otros materiales	35.0	79.4
	Venta al por menor de alimento para mascotas	35.0	27.0
	Venta al por menor de alimentos y bebidas en puestos de venta	35.0	19.9
			29.8
			30.9
			32.7
			39.1
			43.1
		44.5	
		44.9	
		45.9	
		46.9	

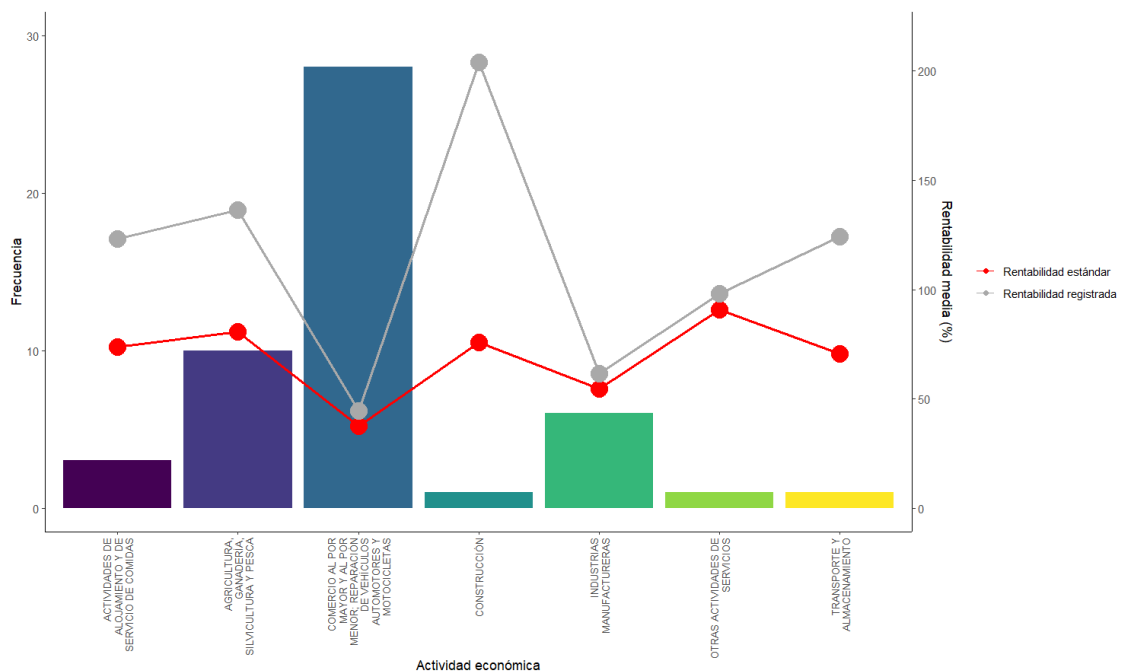
Actividad Económica (Nivel 1)*	Actividad Económica (Nivel 6)*	Rentabilidad estándar (%)	Rentabilidad registrada (%)
			51.0
			56.5
	Venta al por menor de arroz	30.0	24.3
	Venta al por menor de artículos cosméticos, pañales y de uso personal	35.0	21.6
	Venta al por menor de artículos de ferretería	35.0	60.2
	Venta al por menor de artículos textiles e insumos	35.0	58.5
	Venta al por menor de electrodomésticos	30.0	49.8
	Venta al por menor de equipo de seguridad industrial	35.0	45.6
	Venta al por menor de flores	50.0	55.5
	Venta al por menor de pescado y productos de la pesca	40.0	32.5
			65.7
	Venta al por menor de prendas de vestir	35.0	55.8
	Venta al por menor de productos cárnicos incluidos los de aves de corral	30.0	38.3
	Venta al por menor de productos de panadería y repostería	35.0	42.4
	Venta de repuestos y accesorios automotrices	30.0	27.4
CONSTRUCCIÓN	Construcción de todo tipo de edificios residenciales	75.0	202.0
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	Actividades de impresión de gigantografías y otros materiales	35.0	44.2
			44.8
	Elaboración de pan y otros productos de panadería	70.0	92.7
	Fabricación de productos de madera	60.0	61.4
	Fabricación y arreglo de calzado	60.0	57.2
	Servicios de apoyo a la elaboración de comidas y catering	65.0	66.0
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	Actividades de lavado, corte, peinado y otros	90.0	96.7
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	Transporte terrestre de pasajeros en bus	70.0	123.3

\* Las actividades están acorde a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU REV. 4.0).

Al agrupar las actividades en un nivel más alto del CIIU y relacionar la rentabilidad media de las actividades de los socios morosos y la rentabilidad estándar (Figura 14), se puede observar que el *Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas* presenta la mayor cantidad de socios morosos (28), destacándose sobre las demás actividades. A esta actividad le sigue *Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca*

(10). Actividades como *Construcción, Transporte y almacenamiento, y Otras actividades de servicios* muestran frecuencias bajas de morosidad (1 por cada actividad).

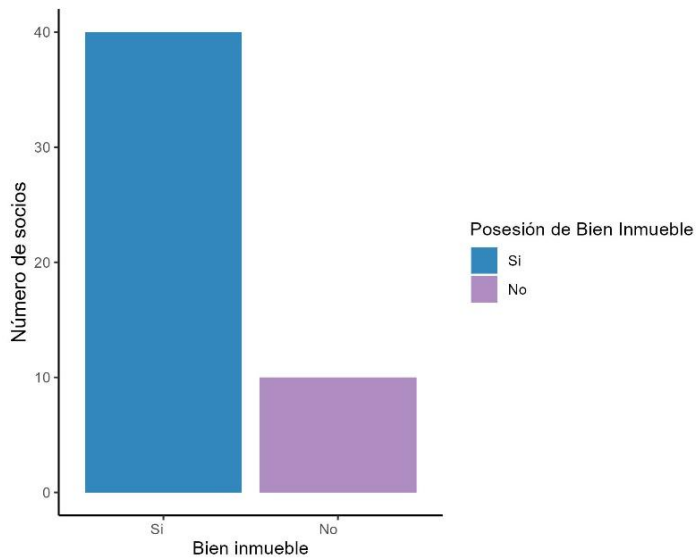
Además, se puede observar que rentabilidad estándar en el sector de *Construcción* es la más alta entre todas las actividades y esta es la que presentar la menor frecuencia de morosidad, lo contrario ocurre con la actividad de *Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas*, donde la morosidad es alta y la rentabilidad es la más baja.



**Figura 14.** Relación entre el número de socios morosos y la rentabilidad por sector económico. Se utilizó la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 4.0 nivel 1 y la rentabilidad.

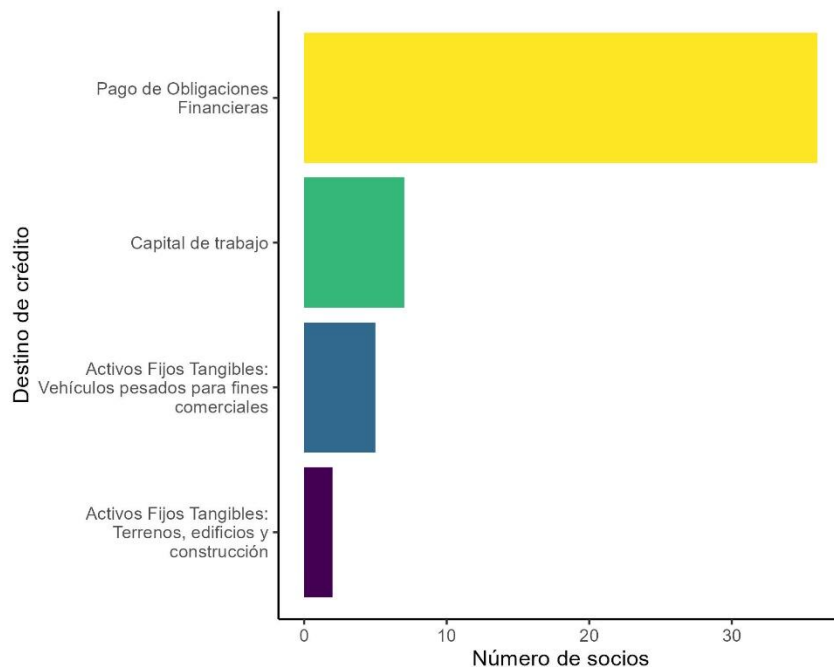
Dentro del análisis se evidenció que la gran mayoría de los socios morosos poseen bienes inmuebles<sup>1</sup> (80%), siendo minoría aquellos que no cuentan con ellos (20%) (Figura 15).

<sup>1</sup> Un **bien inmueble** corresponde a una propiedad que no puede moverse de un lugar a otro, como terrenos y edificaciones, caracterizándose por su fijeza y permanencia (Conceptos Jurídicos Ecuador, n.d.).



**Figura 15.** Frecuencia de posesión por parte de los socios morosos de bienes inmuebles.

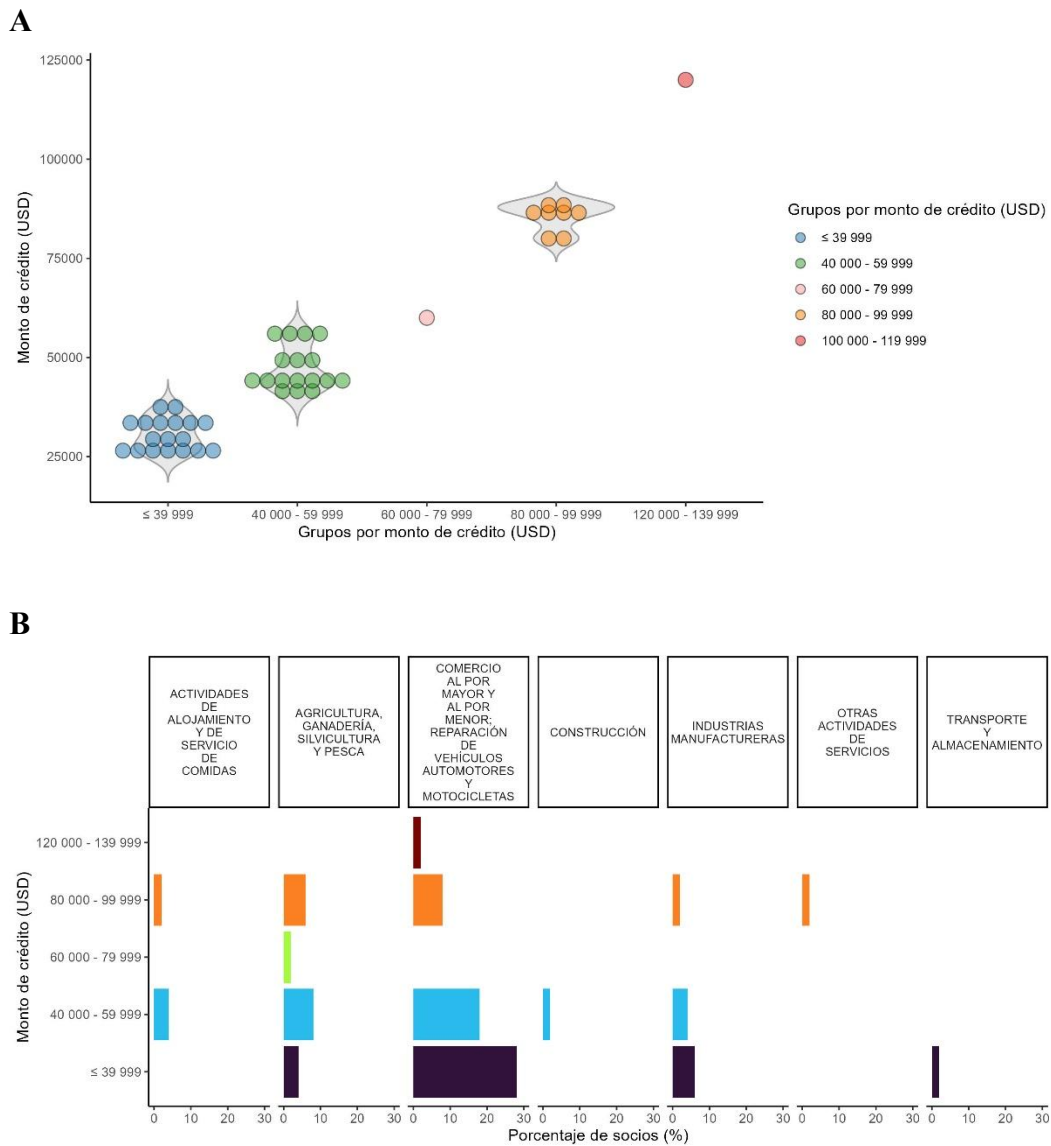
En cuanto al destino del crédito aprobado (Figura 16), se puede apreciar que el *Pago de Obligaciones Financieras* es el más popular entre los socios morosos con 36 personas, equivalente al 72%. Esto sugiere que la mayoría de los socios están utilizando el crédito para refinanciar o pagar otras deudas u obligaciones existentes. El segundo destino de crédito más común son *Capital de trabajo y Activos Fijos Tangibles*, con 7 socios y corresponde al 14%, cada uno. Dentro de *Activos Fijos Tangibles*, la compra de terrenos y edificios es la menor actividad.



**Figura 16.** Distribución del número de socios según el destino de los créditos solicitados.

De acuerdo con los diferentes grupos por monto de crédito aprobados, se puede observar que existe una alta concentración de créditos menores a 60 000 USD (Figura 17A). De 80 000 USD a menos de 100 000 USD el gráfico es más estrecho, mostrando que los créditos en este grupo no varían en cantidad. Los valores entre 60 000 a menos de 80 000 y mayores a 12 000 USD solo fueron adjudicados a un socio cada uno, siendo este último el monto más alto concedido a un socio.

Si se analiza los montos otorgados por actividad económica, la mayor proporción de socios morosos recibió créditos menores a 40 000USD (Figura 17 B). La actividad con mayor concentración crediticia fue la del sector *Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas*, muestra el mayor porcentaje de socios que se benefician del crédito (56%), especialmente en el rango más bajo ( $\leq 39.999$  USD), con 14 socios, seguido por créditos entre 40 000 y menores a 60 000 USD. Este sector parece ser el más activo en cuanto a la utilización del crédito por parte de los socios. Los créditos más altos ( $> 100 000$  USD) corresponden a un porcentaje significativamente bajo (2%) y fueron aprobados dentro de la actividad *Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas*.

