



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

**ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS
COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros**

Línea de investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autora:

Geny Maribel Atiaja Jiménez

Director:

Mg. Francisco Javier Mena Valencia

Ambato – Ecuador

Septiembre 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **GENY MARIBEL ATIAJA JIMÉNEZ**, con cédula de ciudadanía **0502929367**, autora del trabajo de graduación titulado: "ÍNDICE DE MORALIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2", previo a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, septiembre 2025

GENY MARIBEL
ATIAJA JIMENEZ

Firmado digitalmente por
GENY MARIBEL ATIAJA
JIMENEZ
Fecha: 2025.09.12 10:15:49
-05'00'

Geny Maribel Atiaja Jiménez

CC 0502929367

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

ÍNDICE DE MORALIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2

Línea de investigación:

DETECCIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Autora:

Geny Maribel Atiaja Jiménez

Francisco Javier Mena Valencia, Ing. Mg.

CC:1802067213

CALIFICADOR

Isaac Agustín Paredes Flor, Econ. Mg.

CALIFICADOR

Jorge Francisco Abril Flores, Dr. Mg.

CALIFICADOR

Dayamy Lima Rojas, Ing. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL DE PUCESA



f. _____



f. _____



f. _____

DAYAMY
LIMA ROJAS

Firmado digitalmente
por DAYAMY LIMA
ROJAS
Fecha: 2025.09.11
09:46:23 -05'00'

f. _____

DIEGO
GONZALO
COCA
CHANALATA

Firmado
digitalmente por
DIEGO GONZALO
COCA CHANALATA
Fecha: 2025.09.11
16:17:36 -05'00'