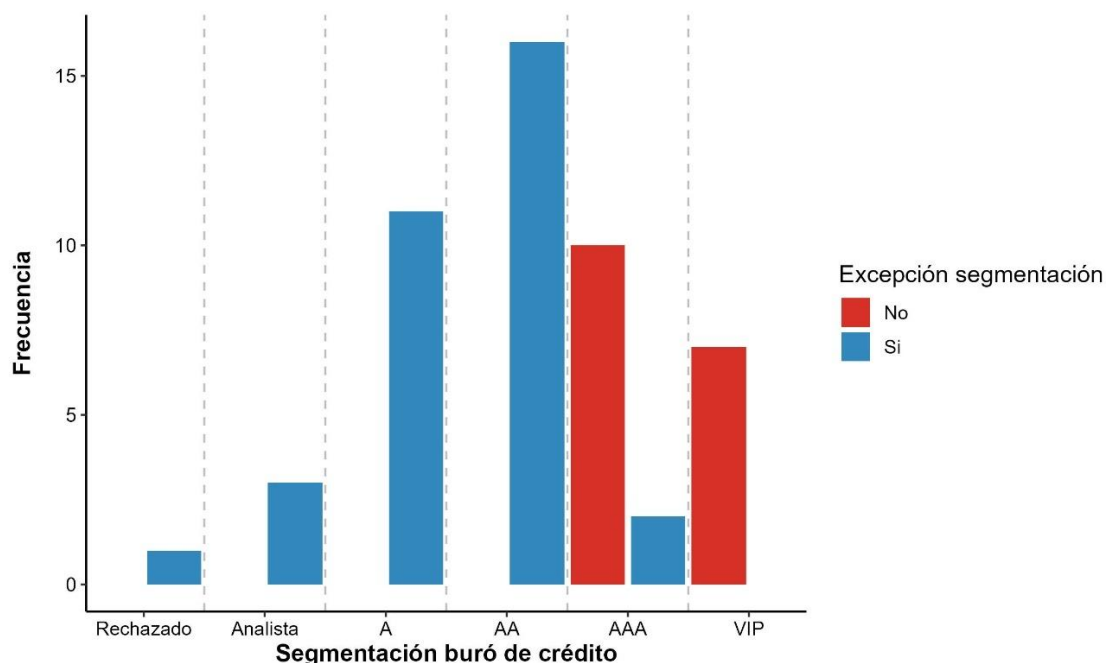


**Figura 17.** Montos de crédito otorgados a los socios morosos. (A) distribución de los montos otorgados por clases. (B) distribución de los montos por actividad económica.

En la aprobación de créditos de socios morosos por segmentación del *Buró de Crédito* se puede observar que en la mayoría de los casos existió *excepción de segmentación*<sup>2</sup> que implica considerar una calificación mayor a la obtenida la cual es aprobada por el Comité de Crédito (Figura 18). En el Segmento *VIP* se muestra que ningún socio tuvo excepción.

<sup>2</sup> Las excepciones de Cooprogreso son un resultado emitido por el buró de crédito y son: Rechazado, Analista, A, AA, AAA y VIP

En el segmento *AAA* se observa que la mayor cantidad de casos no tienen excepción, tan solo una pequeña cantidad de casos tuvieron excepción. En los segmentos *Rechazado* y *Analista* se observa más casos con excepción que sin excepción, aunque el volumen total de aprobación en estos segmentos es bajo. El segmento *AAA* tiene la mayor proporción de casos sin excepción, mientras que los segmentos *A* y *AA* concentran la mayor cantidad de casos con excepción.

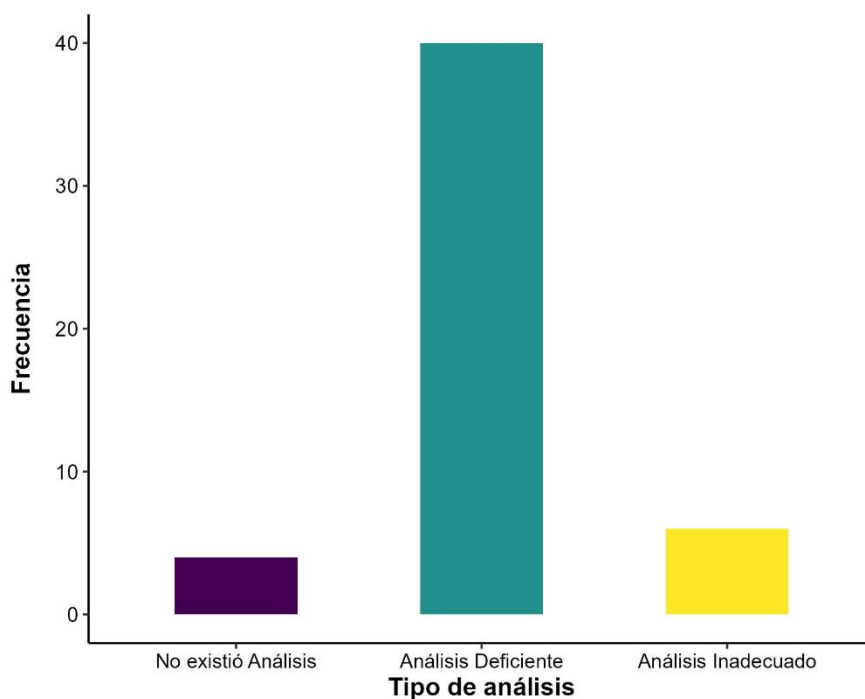


**Figura 18.** Comparación de socios morosos según la segmentación del Buró de Crédito y la aplicación de excepciones.

Durante la aprobación de crédito, los oficiales de crédito deben seguir una metodología que les permite verificar, revisar, recopilar y calificar información de los socios para aprobar un crédito. Entre los datos a registrar están: la localización del negocio, fotos del negocio, revisión de la documentación que sustenta el total de ingresos, la garantía que debió aplicarse por el monto solicitado, la garantía que debe presentar el socio establecida por la cooperativa (Figura 19). Para evaluar el tipo de análisis que realizaron los oficiales de crédito para la aprobación de los créditos de los socios morosos se asignaron porcentajes de cumplimiento de la metodología. Si el porcentaje es cero (0) entonces se considera que *No existió Análisis*, si el porcentaje es menor al 70% el análisis fue

*Deficiente*, si el porcentaje va entre 70% y 84% el análisis fue *Inadecuado* y, si es mayor a 84%, el análisis fue *Adecuado*.

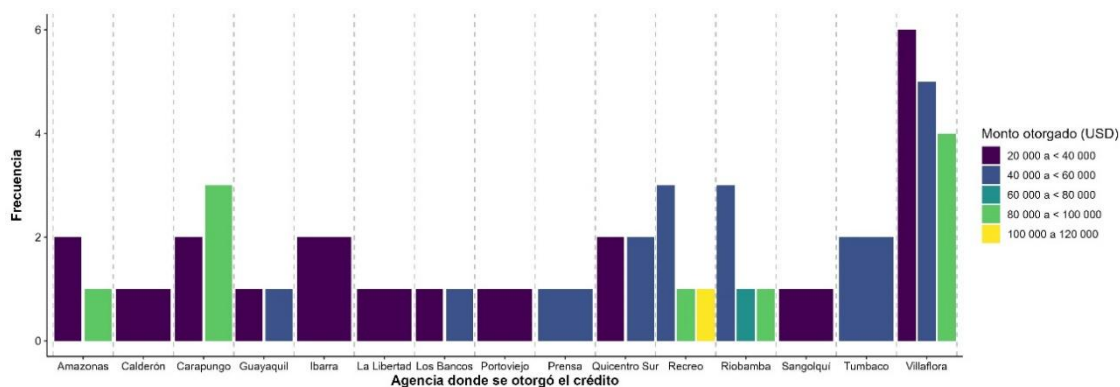
En la Figura 19 se puede observar que no existió ningún microcrédito con un análisis adecuado. El *Análisis Deficiente* es la categoría con la frecuencia más alta, de los 50 socios morosos, 40 socios están dentro de este análisis, lo cual significa que los datos recopilados no fueron confiables y se debió hacer una nueva revisión. Existen seis (6) socios que tuvieron un *Análisis Inadecuado*, lo cual significa que el oficial de crédito cumplió parcialmente con el análisis y debió ser revisado nuevamente. Existen cuatro socios que no tuvieron un análisis.



**Figura 19.** Conteo de microcréditos con morosidad por tipo de análisis. Valores igual a cero (0) se considera que *No existió Análisis*, si el porcentaje fue menor al 70% el análisis fue *Deficiente*, si el porcentaje va entre 70% y 84% el análisis fue *Inadecuado* y si es mayor a 84%, el análisis fue *Adecuado*.

En la Figura 20 se muestra el otorgamiento de créditos en las diferentes agencias de la Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso Limitada por monto. En esta grafica se sugiere que la distribución de créditos no es homogénea entre sucursales, en las de Quito

se concentran más operaciones y de mayor monto. En la agencia *Villaflora* se otorgaron más créditos, de montos variados e incluidos montos altos (80 000 a 100 000 USD). En la agencia el *Recreo* es donde se otorgó el monto más alto. En la agencia *Carapungo* existe menos cantidad de microcréditos aprobados, pero se observa presencia de montos altos. En las agencias *La Libertad*, *Los Bancos* y *Portoviejo* muestran baja frecuencia y montos pequeños.



**Figura 20.** Créditos otorgados por agencia de la Cooperativa Cooprogreso y rango de monto otorgado (USD).

## 3.2. Discusión

### 3.2.1. Diagnóstico del problema

La morosidad en una institución financiera no implica una pérdida definitiva, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un crédito. La existencia de una alta tasa de morosidad en una institución financiera puede provocar varios problemas, entre ellos la disminución en la liquidez y su correspondiente disminución de ingresos, incremento en la inversión para control y seguimiento de los créditos atrasados y aumento de los gastos operativos de recuperación de créditos (Westley & Shaffer, 1997).

La revisión detallada del proceso de otorgamiento de microcréditos en COOPROGRESO durante 2022 permitió comprender cómo la institución estructuró sus distintas fases de colocación y control, estableciendo un marco formal para la gestión crediticia. Sin

embargo, el presente análisis evidencia que la efectividad del proceso no debe ser evaluado únicamente desde el diseño normativo, sino también en función de los resultados obtenidos. En este sentido, el análisis de la morosidad registrada en la cooperativa constituye un elemento clave para identificar las debilidades en la gestión del riesgo, dimensionar la calidad de la cartera y determinar la relación directa entre las políticas y el proceso de crédito y el desempeño financiero de la cooperativa.

El análisis de los datos y de la información de los socios morosos de Cooprogreso evidenciaron patrones sociodemográficos, crediticios y sectoriales que permiten comprender los factores asociados a la morosidad del segmento de microcrédito. La distribución por edad muestra que la morosidad se concentra principalmente en personas entre 35 y 44 años, seguidas por los grupos de 25 a 34 y 45 a 54 años. Este patrón sugiere que la morosidad está más presente en segmentos económicamente activos, que suelen encontrarse en etapas de mayor demanda financiera, para el crecimiento de negocios, compra de bienes para la actividad o pago de obligaciones tanto financieras como personales, por el contrario, los socios mayores de 55 años presentaron niveles de morosidad muy bajos, lo que podría asociarse a comportamientos crediticios más conservadores, menor toma de riesgos o mayor estabilidad económica (Clavijo-Ramírez, 2016; Golman & Bekerman, 2018). En cuanto al estado civil, la mayor cantidad de socios morosos son personas casadas, seguidas por solteros y divorciados en proporciones similares. Este patrón podría explicarse porque existe una mayor representación de personas casadas en la población general de socios, también es posible que compromisos económicos familiares influyan en su carga financiera y pueden incrementar el riesgo de retrasos en los pagos.

El análisis del destino de los microcréditos en COOPROGRESO durante 2022, donde una parte significativa de los fondos se orientó al pago de deudas en el sistema financiero ecuatoriano, coincide con tendencias observadas en otras cooperativas del sistema financiero popular y solidario en Ecuador (Fajardo Yanza, 2024) evidenciando que, en lugar de destinar los recursos a inversión en su actividad económica, muchos microempresarios utilizan el crédito para refinanciar obligaciones existentes, lo que limita la generación de ingresos adicionales y aumenta la probabilidad de incumplimiento los cuales impactan directamente en sus resultados financieros de 2022, reflejando la

vulnerabilidad e inestabilidad de este tipo de colocaciones en las condiciones aprobadas, lo cual incrementa el riesgo de recurrencia en la morosidad.

En el contexto nacional, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria reportó que la morosidad promedio en microcrédito alcanzó el 5,4 % en el año 2022, superior al de otros productos financieros, y que en cooperativas más pequeñas del segmento 2 en adelante, llegó incluso al 10–11 %, evidenciando una mayor exposición al riesgo. Estos datos confirman que el problema del destino de los créditos hacia el pago de deudas no es exclusivo de COOPROGRESO, sino una característica recurrente en el sector, lo que refuerza la necesidad de diseñar procesos de evaluación y seguimiento más rigurosos para asegurar que los fondos se utilicen en actividades productivas que fortalezcan la capacidad de pago de los socios.

Los usos relacionados con la inversión productiva o la adquisición de activos (capital de trabajo, vehículos, terrenos/edificios) son significativamente menores en términos de la cantidad de socios que los solicitan.

La temporalidad del incumplimiento evidencia dos ventanas críticas: la primera ocurre en los primeros cinco meses luego del desembolso del crédito, y la segunda entre los meses siete y diez. Esto es relevante, ya que un incumplimiento temprano suele indicar problemas de evaluación crediticia, expectativas de ingresos no cumplidas o destinos del crédito distintos a los declarados. Los casos de mora extremadamente tardía (mes 15 en adelante y hasta 27 meses) son menos frecuentes, y podrían deberse a eventos imprevistos, deterioro económico posterior o sobreendeudamiento acumulado.

Al relacionar la morosidad con la actividad económica, se observa que el sector de comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas concentra la mayor cantidad de socios morosos. Este sector es tradicionalmente uno de los más activos en microcrédito, pero también uno de los más sensibles a fluctuaciones del mercado y competencia, lo que podría explicar su mayor nivel de riesgo. Le siguen los sectores agrícolas y los servicios de alojamiento y comida, aunque con menor incidencia. En contraste, actividades como construcción, transporte y otras actividades de servicios muestran morosidad baja. Sin embargo, resulta especialmente significativo que el sector de construcción, pese a presentar la menor morosidad, exhiba la rentabilidad estándar más alta, lo que refuerza su perfil como un sector altamente atractivo y

relativamente seguro para la cooperativa. Por el contrario, el sector comercio, además de ser el más riesgoso, es también el menos rentable, lo que evidencia un desequilibrio entre riesgo asumido y retorno obtenido.

Otro hallazgo relevante es que la mayoría de los socios morosos posee bienes inmuebles (80%), lo cual pone en evidencia que disponer de activos no necesariamente reduce el riesgo crediticio. Esto podría indicar que dichos bienes no están siendo utilizados como garantías adecuadas, o que su tenencia no tiene relación directa con la capacidad de pago real del socio.

En términos de montos otorgados, los créditos morosos se concentran mayoritariamente en montos menores a 60 000 USD, con poca presencia de montos elevados. El sector comercio nuevamente se destaca como el que más beneficios obtiene de los créditos, especialmente en rangos bajos, pero también es el único que presenta morosidad incluso en montos superiores a 100 000 USD, lo cual incrementa el impacto financiero del riesgo asumido en este sector.

Un aspecto crítico identificado es el relacionado con las excepciones de segmentación por Buró de Crédito. En segmentos de alto riesgo como Analista y Rechazado, la mayoría de los créditos aprobados se otorgó mediante excepción, lo cual refleja posibles flexibilizaciones en la política crediticia que pudieron contribuir a la morosidad posterior. En segmentos de bajo riesgo, como AAA, las excepciones fueron mínimas, lo que confirma el adecuado cumplimiento de la normativa en estos casos.

Finalmente, el análisis del cumplimiento de la metodología crediticia por parte de los oficiales de crédito revela un hallazgo preocupante: ninguno de los casos mostró un análisis "adecuado". El 80% de los procesos fueron clasificados como *Análisis Deficiente*, comprobando que el levantamiento de la información y la verificación de esta no cumplió con los estándares requeridos, sugiriendo fallas importantes en la originación del crédito, que pudieron contribuir directamente a los incumplimientos posteriores. La detección de análisis inadecuados (12%) y casos sin análisis (8%) refuerza la necesidad de fortalecer los procesos internos y mejorar el control del personal que ejecuta esa actividad.

La distribución de los créditos por agencia muestra que las oficinas ubicadas en Quito concentran el mayor número de operaciones y los montos más altos, lo cual responde a la mayor densidad económica de la zona urbana. Sin embargo, también implica que estas agencias podrían estar asumiendo mayores niveles de riesgo si no se acompaña de controles más estrictos. Otras agencias, como La Libertad, Los Bancos o Portoviejo, presentan menor actividad crediticia y montos bajos, lo que puede reflejar mercados más pequeños o políticas más conservadoras.

En conjunto, los resultados sugieren que la morosidad en la cooperativa está influenciada por una combinación de factores sociodemográficos, características económicas del sector productivo, decisiones internas de análisis crediticio y condiciones del mercado. Se recomienda priorizar mejoras en la metodología de evaluación crediticia, revisar las excepciones aplicadas, y evaluar la rentabilidad–riesgo por sector para ajustar estrategias de otorgamiento.

## **4. PROPUESTA DE PROCESO Y CONTROLES DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO**

El presente capítulo tiene como finalidad exponer la propuesta de rediseño del proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO Ltda., incorporando controles adecuados que permitan reducir los niveles de morosidad identificados en el análisis del año 2022.

La propuesta surge como respuesta a las debilidades detectadas en etapas específicas en especial donde se obtiene información del socio/cliente y se evalúan los datos (propuesta del crédito), aprobación y seguimiento crediticio que al incumplir las condiciones específicas con que la solicitud de crédito fue aprobada, incrementó el riesgo de incumplimiento.

En este contexto, se plantea un esquema integral que no excluyen los principios de inclusión financiera pero que, si fortalecen el proceso de aprobación de una operación crediticia con mecanismos de control interno más rigurosos, orientados a garantizar que los créditos otorgados se destinen efectivamente a actividades productivas y que la cooperativa fortalezca su sostenibilidad financiera. De esta manera, el capítulo constituye el eje práctico de la investigación, al vincular los hallazgos del diagnóstico con una propuesta concreta de mejora en la gestión crediticia de Cooprogreso.

### **4.1. Propuesta para el proceso de otorgamiento de microcréditos**

La presente propuesta tiene como objetivo fortalecer el proceso de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa Cooprogreso, mediante la estandarización de etapas, la incorporación de controles operativos y la mejora de prácticas que incidan positivamente en la reducción de la morosidad (Figura 21).

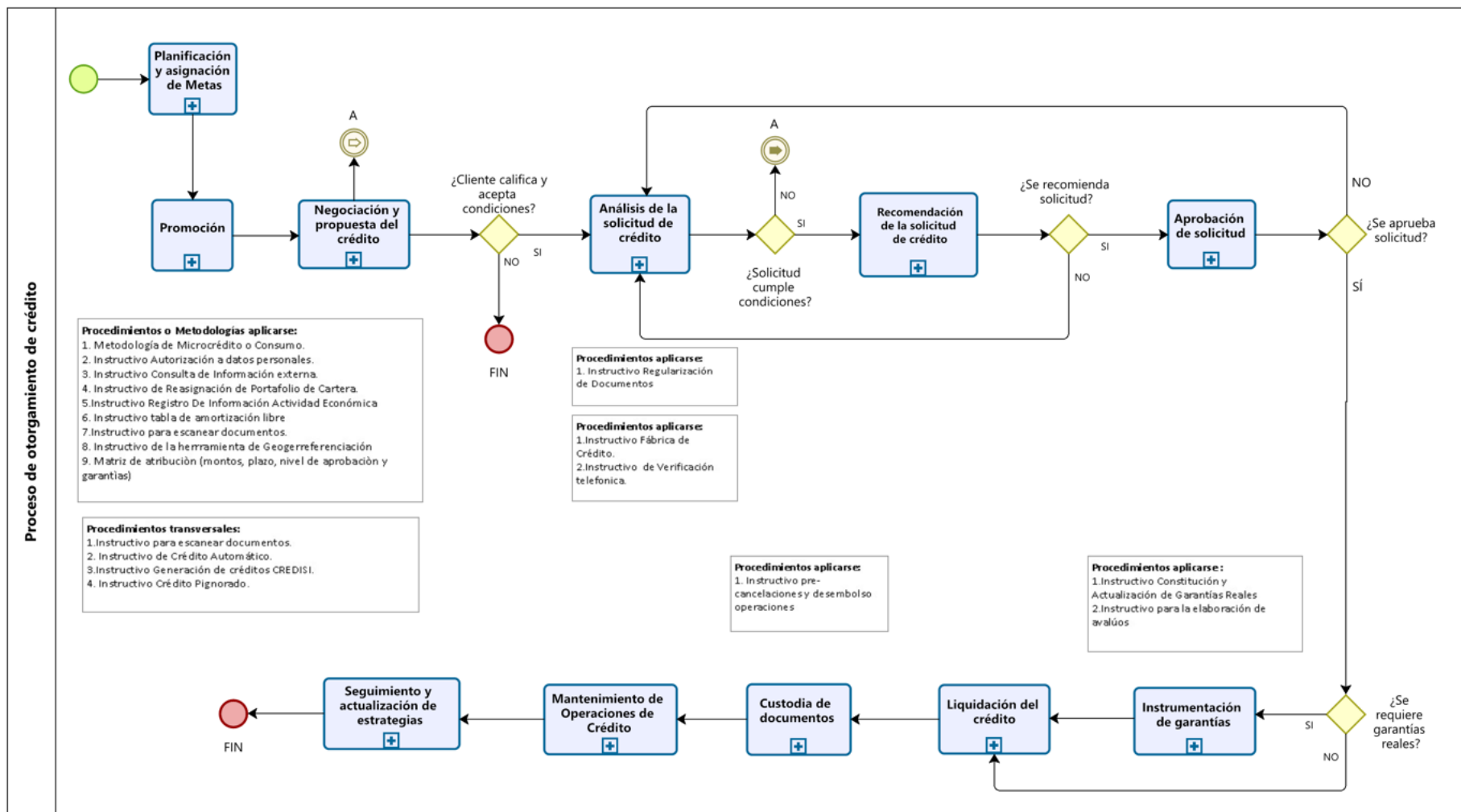


Figura 21. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el otorgamiento de microcréditos a nivel de macro actividades.

A continuación, se describe cada etapa del proceso propuesto, con énfasis en sus objetivos, actividades principales, responsables y mecanismos de control.

#### *4.1.1. Planificación y Asignación de Metas*

La etapa de planificación y asignación de metas constituye el punto de partida estratégico en el proceso de otorgamiento de microcréditos dentro de la Cooperativa Cooprogreso. En esta etapa, la Gerencia General, la Gerencia de Negocios, la Gerencia de Administración de Crédito, la Gerencia de Riesgos y el Jefe de Planificación y Procesos registra, aprueba y designa el presupuesto anual para la colocación de créditos, el cual es asignado a cada una de las distintas agencias y a la vez, es distribuido a los oficiales de crédito como base para la elaboración sus respectivas metas mensuales (Figura 22), con el fin de garantizar un presupuesto a ser cumplido que es equitativo y acorde a los objetivos comerciales planteados, considerando variables como el mercado objetivo de cada agencia, el historial de colocaciones en la zona asignada, y el perfil de riesgo de las actividades microempresariales por zona de influencia de cada una de las distintas agencias.

Una vez definidos y validados los presupuestos mensuales por la Gerencia de Negocios, estos son socializados a los jefes de agencia, quienes establecen estimaciones operativas y gestionan las distintas estrategias internas para la ejecución del proceso. La asignación de metas por oficial de crédito se realiza en función de criterios técnicos y operativos, buscando optimizar la cobertura zonal y la productividad individual. Esta etapa se encuentra respaldada por metodologías e instructivos institucionales que regulan la planificación, validación, seguimiento y cumplimiento de las metas planteadas, asegurando el seguimiento y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de colocación de microcréditos.

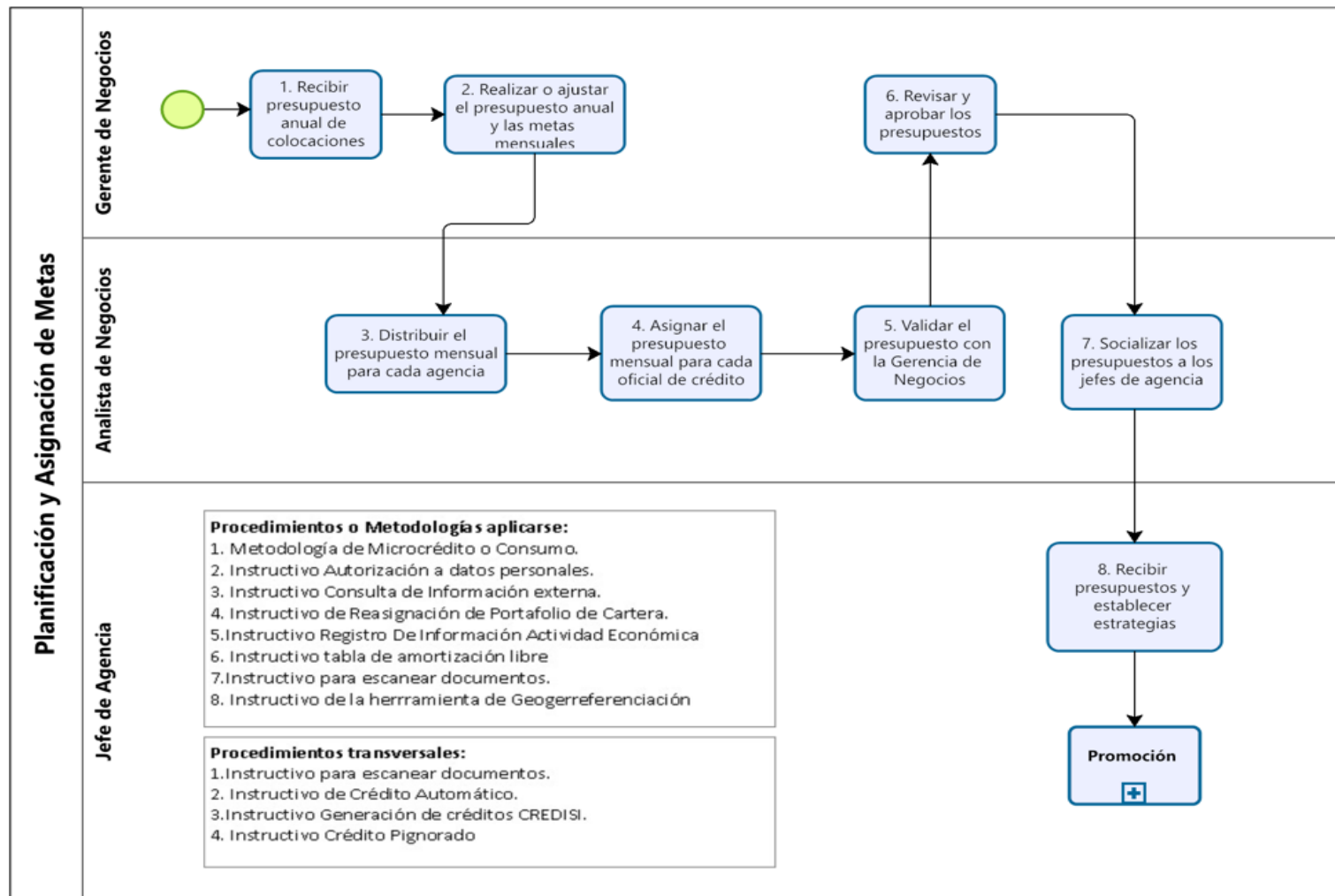


Figura 22. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el proceso de planificación y asignación de metas.

#### *4.1.2. Promoción*

La etapa de promoción es un proceso fundamental y estratégico que está orientado a generar clientes/socios potenciales para establecer relaciones comerciales efectivas para la cooperativa. El proceso incluye promociones tempranas en zonas de alta concentración de microempresas con actividades económicas aceptadas por la institución, participación en ferias y mercados de la localidad, y promociones comunitarias. Posteriormente, se desarrollan colaboraciones y alianzas estratégicas con organizaciones microempresariales relevantes, como asociaciones de comerciantes, gremios de artesanos, líderes barriales y entidades municipales para ampliar el alcance de la oferta crediticia.

Una vez establecida la presencia de la cooperativa, se establece contacto directo con los clientes potenciales, lo cual implica identificar sus necesidades financieras, explicar los beneficios de cada uno de los productos ofertados y construir una propuesta de valor clara, sencilla y que beneficie al futuro socio (Figura 23). En esta etapa, el oficial de crédito entabla una relación con el cliente y con los actores clave del entorno, fortaleciendo la confianza y facilitando el acceso a información relevante. Finalmente, se fortalece la relación con las figuras clave para continuar con la negociación y formulación de la propuesta de crédito. Esta etapa se encuentra respaldada por la metodología de microcrédito en la fase de prospección estratégica, que permiten segmentar adecuadamente el mercado para conocerlo y así optimizar los recursos destinados a esta actividad.

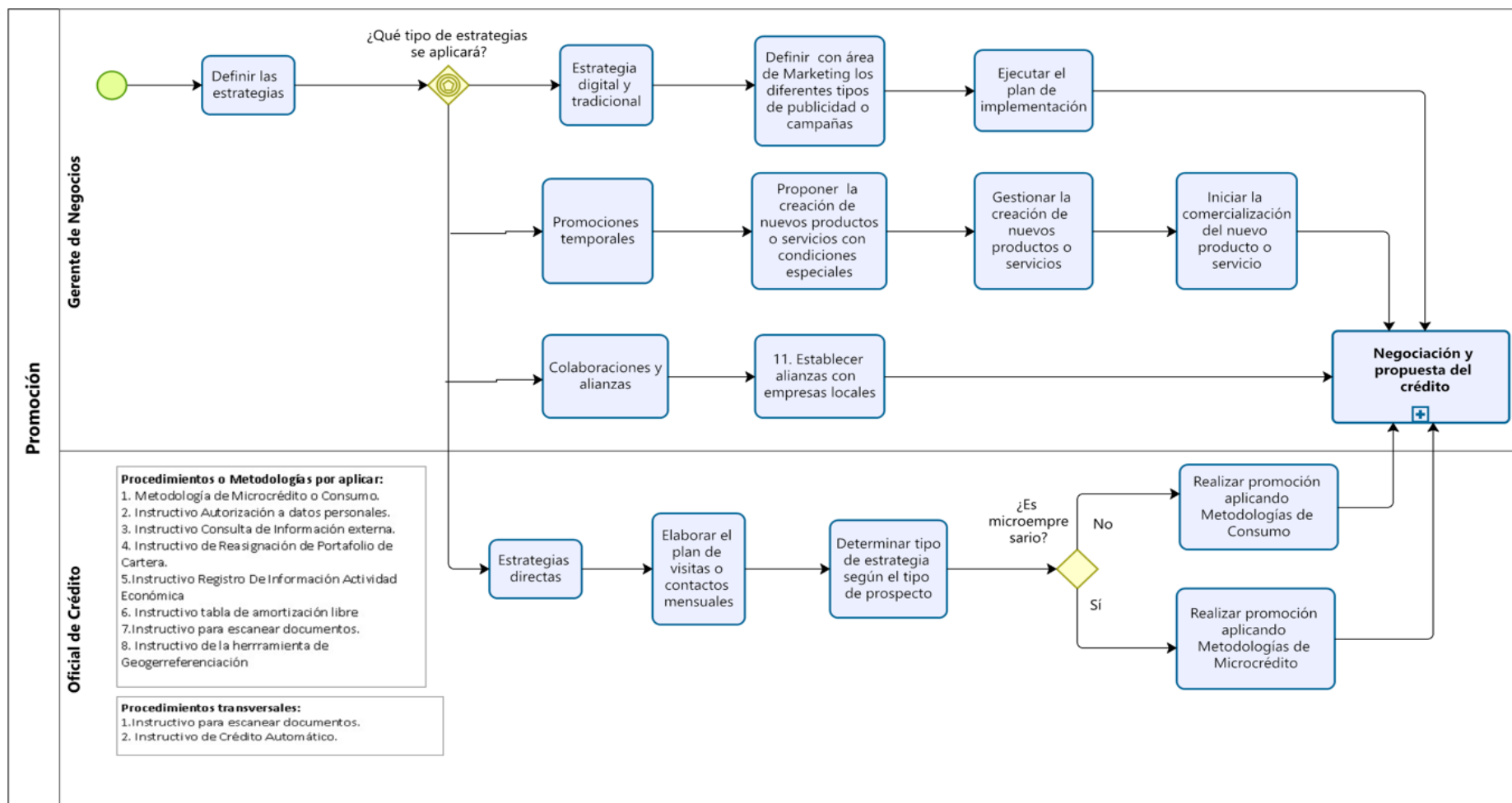


Figura 23. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la promoción del crédito a los socios.

#### 4.1.3. Negociación y propuesta del crédito

La etapa de negociación y propuesta del crédito es fundamental en el proceso de concesión de la operación, en el cual se identifican y proponen las condiciones financieras del producto con las características y necesidades del cliente prospecto (Figura 24). En esta fase, el oficial de crédito mantiene un diálogo abierto y directo con el cliente, orientado a entender las necesidades del financiamiento enfocado en el destino del crédito, las expectativas del solicitante respecto al monto a recibir, el plazo, la modalidad de pago y las condiciones para el desembolso del dinero. En esta etapa se realiza la propuesta técnica que responda tanto a los intereses y necesidades del cliente como a las políticas de otorgamiento del crédito de la cooperativa.

Durante este proceso, se definen las condiciones y los términos del crédito, incluyendo, si son necesarias, las garantías requeridas, la tasa de interés acorde al producto, el cronograma para los pagos y las obligaciones contractuales, dependiendo del tipo de tabla de amortización aceptada. Además, se informa al socio sobre los costos asociados, como la relación de crédito, seguro de desgravamen y desempleo, comisiones, contribuciones obligatorias por ley y otros costos asociados por mora, informando con transparencia y apertura para obtener el consentimiento y aceptación del solicitante del crédito.

La propuesta se formaliza mediante un expediente que contiene la solicitud firmada, la documentación de respaldo y los formularios institucionales, siguiendo los procedimientos internos que garantizan la coherencia entre la oferta crediticia y los parámetros autorizados, contribuyendo a la trazabilidad y solidez de la operación.

Previo al otorgamiento del microcrédito, en la etapa de prospección y evaluación inicial, se debe verificar la identidad, validación y elegibilidad del solicitante, diferenciando a los clientes prospectos que continuarán con el proceso de aquellos que no cumplen los criterios de elegibilidad establecidos. Los principales motivos son poseer un deficiente e irregular historial de crédito en la institución resultado de pagos irregular o como el reportado por un *buró de crédito*<sup>3</sup> cuando corresponde al sistema financiero ecuatoriano

---

<sup>3</sup> El Buró de Crédito en Ecuador es una entidad que recopila y gestiona información sobre el comportamiento crediticio de los ciudadanos proporcionado por EQUIFAX (EQUIFAX Ecuador, 2026) o por AVAL (AVAL Ecuador, 2026).

o estar reportado en la lista de impedidos<sup>4</sup> o por procesos penales en curso con medidas cautelares como arraigo (prohibición de salir del país) o por delitos graves (corrupción, lavado de activos, narcotráfico, violencia sexual, homicidio) que implican suspensión de derechos o sentencias ejecutoriadas por delitos contra la administración pública como peculado, cohecho, concusión, enriquecimiento ilícito, todos estos registrados en la Función Judicial, es decir en la página “Consulta de procesos judiciales electrónicos” (Consejo de la Judicatura de Ecuador, 2026)

Este proceso comprende la verificación de identidad y la consulta obligatoria en el buró de crédito, considerando la calificación crediticia vigente del socio, su comportamiento histórico de pago, la existencia de morosidades, reestructuraciones o créditos castigados, así como su nivel de endeudamiento total en el sistema financiero. Adicionalmente, se debe efectuar la revisión de listas de observados internas de la cooperativa, listas externas y los registros en la Función Judicial (Consejo de la Judicatura), con el objetivo de identificar procesos judiciales vigentes, pensiones alimenticias, coactivas u otras contingencias legales que puedan afectar la capacidad de pago del solicitante. Toda la información, como respaldo documental, será archivada en el expediente crediticio creado para cada socio siendo físico pero también digital, asegurando la disponibilidad de esta para futuros procesos, en caso de así requerirlos, por control interno o auditoría.

Una vez recibida y validada la información del solicitante, se analiza su solvencia financiera y crediticia mediante criterios cuantificables, como el modelo de scoring de la cooperativa el cual asegura la objetividad en la toma de decisiones. Este modelo considera variables como la permanencia de la actividad microempresarial que realiza y la antigüedad de la misma, la estabilidad y recurrencia de los ingresos que genera, el historial crediticio del cliente tanto interno, de tenerlo, como el externo, el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago y la sostenibilidad de la actividad económica. Toda esta información debe ser contrastada con la justificación documentada de ingresos y obligaciones presentada por el solicitante, con el fin de sustentar la calidad del análisis crediticio e identificar posibles inconsistencias evitando desvíos metodológicos. El

---

<sup>4</sup> La lista de impedidos es un registro oficial que incluye personas que, por disposición legal o administrativa, tienen prohibiciones o impedimentos para acceder a ciertos derechos o servicios, como ocupar cargos públicos o utilizar servicios estatales (RISK CONSULTING GLOBAL GROUP, 2026).

modelo de scoring debe encontrarse debidamente documentado, validado periódicamente por el área de Riesgos y aprobado por el Consejo de Administración (CDA), en cumplimiento de la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), permitiendo su adecuado control interno y auditoría.

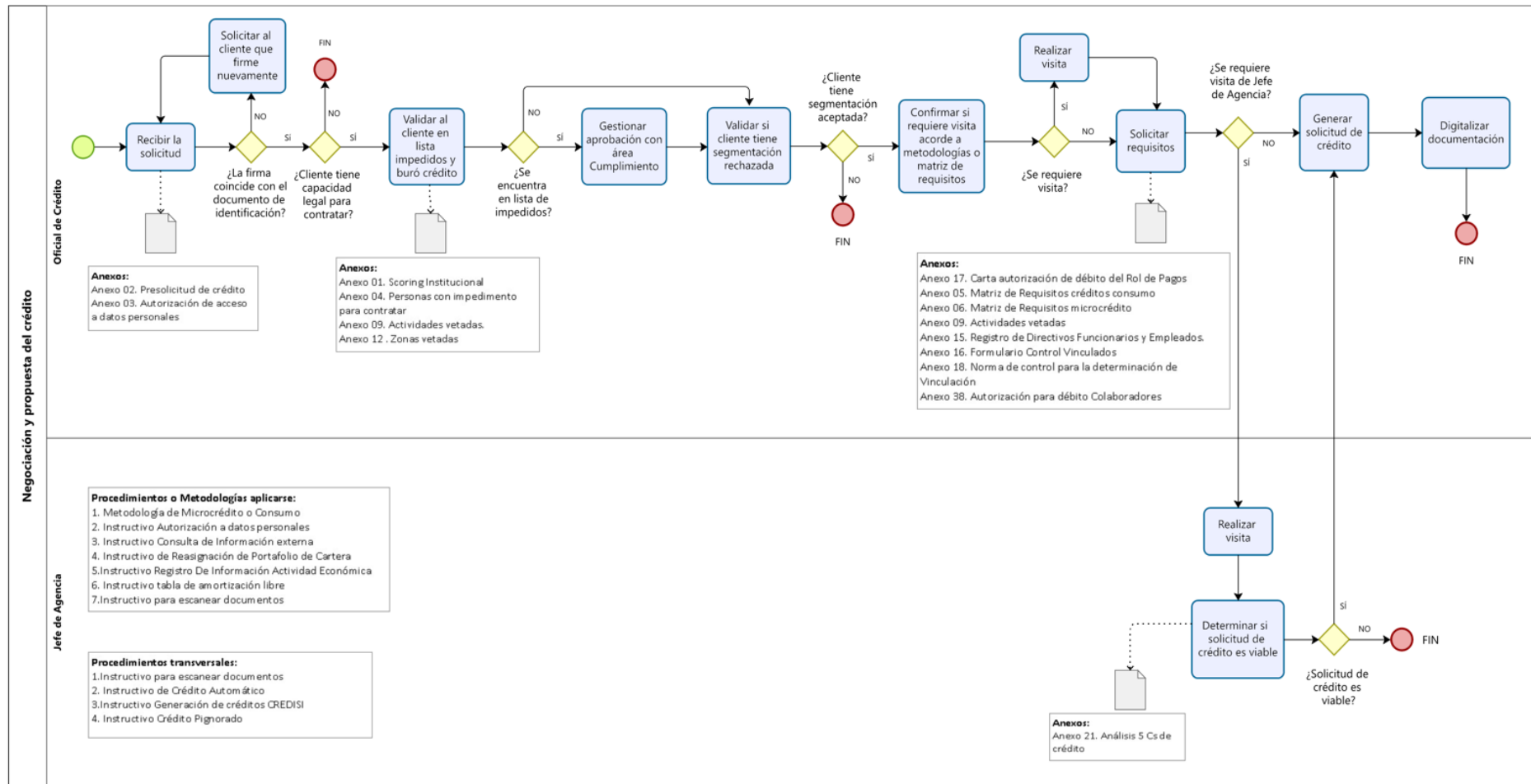


Figura 24. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la negociación y propuesta del crédito.

#### 4.1.4. Análisis de la solicitud de crédito

La etapa de análisis de la solicitud de crédito constituye el núcleo técnico del proceso de evaluación financiera, en la cual se determina la viabilidad de la operación en función del perfil del solicitante, la capacidad de pago proyectada y el nivel de riesgo asociado (Figura 25). El análisis técnico–financiero comprende la evaluación detallada de los ingresos y egresos del negocio, la revisión del flujo de caja obtenido a partir del levantamiento de información en campo y su contrastación con los documentos que respaldan los datos declarados, la determinación de la capacidad de pago mensual y el cálculo del nivel de endeudamiento del solicitante, considerando tanto obligaciones financieras vigentes como compromisos informales. Asimismo, se analizan indicadores financieros tales como el margen de rentabilidad sobre las compras, el saldo disponible, la relación cuota–ingreso, la capacidad de pago y el patrimonio del solicitante (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2025b).

El proceso inicia con la revisión integral del expediente del cliente, que incluye la documentación personal, comercial y financiera, así como los antecedentes crediticios obtenidos de fuentes internas y externas. De manera complementaria, el analista de crédito, en coordinación con el área técnica cuando corresponde, realiza visitas al negocio o al domicilio del solicitante, en los casos en que la microempresa opere en este último, con el fin de verificar la actividad económica declarada, corroborar la consistencia de los ingresos y gastos reportados, evaluar la estabilidad del negocio y recopilar evidencia documental, fotográfica y testimonial que respalde el análisis financiero efectuado, así como referencias del entorno sobre la permanencia de la actividad económica en la ubicación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2025b).

Posteriormente, se elabora un perfil financiero del solicitante considerando variables como el flujo de caja resultado del giro del negocio y, el nivel de endeudamiento considerando el del negocio como el de la familia, también la estabilidad del negocio y la existencia de garantías. En caso de requerirse información específica por la actividad económica de la microempresa o por la zona, se solicita el apoyo del *Departamento Riesgos* para complementar el análisis con criterios sectoriales o productivos. El resultado es un informe técnico que contiene la calificación del cliente, la evaluación del riesgo actual y una recomendación preliminar sobre la aprobación o rechazo de la solicitud de

crédito, sirviendo como un factor crítico para la toma de decisiones en etapas posteriores. El formato del informe está realizado en función de los requerimientos institucionales formalmente establecido que garantiza la objetividad, la trazabilidad y el cumplimiento de los procesos y también de las políticas de crédito vigentes.

Esta etapa y la elaboración del informe técnico constituye una parte fundamental del proceso de otorgamiento de microcréditos, ya que contribuye a una adecuada gestión del riesgo y la reducción de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito. En el caso específico del microcrédito, dicho análisis debe apoyarse en métodos sencillos, básicos, claros, objetivos y verificables que permitan evaluar tanto la capacidad como la predisposición de pago del solicitante, así como el entendimiento de su historial crediticio y su situación legal pasada y actual (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023a).

La aprobación de microcréditos, etapa anterior a ser recomendada la operación, se enmarcará a la normativa institucional y también al marco normativo financiero ecuatoriano vigente emitido tanto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria (JPRM), garantizando la objetividad, el historial, la trazabilidad y el adecuado control del riesgo crediticio en la Cooperativa Cooprogreso. Por este motivo, es indispensable aplicar una metodología integral de evaluación del microcrédito, estructurada y sustentada de manera documentada, basada en principios de gestión integral de riesgos, control interno y calificación de activos de riesgo y provisiones. La metodología de microcrédito a aplicar debe ser parte del *Manual de Colocación de Crédito* de la institución y debe detallar las actividades y procedimientos específicos a ser ejecutados, describir los formatos de matrices de atribuciones claramente requeridas y actualizadas anualmente, mencionando los productos crediticios acordes al mercado objetivo y el cumplimiento del código de ética institucional (Guachamín & Castillo, 2024).

Cumplidos los requisitos para el otorgamiento del microcrédito, y con base en la información obtenida del buró de crédito y los resultados del modelo de scoring, se elabora un informe técnico–financiero que registra el análisis de los ingresos y egresos reales del socio, determina su capacidad de pago conforme a los límites establecidos por la normativa de la SEPS y las políticas internas de la cooperativa, justifica el patrimonio

mínimo requerido según el monto solicitado, verifica el destino del crédito y evalúa el riesgo asociado a la actividad económica financiada. Cuando corresponda, esta evaluación incluye el análisis de las garantías ofrecidas, ya sean personales, quirografarias o hipotecarias, en función del riesgo acumulado de la operación.

Como resultado de este proceso, el analista responsable elabora el Informe Técnico de Crédito en el cual se detallan los criterios técnicos aplicados, las observaciones y recomendaciones correspondientes, la calificación interna de riesgo del microcrédito y las provisiones asociadas, las cuales deben registrarse oportunamente en los sistemas financieros de la cooperativa.

En caso de que el Informe Técnico de Crédito contenga una recomendación favorable, la solicitud continúa la ruta establecida en la matriz de atribuciones institucional, en función del monto y del nivel de riesgo, correspondiendo su aprobación al analista, jefe de crédito, comité de crédito o Consejo de Administración. Las excepciones a las políticas de crédito deben contar con una justificación técnica expresa, la aprobación del nivel jerárquico correspondiente y el respaldo documental respectivo.

Todo el proceso descrito garantiza la trazabilidad mediante la conformación y custodia de un expediente de crédito, físico o digital, que incluye la solicitud, los resultados del scoring, las consultas al buró de crédito, las verificaciones legales, el informe técnico y la resolución de aprobación, conforme a las políticas internas y a la normativa de la SEPS, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad para auditorías internas, externas y procesos de supervisión.

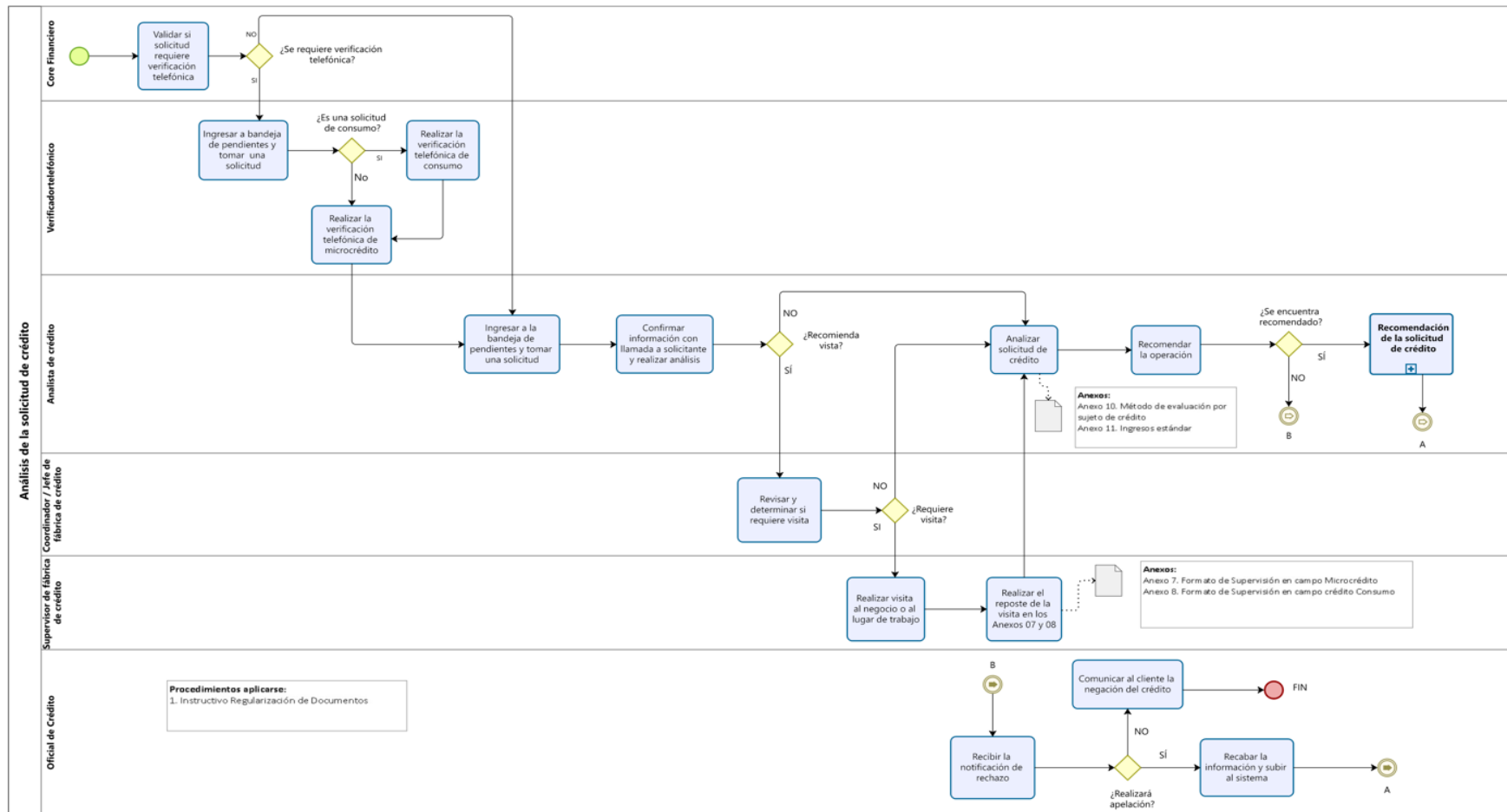
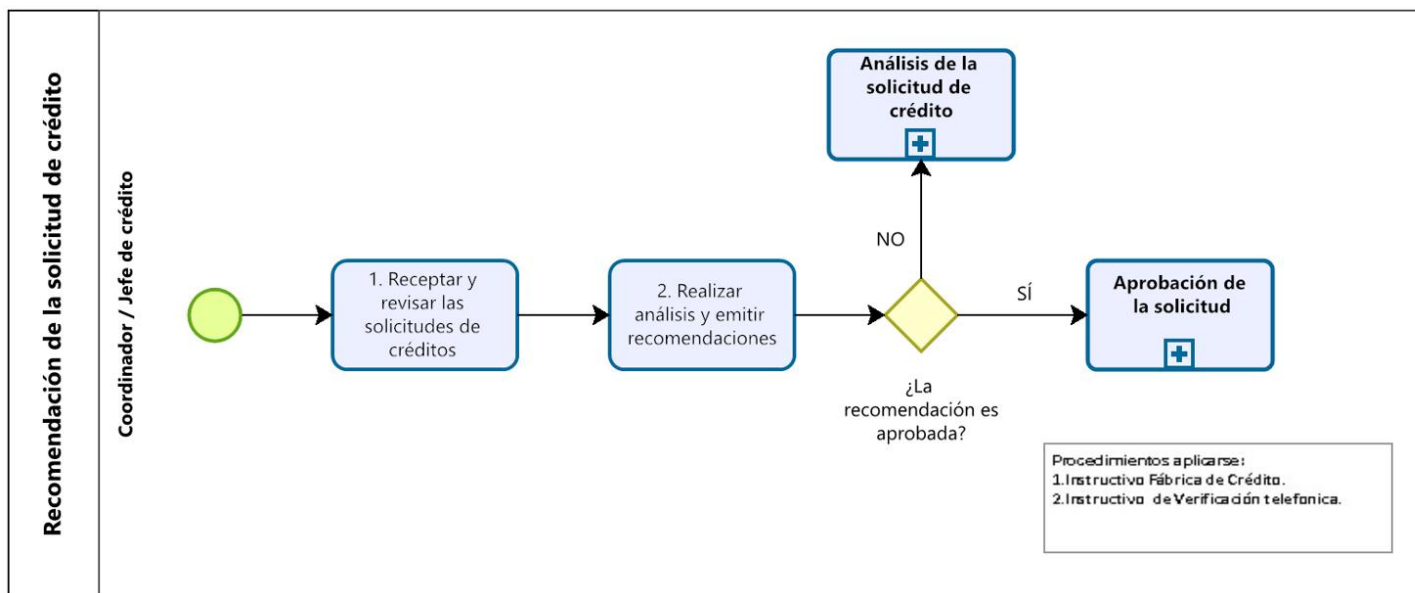


Figura 25. Diagrama de flujo del proceso propuesto para el análisis de la solicitud del crédito

#### *4.1.5. Recomendación de la solicitud de crédito*

La etapa de recomendación de la solicitud del microcrédito representa el vínculo integrador entre el análisis técnico-financiero y la decisión institucional para continuar con la aprobación o con el rechazo de la operación de crédito (Figura 26). Este proceso inicia con la recepción y revisión de las solicitudes, dependiendo de la matriz de atribución en función del riesgo acumulado del crédito, por parte del Coordinador o Jefe de la Fábrica de Crédito, quien revisa íntegramente el expediente y valida la consistencia de la información presentada. Luego, considerando los criterios establecidos por la política de crédito, se revisa la propuesta considerando variables como la capacidad de pago, el destino del crédito, el comportamiento crediticio previo y la suficiencia de las garantías ofrecidas.

Esta etapa finaliza con una recomendación para continuar con el proceso o rechazo del proceso. En caso de que la recomendación sea positiva, la solicitud avanza hacia la etapa de aprobación, si la recomendación no es favorable, el proceso se archiva o se solicita información adicional que justifique o sustente las observaciones presentadas. Este procedimiento se encuentra respaldado por instructivos específicos, tales como el Instructivo de Fábrica de Crédito y el Instructivo de Verificación Telefónica, que garantizan la trazabilidad, la objetividad y el cumplimiento normativo en la formulación de recomendaciones. La objetividad y la minuciosidad de esta etapa son indispensables para asegurar decisiones crediticias adecuadas y alineadas con el perfil de riesgo que Cooprogreso requiere.



**Figura 26.** Diagrama de flujo del proceso propuesto para la recomendación de la solicitud del crédito.

#### *4.1.6. Aprobación de solicitud*

La etapa de aprobación de la solicitud de crédito constituye la etapa determinante en la toma de decisión en el proceso de otorgamiento de la operación crediticia, en el que se valida la recomendación técnica y se emite una resolución formal sobre la viabilidad de la operación (Figura 27). Este proceso inicia cuando la solicitud es asignada a los niveles de aprobación correspondientes descritos en la matriz de atribución, según los límites de asignados en función del riesgo acumulado del solicitante en la institución definidos por la política institucional. Los responsables de esta fase —comité de crédito o aprobadores delegados— revisan las solicitudes recomendadas, considerando el análisis financiero, las condiciones sugeridas y el perfil de riesgo del solicitante.

Una vez revisada la solicitud se emite una decisión formal. Si la operación es aprobada y no requiere la constitución de garantías reales, se autoriza su paso a la etapa de liquidación o en caso de requerir la constitución de estas, se direcciona a la etapa respectiva. En caso de no aprobación, se retorna a la etapa de análisis para una revisión complementaria.

Este proceso debe estar respaldado por procedimientos internos que garantizan la trazabilidad de las decisiones, la coherencia y consistencia con las políticas vigentes y la mitigación de riesgos operativos. La sustentación para la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito deben ser claros, directos y objetivos ya que son los fundamentos que fortalecer la gobernanza crediticia y pretenden controlar el posible incremento en la morosidad.

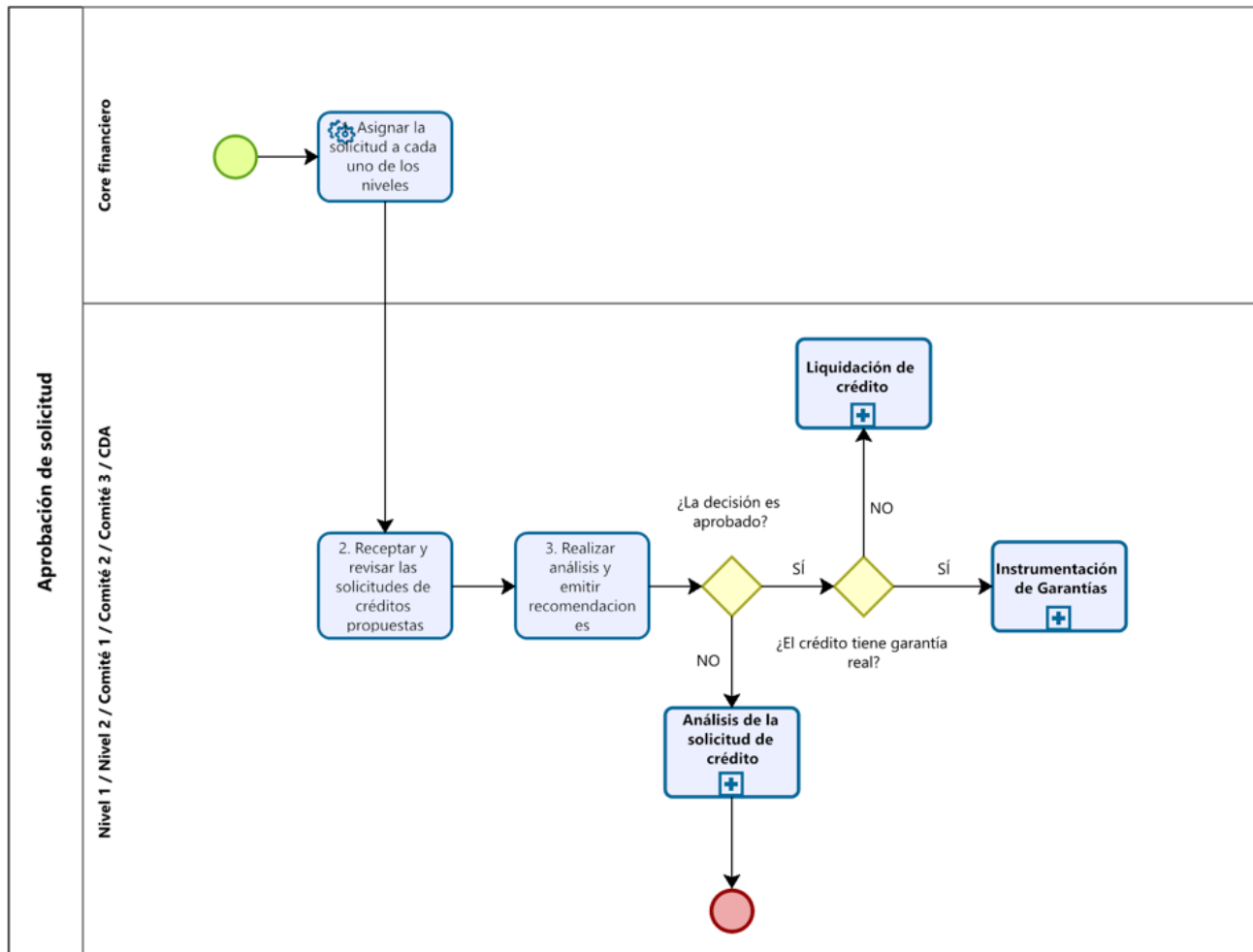


Figura 27. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la aprobación de la solicitud de crédito.

#### *4.1.7. Instrumentación de garantías*

En la etapa de instrumentación de garantías no se identificaron actividades que deben ser corregidas, adicionadas o modificadas por lo que debe continuar ejecutándose conforme a los lineamientos vigentes ya establecidos por la normativa interna de la cooperativa, sin presentar modificaciones en sus etapas ni en los requisitos asociados (Figura 7). Esta etapa y su procedimiento es un mecanismo clave para controlar los riesgos y asegurar el cumplimiento de las obligaciones crediticias de las operaciones que tienen algún tipo de garantía.

#### *4.1.8. Liquidación del crédito*

La etapa de liquidación del crédito es la fase donde se formaliza la transferencia de los valores a la cuenta del socio de los fondos aprobados, una vez cumplidas todas las condiciones precedentes. Esta etapa inicia con la identificación del tipo de liquidación, con lo cual se determina si la operación fue creada para aceptar firma electrónica o firma presencial por los intervinientes (Figura 28). Si la operación permite firma electrónica, se genera el proceso correspondiente para obtener las firmas respectivas de todos los intervinientes. En caso de que la operación no contemple firma electrónica, el oficial de crédito debe contactar al socio para coordinar la presencia física de todos los intervinientes en una de las agencias de Cooprogreso. Con la firma de todos los documentos habilitantes por parte de todos los intervinientes del crédito y constituidas las garantías, en caso de requerirlas, el supervisor de servicios procede a liquidar la operación de crédito, lo que implica la activación del crédito en el sistema, la programación del cronograma de pagos y, en caso de corresponder, la impresión de los documentos legales para el desembolso.

Finalmente, toda la documentación del socio es enviada al área de Custodia de Valores para el resguardo y su archivo. Este proceso se encuentra regulado por procedimientos operativos específicos, que garantizan la trazabilidad, la seguridad documental y el cumplimiento normativo en la entrega de recursos. La correcta ejecución de esta etapa es fundamental para asegurar la transparencia del desembolso y la protección de los intereses tanto del socio, los clientes como de la institución.

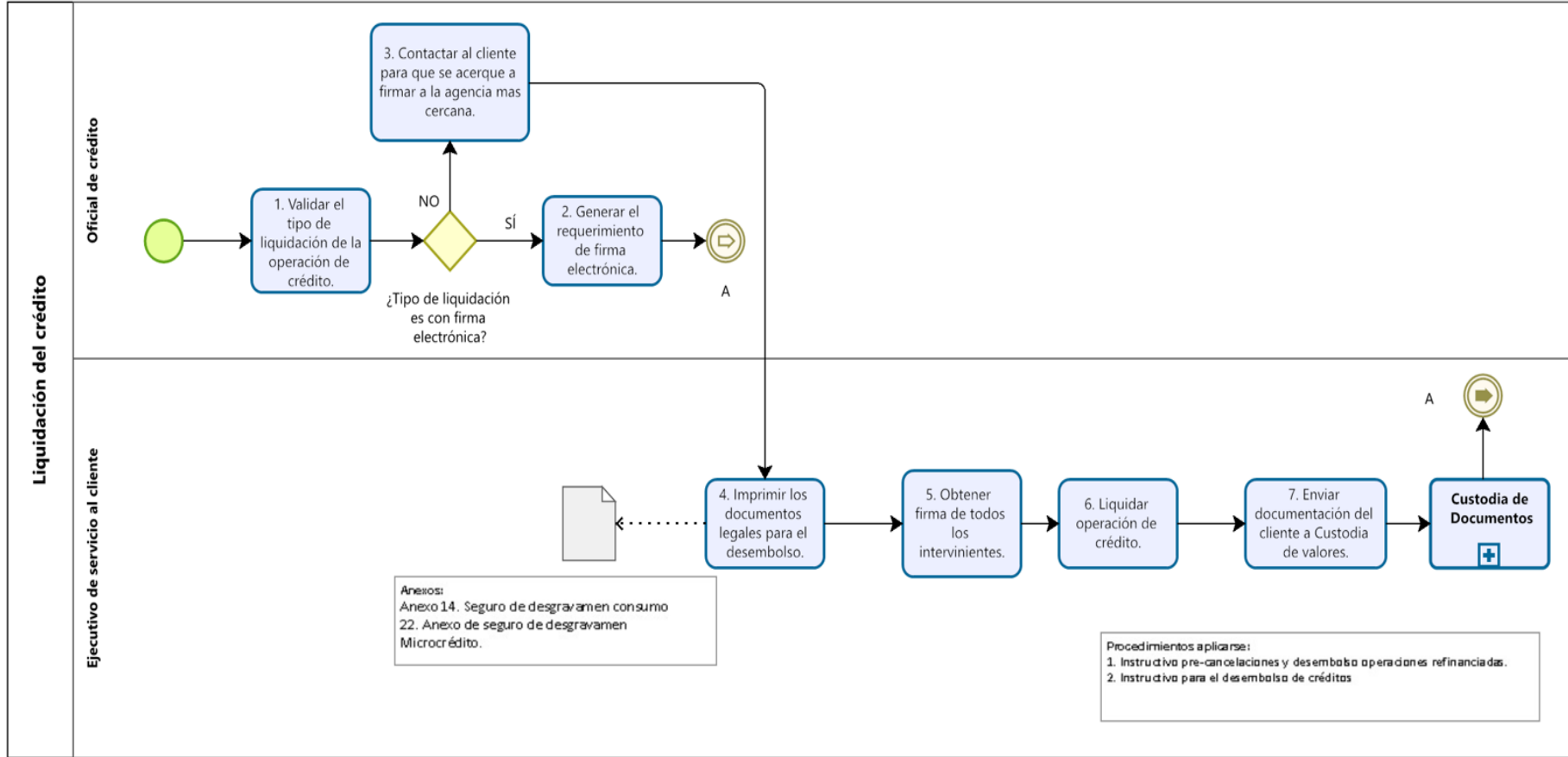


Figura 28. Diagrama de flujo del proceso propuesto para la liquidación del crédito.

#### *4.1.9. Custodia de Documentos*

Se identificó que la etapa de custodia de documentación no requiere cambios o modificaciones, por tanto, puede continuar ejecutándose conforme a los lineamientos establecidos por la cooperativa en 2022 tal como se presentó en la Figura 9. Si bien no se identificaron actividades o cambios necesarios en esta fase, este componente sigue siendo fundamental para garantizar la seguridad de la información y asegurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones crediticias.

#### *4.1.10. Mantenimiento de operaciones de crédito y seguimiento*

El Mantenimiento de operaciones de crédito y seguimiento debe continuar ejecutándose conforme a los lineamientos establecidos por la cooperativa en 2022, sin presentar modificaciones en sus etapas ni en los requisitos asociados tal como se presentó en capítulos anteriores en la Figura 10. Aunque no se identificaron actividades que deben adicionarse o cambiarse en esta etapa de la metodología, este componente sigue siendo clave para reducir riesgos y asegurar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

### **4.2. Controles requeridos en el proceso de otorgamiento de microcréditos**

Para reducir los índices de morosidad y garantizar la solidez de la cartera de microcréditos, es imprescindible que la cooperativa Cooprogreso cuente con un sistema de controles claramente identificados y definidos en cada etapa del proceso de otorgamiento de crédito, en especial en las etapas de evaluación y de aprobación. Estos controles permiten normalizar los criterios técnicos utilizados por los analistas, garantizar la transparencia, trazabilidad y consistencia de la información empleada para la toma de decisiones. De ahí que, diseñar controles efectivos es indispensable para mitigar riesgos operativos, crediticios y reputacionales, especialmente en un segmento tan sensible como el del microcrédito, donde la estabilidad financiera de los solicitantes es más vulnerable debido a los cambios en el entorno económico.

Al mismo tiempo, la implementación de estos controles que deben ser sistemáticos y específicos para cada fase del otorgamiento de microcréditos para facilitar la detección temprana de irregularidades, errores o inconsistencias que podrían comprometer la calidad de la cartera de la cooperativa. A través de mecanismos de verificación de los

datos, revisión de la información y documentación, validación y aprobación secuencial, la cooperativa puede asegurar que la información levantada sea confiable, que los análisis se realicen bajo parámetros técnicos adecuados y que las decisiones se ajusten a las políticas institucionales. De esta manera, los controles establecidos no solo afianzan el proceso crediticio, sino que propenden de manera directa a minimizar la morosidad y a promover una gestión más eficiente y responsable del riesgo crediticio.

Dentro de los controles definidos para cada una de las fases establecidas para el proceso de otorgamiento de crédito, se han definido formatos estructurados, listas de control para la validación, metodologías específicas para ejecutar cada proceso y para el cálculo de indicadores financieros y mecanismos de revisión, todos ellos alineados con las políticas internas de la cooperativa y con la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Dentro de los controles específicos definidos para cada etapa del proceso de otorgamiento de microcréditos, se incluyen:

- Formatos estandarizados para solicitud de crédito, levantamiento de información socioeconómico, análisis de ingresos y egresos, evaluación de garantías y elaboración del Informe Técnico de Crédito.
- Cálculo de indicadores financieros, tales como capacidad de pago, nivel de endeudamiento, relación cuota–ingreso, patrimonio y rentabilidad del negocio.
- Listas de verificación y chequeo de cumplimiento, aplicadas en cada fase.
- Controles de revisión por supervisores, analistas senior o comités de crédito, según el monto y nivel de riesgo.

#### *4.2.1. Evaluación económica y capacidad de pago*

El proceso de evaluación económica debe incorporar controles que garanticen la veracidad y consistencia de la información financiera presentada por el solicitante. Para ello, es necesario que el oficial de crédito utilice formatos estandarizados de levantamiento de ingresos, costos y gastos, complementados con matrices de validación automática que alerten sobre inconsistencias en los datos. Asimismo, se debe exigir la

sustentación documental de las principales fuentes de ingreso del microempresario y la comparación con promedios sectoriales para evitar la sobreestimación deliberada de la capacidad de pago (Tabla 3).

**Tabla 3.** Matriz de Requisitos

<b>Nro.</b>	<b>Documento</b>	<b>Descripción</b>
1	Solicitud de crédito	Documento preimpreso. Solicitante y cónyuge (si aplica)
2	Autorización para consulta en buró de crédito	Documento preimpreso. Solicitante y cónyuge (si aplica)
3	Cédula de ciudadanía vigente	Copia legible de documento. Solicitante y cónyuge (si aplica)
4	Planilla actualizada de un servicio básico del domicilio vigente	Copia legible de documento
5	Justificativo de permanencia en la actividad microempresarial mayor a 1 año en la ubicación actual	RUC o RISE o RIMPE o certificado de proveedor actualizado que detallen el tiempo de la relación comercial
6	Justificativo de ingresos de la actividad microempresarial	Declaraciones de IVA de los 3 últimos meses o declaración de Impuesto a la Renta del último año o certificados de relaciones comerciales que detallen valor de compras mensuales o facturas de compra acorde a la actividad microempresarial de los 3 últimos meses
7	Justificativos de activos	Impuesto predial, matrícula de vehículo o maquinaria, depósito a plazo fijo, estados de cuentas de ahorro o certificados de instituciones financieras u otros)
8	Justificativos de otros ingresos (actividades económicas adicionales)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por relación de dependencia (historia laboral IESS o mecanizado + rol de pago del mes inmediato anterior)</li> <li>2. Por jubilación (estado de cuenta o comprobante de pago IESS)</li> <li>3. Por servicios profesionales (impresión de título en página de SENECYT + 3 declaraciones de IVA de los meses inmediatos anteriores)</li> <li>4. Otros</li> </ol>

Otro control esencial es la aplicación obligatoria de un índice de endeudamiento, del cálculo de capacidad de pago bajo distintos escenarios (normal, conservador y pesimista) y del patrimonio (Tabla 4). Esto permite medir la vulnerabilidad del solicitante ante cambios en su actividad económica.

**Tabla 4.** Índices Financieros Requeridos

<b>Índice</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Límite / Parámetro</b>	<b>Evidencia</b>
Saldo disponible	(Ingreso neto – Gastos de actividad – Gastos de familia – carga financiera)	N/A	Evaluación económica y buró de crédito
Capacidad de pago	Saldo disponible * 50%	≥ Cuota del crédito	Evaluación económica
Relación cuota-ingreso	Cuota mensual / Ingreso mensual	Máximo permitido SEPS	Evaluación económica
Liquidez del negocio (si aplica)	Activos corrientes / Pasivos corrientes	≥ 1	Evaluación económica y flujo de caja
Patrimonio	(Activos – Pasivos)	≤ 200% en relación con el monto de crédito solicitado	Evaluación económica

Entre los formatos estandarizados establecidos por la cooperativa para su utilización por parte de los oficiales de crédito se encuentran la solicitud de crédito, el levantamiento de información socioeconómica del solicitante, el análisis de ingresos y egresos, la evaluación de garantías y la elaboración del Informe Técnico de Crédito. Cada uno de estos formatos dispone de campos estructurados que permiten la verificación de la información registrada, la identificación del responsable de su elaboración y la fecha correspondiente, asegurando la trazabilidad, el control y la integridad del proceso de otorgamiento del crédito.

La aplicación obligatoria de los formatos estandarizados fortalece el sistema de control interno, al unificar el análisis crediticio, reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones y facilitar la supervisión y revisión posterior por parte de las áreas de control y auditoría. Bajo esta misma línea, la correcta gestión y custodia de esta documentación, ya sea en formato físico o digital, permite tener la disponibilidad oportuna tanto de la documentación como de la información para procesos de seguimiento, evaluación del riesgo crediticio y sustento de los requerimientos establecidos por el organismo de control que compete a las cooperativas de ahorro y crédito.

Adicionalmente, la sistematización y estandarización en cada uno de los documentos que se requiere en cada etapa del crédito y el control exhaustivo durante todo el proceso fortalecen la gestión del riesgo crediticio, al permitir la identificación temprana de debilidades en el análisis, la detección de inconsistencias en la documentación recibida y de información proporcionada por el solicitante y la mejora continua de los procesos de

otorgamiento de crédito, contribuyen a la disminución de la morosidad en la cartera de microcréditos.

Es importante consultar e incorporar, como control previo a la aprobación del crédito, el historial crediticio del solicitante en el sistema financiero ecuatoriano tanto en el regulado como el de las casas comerciales, a fin de verificar sus niveles de cumplimiento y comportamiento de pago, y así minimizar el riesgo de otorgar créditos a clientes con irregular o insuficiente flujo de ingresos recurrentes mensuales o con un patrón de mora repetitivo.

#### *4.2.2. Verificación de la información*

La verificación de la información demanda actividades que confirmen que tanto la documentación recibida como los datos proporcionados por el solicitante son legítimos y comprobables. Para ello, se deben incluir visitas metodológicas obligatorias *in situ* al negocio del solicitante para validar el funcionamiento de la actividad económica y constatar el tiempo de funcionamiento y de ser necesario, también realizar la visita al domicilio, corroborar los inventarios que disponen en la actividad, validar los activos productivos y registrar los flujos de caja observados. Además, la información recopilada en cada visita debe respaldarse con fotografías georreferenciadas y evidencia documental con la firma y fecha de recepción, registrada por el oficial de crédito mediante una lista de chequeo.

Otro de los controles necesarios es realizar la comprobación de la información declarada por el solicitante con fuentes externas confiables y actualizadas, como bases de datos públicas, burós de crédito y páginas oficiales sectoriales, distritales o municipales. Esto permite detectar discrepancias relacionadas con identidad, ingresos, actividad económica y ubicación. Asimismo, un supervisor debe revisar aleatoriamente un porcentaje de las verificaciones realizadas para garantizar la independencia y objetividad del proceso. Estos controles mejoran la confiabilidad de la información y reducen la posibilidad de fraudes o errores en la evaluación.

#### *4.2.3. Análisis de microcrédito*

El análisis de microcrédito debe incorporar controles metodológicos que aseguren la aplicación uniforme de los criterios de evaluación por parte de todos los analistas de crédito. Para ello, resulta necesario implementar un modelo estandarizado de análisis que contenga procesos secuenciales como son la revisión de toda la documentación del solicitante (Tabla 3) así como de la actividad económica y los activos respectivos y posterior, la revisión de los parámetros mínimos obligatorios, tales como el flujo de caja, capacidad de pago y patrimonio para el análisis del negocio (Tabla 4), confirmar la estabilidad del microempresario, validar el comportamiento crediticio y las condiciones del mercado. Dicho modelo debe estar integrado y automatizado en el core financiero institucional, de manera que los analistas no puedan omitir campos críticos antes de proceder al envío de la solicitud para la aprobación.

Asimismo, es necesario incorporar un control de revisión por parte del analista o del responsable del área de riesgo de crédito en aquellos casos que excedan determinados montos o presenten factores de riesgo atípicos. Este mecanismo de doble control permite asegurar que las decisiones de otorgamiento del crédito se encuentren debidamente justificadas y que los riesgos asociados hayan sido evaluados de forma integral. Adicionalmente, se recomienda la incorporación de alertas automáticas en el sistema, orientadas a identificar operaciones con señales de advertencia, tales como incrementos súbitos de ingresos o inconsistencias entre la información declarada y la información verificada. Estos controles contribuyen a mejorar la calidad del análisis crediticio y a disminuir la probabilidad de morosidad futura.

Para el análisis crediticio, se debe utilizar un formato de Informe Técnico de Crédito que incorpore de manera automática las fórmulas, el cálculo y la validación de indicadores financieros tales como la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, la relación cuota–ingreso, así como la rentabilidad y liquidez del negocio. Los parámetros y límites establecidos para cada indicador deben encontrarse previamente definidos y ser validados con la información contenida en el expediente crediticio, el cual debe mantenerse digitalizado y registrado en el sistema core financiero de la cooperativa. Este Informe

Técnico de Crédito debe contener los comentarios, observaciones y recomendaciones por parte del analista sustentadas en las *5 Cs de crédito*<sup>5</sup>.

Además, debe existir una lista de verificación de cumplimiento previo a la aprobación del microcrédito (Tabla 5), que confirme la realización de las consultas obligatorias al buró de crédito, la revisión de las listas internas de alerta de la cooperativa y de los registros en la Función Judicial, así como la correcta aplicación del modelo de scoring, la elaboración del informe técnico y la asignación de la calificación de riesgo conforme a la normativa emitida por la SEPS. Cada lista de verificación deberá ser suscrita por el analista responsable y revisada por el nivel de aprobación correspondiente.

**Tabla 5.** Lista de Control previa a la aprobación del crédito

Tipo de Documento	
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito completa y firmada por los intervinientes
<input type="checkbox"/>	Documentación de identidad validada
<input type="checkbox"/>	Consulta realizada a Buró de crédito
<input type="checkbox"/>	Revisión de listas de impedidos (internas y externas)
<input type="checkbox"/>	Revisión en la Función Judicial
<input type="checkbox"/>	Scoring aplicado y validado
<input type="checkbox"/>	Análisis financiero completo
<input type="checkbox"/>	Informe Técnico de Crédito firmado
<input type="checkbox"/>	Calificación de riesgo asignada
<input type="checkbox"/>	Firmas de aprobación conforme a matriz de atribuciones

El control de la documentación debe contemplar una validación independiente del análisis crediticio, de acuerdo con la matriz de atribuciones institucional, la cual podrá ser ejecutada por el jefe de crédito, el comité de crédito o la Unidad de Riesgos, según el monto y el nivel de riesgo de la operación. Este control permitirá documentar los hallazgos, registrar las observaciones, solicitar correcciones y conformidades o rectificaciones, dejando evidencia documentada del proceso de revisión y aprobación.

---

<sup>5</sup> Las 5 Cs de crédito son: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones (GP Federal Credit Union, 2025).

Finalmente, todos los controles aplicados deberán documentarse, registrarse y archivarlos tanto en el expediente físico como en el digital del crédito, facilitando su trazabilidad y verificación en procesos de auditoría interna, auditoría externa o supervisión por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y facilitará la mejora continua del proceso de aprobación de los microcréditos.

#### *4.2.4. Niveles de aprobación*

El establecimiento de niveles de aprobación por el riesgo acumulado de cada crédito exige controles que definan clara y formalmente las atribuciones de cada interviniente en el proceso de crédito, a través de una matriz que debe estar estructurada y basada en montos, niveles de riesgo y características del crédito (Tabla 6). Esta matriz debe estar descrita en el *Manual de Políticas y Procesos de Gestión de Colocaciones* y parametrizada en el sistema con los controles respectivos, con direccionamiento obligatorio a un comité de crédito específico o a un nivel superior cuando se superen los límites establecidos y de esta manera evitar aprobaciones fuera de rango manteniendo siempre el control de las aprobaciones.

Del mismo modo, es imprescindible que cada aprobación esté debidamente documentada y archivada dentro del sistema, indicando quién tomó la decisión y aprobó el crédito, bajo qué criterios y qué información fue validada y registrada (Tabla 7). Se recomienda implementar un esquema de doble aprobación para créditos considerados de alto riesgo o con condiciones especiales. Asimismo, auditoría interna debe realizar revisiones periódicas para detectar desviaciones, patrones irregulares y verificar el cumplimiento de las políticas, garantizando la transparencia, trazabilidad y disciplina crediticia en el proceso de otorgamiento del microcrédito.

**Tabla 6.** Matriz de atribuciones propuesta para aprobación de crédito.

<b>Nivel</b>	<b>Monto de aprobación (USD)</b>	<b>Propone</b>	<b>Revisa</b>	<b>Recomienda</b>	<b>Aprueba</b>
Nivel 1	5.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Agencia (*)
Nivel 2	5.000,01 - 20.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Coordinador Fábrica de Crédito	Jefe de Agencia (*)
Nivel 3	20.000,01 - 50.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia (*) + Jefe Zonal Costa/Sierra
Nivel 4	50.000,01 - 120.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia (*) + Jefe Zonal Costa/Sierra + Gerencia de Negocios
Comité 1	120.000,01 - 300.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia (*) + Jefe Zonal Costa/Sierra + Gerencia de Negocios + Gerencia General
Comité 2	300.000,01 - 500.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia (*) + Jefe Zonal Costa/Sierra + Gerencia de Negocios + Gerencia General + Delegado CDA
	>500.000,00	Oficial de Crédito	Analista de Crédito	Jefe de Crédito	Jefe de Agencia (*) + Jefe Zonal Costa/Sierra + Gerencia de Negocios + Gerencia General + CDA

\* En agencia Matriz, el nivel 1 del Jefe de Agencia es realizado por el Coordinador de Negocios Digitales

**Tabla 7.** Matriz de Controles del Proceso de Otorgamiento de Microcréditos

<b>Etapas del proceso</b>	<b>Punto de control</b>	<b>Control requerido</b>	<b>Formato / Evidencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Revisión / Aprobación</b>
Solicitud	Recepción completa	Verificar solicitud completa y firmada	Formato de Solicitud de Microcrédito	Oficial de crédito	Jefe de crédito
Identificación del socio	Conozca su cliente y elegibilidad	Validación de identidad y condición de socio activo	Ficha Conozca su cliente / Copia de documentos	Oficial de crédito	Jefe de crédito
Verificaciones externas	Riesgos legales y financieros	Consulta a Central de Riesgos, listas internas y externas y Función Judicial	Reportes adjuntos	Oficial de crédito	Unidad de Riesgos
Análisis cuantitativo	Capacidad de pago	Cálculo de ingresos, egresos y cuota máxima	Formato de Análisis Financiero	Analista de crédito	Jefe de crédito
Scoring	Objetividad del análisis	Aplicación del modelo de scoring institucional	Reporte de Scoring	Analista de crédito	Unidad de Riesgos
Análisis cualitativo	Riesgo de actividad	Evaluación del sector económico y destino del crédito	Informe Técnico de Crédito	Analista de crédito	Comité de Crédito
Garantías	Respaldo del crédito	Verificación y valuación de garantías (si aplica)	Formato de Evaluación de Garantías	Analista de crédito	Jefe de crédito
Calificación de riesgo	Riesgo de la operación	Asignación de categoría de riesgo conforme SEPS	Informe Técnico / Sistema	Analista de crédito	Unidad de Riesgos
Aprobación	Cumplimiento de atribuciones	Aprobación según monto y nivel de riesgo	Acta / Resolución	Nivel competente	Consejo / Comité
Desembolso	Autorización final	Verificación de aprobación y documentación completa	Checklist de Desembolso	Operaciones	Jefe de Operaciones

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- La mayor parte de los socios morosos se encuentra entre los 25 y 54 años, lo que evidencia que el incumplimiento se presenta con mayor frecuencia en personas en plena etapa productiva, caracterizada por alta demanda de liquidez y múltiples obligaciones financieras. Si bien el estado civil no determina el riesgo de forma directa, es posible que los compromisos familiares incrementen la carga económica y, con ello, la probabilidad de retrasos en los pagos.
- Deficiencias en la evaluación crediticia y uso inadecuado del crédito, en el análisis de capacidad de pago y en el cumplimiento de la metodología crediticia. Más del 70% de los créditos se destinó al pago de obligaciones financieras, lo cual indica que los socios utilizaron los recursos para refinanciar deudas previas en lugar de invertir en actividades productivas. Esta situación limita la generación futura de ingresos y constituye uno de los principales factores de riesgo. Asimismo, la mayoría de los incumplimientos aparece dentro de los primeros 10 meses, reforzando la hipótesis de un análisis inicial insuficiente. La posesión de bienes inmuebles no redujo el riesgo crediticio, lo que sugiere que no fueron exigidos como garantías reales o no respondían adecuadamente al nivel de riesgo. Además, en los segmentos de mayor riesgo, la aprobación mediante excepciones fue recurrente, reflejando una flexibilización de políticas que probablemente contribuyó a la morosidad posterior.
- Alta concentración de microcréditos de bajo monto con baja rentabilidad y elevado riesgo. El sector Comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas concentra el mayor número de socios morosos y la mayor cantidad de microcréditos de montos bajos, pero a la vez presenta la rentabilidad estándar más baja. Esto evidencia un desbalance entre el retorno esperado y el riesgo asumido, lo que compromete la sostenibilidad financiera del portafolio en este sector.

- Incumplimiento sistemático de la metodología crediticia. Ninguno de los casos evaluados alcanzó un análisis “adecuado”, mientras que la gran mayoría se clasificó como “deficiente”, lo que revela fallas graves en la verificación de información, inspección de garantías, revisión documental y análisis del negocio. Este hallazgo constituye uno de los factores más determinantes en la generación de morosidad.
- Concentración geográfica del riesgo en agencias de mayor volumen. Las agencias ubicadas en Quito concentran tanto el mayor número de operaciones como los montos más altos, lo que incrementa su nivel de exposición si no se aplican controles rigurosos. En contraste, las agencias más pequeñas presentan menor actividad crediticia y también menor impacto en la cartera morosa.

## Recomendaciones

1. Fortalecer la capacitación y control del personal crediticio. La implementación de un programa de formación continua en análisis crediticio, verificación documental y visitas en campo, acompañado con auditorías periódicas, permitirá mejorar el proceso de aprobación de créditos. Asimismo, es indispensable establecer consecuencias claras ante incumplimientos reiterados de la metodología.
2. Implementar el flujo propuesto. Este nuevo proceso reforzará la verificación de la capacidad de pago, el destino del crédito y la existencia real del negocio; así como el seguimiento post-desembolso. Además, permitirá priorizar sectores con mejores indicadores de rentabilidad y menores niveles de morosidad.
3. De igual forma, se recomienda revisar y ajustar la política de montos máximos según el riesgo del sector y del cliente, especialmente en actividades económicas de alta volatilidad.
4. Incorporar herramientas tecnológicas para agilizar la evaluación y el seguimiento del crediticio. La adopción del proceso propuesto permitirá la adopción de sistemas digitales que agilizarán el proceso de aprobación y permitirá implementar herramientas de alertas tempranas para identificar deterioros en el comportamiento de pago o la existencia de obligaciones en otras instituciones. Esto facilitara acciones preventivas antes de que la mora se consolide.
5. Optimizar la distribución del riesgo entre agencias. Es necesario evaluar el nivel de supervisión en las agencias con mayor volumen de colocaciones y alinear metas de crédito con su capacidad real de gestión de riesgo, con el fin de equilibrar la exposición y fortalecer el control operativo.
6. Implementar la Lista de Control previa a la aprobación del crédito para mejorar la concesión del crédito y consecuentemente su recuperación óptima.

## REFERENCIAS

- Abad Varas, M., Mendoza Rodríguez, J., & García Espinoza, L. C. (2024). Crédito Popular Solidario Ecuatoriano: un agente activo de la reactivación económica poscovid-19. *Economía, Sociedad y Territorio*, 24(74). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22136/est20241959>
- Alcívar-Moreira, X. K., & Bravo-Santana, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples: caso cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*, 4(7).
- AVAL Ecuador. (2026). *AVAL Buró de Crédito*. AVAL Ecuador. <https://www.aval.ec/prospeccion-de-clientes/>
- Ávila Rodríguez, J. I. (2021). *Calidad de la cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Caso Ecuatoriano (2007 – 2018)* [Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10751>
- Banco Central del Ecuador. (2023). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2022 y perspectivas 2023*. [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu\\_2022pers2023.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2022pers2023.pdf)
- Cabrera Sarmiento, D. del R., & Figueroa Balladares, L. A. (2024). *Análisis del índice de morosidad de la cartera de crédito y su relación con los indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 de la ciudad de Cuenca, período 2022* [Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/34f27a28-2fd6-4e80-834c-f116cbaf8ecb>
- Chancusi Molina, L. A. (2023). *Riesgo crediticio y su incidencia en la solvencia en las cooperativas de ahorro y crédito* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8843>
- Class International Rating. (2024). *Calificacion-riesgo-Cooprogreso 2023*.
- Clavijo-Ramírez, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. *Borradores de Economía*, 951, 1–44.
- Conceptos Jurídicos Ecuador. (n.d.). *Definición de bien inmueble en Ecuador: regulación, tipos y características*. Conceptos Jurídicos Ecuador. Retrieved December 8, 2025, from <https://www.conceptosjuridicos.com/ec/bien-inmuble/>
- Consejo de la Judicatura de Ecuador. (2026). *Consulta de procesos judiciales electrónicos*. <https://procesosjudiciales.funcionjudicial.gob.ec/busqueda>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. (n.d.). *Soy tu SI - Cooprogreso*. <https://www.cooprogreso.fin.ec/institucional/nosotros/nuestra-cooperativa>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. (2022). *Organigrama Estructura Cooprogreso 2022*.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. (2023). *Memoria de Sostenibilidad Cooprogreso año 2022*.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. (2023). *Manual de Gestión de Colocaciones Cooprogreso*.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. (2024). *Memoria de Sostenibilidad Cooprogreso año 2024*. <https://www.cooprogreso.fin.ec/cooprogreso-en-linea>
- EQUIFAX Ecuador. (2026). *Buró de Crédito*. <https://www.equifax.ec/personas/>
- Escandón Dután, S. A. (2018). *Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador durante el periodo 2005 - 2016* [Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29686>
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huamaní, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37–49. [https://rivc.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1395/1749](https://rivc.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395/1749)
- Fajardo Yanza, T. L. (2024). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad de la cartera de microcréditos en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Ecuador en el periodo del 2015 al 2022*. [Universidad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/34763>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). What drives debt defaults in microfinance? The case of the asociación civil avanzar. *Problemas Del Desarrollo*, 49(195), 127–151. <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2018.195.62527>
- GP Federal Credit Union. (2025). *¿Cuáles son las 5 C del crédito?* <https://es.gpfederal.org/articulos/financiamiento/2024/07/24/what-are-the-5-c-s-of-credit>
- Guachamín, M., & Castillo, K. (2024). Factores microeconómicos y macroeconómicos que inciden en la morosidad de los créditos bancarios en el Ecuador, período 2017-2022. | Cuestiones Económicas. *Revista Cuestiones Económicas*, 34(1), 2697–3367. [https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/466?utm\\_source=chatgpt.com](https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/466?utm_source=chatgpt.com)
- Guamán Sangacha, C. I. (2023). *Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120567>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ta Edición*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2024). *Informe de Estabilidad Financiera: Período 2019-2023*. [https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2025/02/Informe-IEF\\_2023\\_def.pdf](https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2025/02/Informe-IEF_2023_def.pdf)
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2025). *Resolución No. JPRF-F-2023-076*. <https://www.bce.fin.ec/storage/JPRF/2023/JPRF-F-2023-076.pdf#:~:text=obligaciones.- Con referencia al castigo de las,parte de las entidades controladas por la.>

- Khamis, M., & Morsink, J. (2023). Ecuador: Financial System Stability Assessment. In *International Monetary Fund*.  
<https://www.imf.org/en/publications/cr/issues/2023/09/21/ecuador-financial-system-stability-assessment-539348>
- Lovato Fortún, G. M. (2015). *Diagnóstico del sistema financiero ecuatoriano su responsabilidad social e inadecuada aplicación de procesos administrativos a través de expediciones y reformas legales*. [Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5569>
- Manjarres Tete, A. E., De La Hoz Suárez, A. I., & Moreira Cañarte, M. K. (2022). Políticas económicas en tiempos de COVID-19. *Revista Mundo Financiero*, 3(7).  
<https://mundofinanciero.indecasar.org/revista/index.php/munfin/article/view/58>
- Masaquiza Masaquiza, F. F. (2023). *Proceso de concesión de crédito y su influencia en la morosidad en las cooperativas* [Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato].  
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/79a8ffb4-b8cc-4a90-ab02-902bc89f3bdc/content>
- Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195–225.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Padilla Criollo, J. L., & Santos Camas, J. (2024). *Efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, del segmento I ubicadas en las provincias del Azuay y Cañar* [Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29103/1/UPS-CT011793.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Suplemento del Registro Oficial No. 648.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Suplemento del Registro Oficial 311.
- Puente Riofrío, M. I., Vásconez Samaniego, V. H., Paz Sánchez, J. E., & Cáceres Vargas, L. M. (2024). Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana, caso Chimborazo. *Esprint Investigación*, 3(3), 111–122.  
<https://doi.org/10.61347/EI.V3I3.85>
- Quinaluisa Morán, V., Cobo Litardo, E., Boza Valle, J., Feijóo Bello, M., Andrade Arias, M., Cárdenas Zea, M., & Carreño Rodríguez, W. (2020). Análisis del sistema financiero ecuatoriano como proceso de formación del estudiante de las carreras administrativas en la UTEQ. *Revista Científica y Tecnológica UPSE - CTU*, 2(1), 1.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/items/2f1c616b-2a66-410b-afce-b3c7ca92deab>
- Riofrío Rivas, A. M., Chamba Tandazo, J. J., & López-Lapo, J. L. (2024). Factores económicos y niveles de morosidad en la cartera de crédito del sector cooperativista en Ecuador. *Revista Publicando*, 11(44), 35–52.  
<https://doi.org/10.51528/RP.VOL11.ID2439>
- RISK CONSULTING GLOBAL GROUP. (2026). *Gestión de Riesgos y Consulta de*

- Listas*. <https://www.riskglobalconsulting.com/es-ec/>
- Rodríguez, M., Villarreal, A., Granizo, D., Vela, J. S., Santillán, A., & Estrella, N. (2024). *Evolución de las cooperativas financieras ecuatorianas: Enero 2024*. <https://www.asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/02/Evolucion-de-Cooperativas-Enero-2024.pdf>
- Rojas Soriano, R. . (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (38ava.). Plaza y Valdes Editores. <https://raulrojassoriano.com/guia-para-realizar-investigaciones-sociales/>
- Sailema Llamuca, D. M. (2022). *Riesgo operativo en procesos y la sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8807>
- Salinas Vásquez, J., Sarmiento Jara, J. P., Urgilés Salinas, M. P., & Oña Avendaño, D. F. (2024). Social capital and credit risk in a financial cooperative of Ecuador. *Journal of Co-Operative Organization and Management*, 12(2), 100247. <https://doi.org/10.1016/J.JCOM.2024.100247>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2023a). *Evolución del crédito y su relación con el ciclo económico*. [https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/06/ciclo\\_del\\_credito\\_2018.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/06/ciclo_del_credito_2018.pdf)
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2023b). *Resolución Nro. SB-2023-01750*. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/09/Resolucion-SB-2023-1750-2.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (n.d.-a). *¿Qué es la SEPS? - Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Retrieved October 25, 2025, from [https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/?utm_source=chatgpt.com)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (n.d.-b). *Estadísticas del Sector Financiero Popular y Solidario*. Retrieved August 16, 2025, from <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfyps/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023a). *Informe de gestión 2022: institucionalidad de la economía popular y solidaria*. [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe\\_preliminar\\_RDC-2022\\_SEPS.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe_preliminar_RDC-2022_SEPS.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023b). *Situación del Sector Financiero Popular y Solidario: corte a diciembre de 2022*. <https://www.seps.gob.ec/estudios-sobre->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2025a). *Calificación de Riesgo de entidades SFPS*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). <https://www.seps.gob.ec/calificacion-de-riesgo/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2025b). *Modelo de otorgamiento de crédito*. <https://www.seps.gob.ec/inicio/capacitacion/modelo-de-otorgamiento-de-credito-dgrv/>
- Toapanta Freire, A. A., & Vásquez Acuña, L. G. (2024). Riesgo crediticio y la

- estabilidad financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales Año*, 6(1), 493–524. <https://doi.org/10.35381/GEP.V6I1.112>
- Tobar Pesantez, L. B., & Solano Gallegos, A. S. (2020). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Contexto del Sistema Financiero Ecuatoriano. In *XVIII Encuentro Internacional AECA*. <https://pure.ups.edu.ec/es/publications/savings-and-credit-cooperatives-in-the-context-of-the-ecuadorian/>
- Tulcanaza Prieto, A. (2021). Influencia de Factores Macroeconómicos en la Determinación de la Tasa de Morosidad en bancos grandes privados de Ecuador, Periodo 2015-2019. *Revista Ciencias Sociales y Económicas - UTEQ*, 5(1), 72–100. <https://doi.org/10.18779/CSYE.V5I1.424>
- Urbina Poveda, M. (2020). Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano. *Bolentín de Coyuntura*, 1(23), 4. <https://doi.org/10.31164/BCOYU.23.2019.842>
- Vallejo Ramírez, J. B., Torres Quille, D. J., & Ochoa Herrera, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. In *ECA Sinergia*, ISSN 1390-6623, ISSN-e 2528-7869, Vol. 12, Nº. 2, 2021 (Ejemplar dedicado a: Mayo - Agosto), págs. 17-24 (Vol. 12, Issue 2). Universidad Nacional de Loja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226624>
- Westley, G., & Shaffer, S. (1997). Credit Union Policies and Performance in Latin America. *Journal of Banking & Finance*, 23, 1303–1329.

## ANEXOS

### **Anexo 1. Marco Conceptual**

El sistema financiero cumple un papel crucial para el funcionamiento eficiente y desarrollo de la economía global, ya que a través de la concesión de créditos se facilita la ejecución de actividades de producción y servicio, lo cual a su vez genera empleo (Ordóñez-Granda et al., 2020; Quinaluisa Morán et al., 2020). En general, las entidades financieras cuentan con un portafolio de productos y servicios, como créditos comerciales, microcréditos, de consumo y tarjetas de créditos (Alcívar-Moreira & Bravo-Santana, 2020).

En Ecuador, el sistema financiero ha contribuido significativamente al desarrollo del país, aunque con una variación de impactos de acuerdo con el sector o segmento de la población. Tras la dolarización en el año 2000, se ha observado un fortalecimiento notorio del sistema financiero, respaldado por políticas implementadas por los distintos gobiernos de turno para favorecer especialmente a la banca. La estructura del Sistema Financiero Nacional ha experimentado cambios conforme el crecimiento del sector cooperativo en todos los segmentos. Actualmente, el sistema financiero está conformado por todas las instituciones financieras cuyo objetivo es dirigir los excedentes monetarios hacia la inversión (Ordóñez-Granda et al., 2020; Tobar Pesantez & Solano Gallegos, 2020).

En Ecuador existe una demanda creciente de los servicios financieros, en especial de créditos por parte de las personas naturales para mantener las actividades económicas del país (Alcívar-Moreira & Bravo-Santana, 2020). Por esta razón, la participación adecuada de los distintos entes financieros es fundamental para impulsar el crecimiento económico y bienestar de la población.

En el país, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se encarga de regular, controlar y supervisar a las organizaciones y entidades que conforman la economía popular y solidaria, asegurando el cumplimiento de las leyes (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023b). Esta entidad es el Órgano técnico que supervisa, controla, promueve la sostenibilidad y correcto funcionamiento de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y a las organizaciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria del Ecuador (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023b). Bajo

el control de la SEPS se encuentran: las cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, cajas de ahorro, cajas solidarias y demás entidades asociativas (Lovato Fortún, 2015; Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023b; Tobar Pesantez & Solano Gallegos, 2020).

El Sistema Financiero Nacional engloba diversos elementos como: activos e instrumentos financieros, intermediarios y mercados financieros, los cuales se originaron por la necesidad de obtener liquidez a cambio de rendimientos en mercados financieros legítimos (Ordóñez-Granda et al., 2020).

La falta de liquidez de una institución frena el desarrollo de actividades de corto, mediano y largo plazo. Su déficit puede desencadenar situaciones críticas, como el incumplimiento de obligaciones tributarias, pago de planillas, entre otros. La falta de atención a este problema puede volverse incontrolable provocando perjuicios significativos a las instituciones, como inestabilidad económica. Bajo esta perspectiva, se mantiene una estabilidad económica cuando los clientes cumplen puntualmente con sus pagos; permitiendo que la institución mantenga liquidez para cumplir con sus obligaciones, lo que a su vez contribuye a mantener una sólida estabilidad financiera y reconocer el valor del servicio proporcionado (Espinoza Sánchez et al., 2020).

Actualmente, el déficit de liquidez en varias empresas ha sido atribuido principalmente a la morosidad de los clientes (Espinoza Sánchez et al., 2020). Este problema se magnificó debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, la cual generó inestabilidad laboral (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023). En varias instituciones financieras del Ecuador, este fenómeno se ha incrementado y es por esta razón que las instituciones financieras nacionales están adoptando medidas para controlar y minimizar que estos créditos entren en mora, muchos de los cuales son consecuencia de una evaluación apresurada e incorrecta de la situación económica de los solicitantes. A pesar de contar con normativas contables y procesos establecidos para la aprobación de créditos se mantiene un incremento de la cartera de clientes morosos en préstamos del segmento consumo (Alcívar-Moreira & Bravo-Santana, 2020).

La morosidad es una situación en la que un prestatario incumple con el pago programado del capital o de los intereses durante un periodo igual o superior a 90 días y corresponde

a un riesgo derivado de demoras en el cumplimiento de los pagos (Puente Riofrío et al., 2024). El lapso de dicha demora conlleva la generación de intereses por mora. La morosidad representa el riesgo inherente cuando una entidad financiera otorga un crédito a una tasa de interés permitida y regularizada por la ley. El aumento de la morosidad puede provocar riesgos adicionales a la entidad financiera, por esto es importante una evaluación crediticia oportuna y mejora continua del proceso para mitigar los efectos de las suspensiones de pagos durante períodos de recesión.

## Anexo 2. Desarrollo Metodológico

### 2.1. Campo o universo de la investigación

La Cooperativa COOPROGRESO (Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda., 2023), en el año 2022, registró un total de 280.000 socios a nivel nacional, de los cuales 6921 son morosos. Al 2022 la cooperativa tuvo una morosidad del 4.13% equivalente a 36.146.300,27 USD. La cartera de microcrédito es la que posee más del 60% de la morosidad (Tabla 8). Mediante un estudio previo se determinó que el 28% (617 socios), 26% (1718 socios) y 13% (1049 socios) de la morosidad a 2022 se concentra en los productos MICROPRO, MICROAGIL y CONSUAGIL, siendo los dos primeros créditos otorgados a socios del segmento microempresa y el último es crédito otorgado a personas naturales del segmento consumo. No obstante, al analizar la morosidad por socio se identificó que existen socios que no pertenecen a los productos y mantienen una morosidad alta, siendo el producto VPROHIP, del segmento vivienda, el que contiene al socio con el mayor valor en morosidad de USD 126.103,61, seguido por un socio con el producto MICROPRO con un valor de USD 117.188,25 en mora. Debido a que la morosidad se concentra en el producto MICROPRO y el segundo socio más moroso pertenece a este producto, el presente estudio considerará y analizará solo a este producto. Además, debido a la dificultad de análisis y por la confidencialidad de los files de créditos, se escogerá y revisará 50 files dentro de la cooperativa para el presente trabajo.

**Tabla 8.** Cartera vencida de crédito por sector al 2022

Sector	Valor (USD)	Porcentaje* (%)
Productivo	966.131,09	9,85
Consumo	2.612.362,70	26,65
Inmobiliario	102.468,97	1,05

Microcrédito	6.122.087,56	62,45
Vivienda De Interés Público	-	0
Educativo	-	0
<b>Total de cartera vencida</b>	<b>9.803.050,32</b>	<b>27,12</b>
<b>Total de cartera que no devenga interés</b>	<b>26.343.249,95</b>	<b>72,88</b>
<b>Morosidad Total</b>	<b>36.146.300,27</b>	<b>100</b>

\* Se calculó el porcentaje de morosidad de cada sector con base en el total de cartera vencida. El porcentaje de cartera vencida y cartera que no devenga intereses de acuerdo con el total de morosidad.

*Nota:* Tomado del Boletín Financiero Segmento 1 en cooperativas, diciembre 2022. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 2.2. Tipo de estudio

La investigación tendrá un enfoque mixto, es decir cualitativo como cuantitativo. Cualitativo porque se realizará una revisión bibliográfica sobre la morosidad y las consecuencias de esta sobre las instituciones financieras, y las posibles secuelas que está sufriendo o sufrirá la Cooperativa COOPROGRESO a corto, mediano y largo plazo.

El estudio será cuantitativo ya que se crearán bases de datos para los datos de los 50 files de créditos, con la finalidad de facilitar su análisis; para esto se utilizará el programa Microsoft Excel Spreadsheet Software. Se espera identificar patrones de morosidad conforme el tipo de actividad, edad, entre otros; además, se espera determinar los subprocesos que deben ser mejorados durante la aprobación de créditos.

En esta investigación se emplea un tipo de estudio descriptivo, exploratorio y explicativo, los cuales permitirán conocer los puntos sensibles durante la aprobación que deben ser mejorados para disminuir la tasa de morosidad en la Cooperativa COOPROGRESO. *Exploratorio* porque se buscará e identificará las variables críticas que influyen en la morosidad de las personas; y los subprocesos que evitan la identificación de estas (Hernández Sampieri, 2014; Rojas Soriano, 2013). *Descriptivo* porque se cotejarán datos, y en base a esto se determinarán los factores que causan la alta tasa de morosidad por parte de los socios en la cooperativa COOPROGRESO (Hernández Sampieri, 2014). *Explicativo* porque evaluará y precisará fenómenos, situaciones o patrones de morosidad con la ayuda de técnicas estadísticas (Hernández Sampieri, 2014; Rojas Soriano, 2013).

### *2.3. Método de investigación*

Esta investigación emplea el método analítico y el deductivo. Es analítico ya que se descompondrá, procesará y valorará los files de los socios morosos para establecer coincidencias y factores que no han sido visualizados y que están involucrados en el incremento de la tasa de morosidad en la cooperativa COOPROGRESO (Hernández Sampieri, 2014).

### *2.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*

*Fuentes primarias.* - Las fuentes primarias que se utilizaran para el presente estudio son los files de los socios morosos de la cooperativa COOPROGRESO, con el fin de recopilar información para precisar el problema de morosidad.

*Procesamiento de datos.* - La evaluación de la morosidad dentro de la Cooperativa COOPROGRESO se realizará con datos obtenidos de los boletines mensuales emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se analizará un total de 50 files de crédito utilizando Microsoft Office con su programa Excel.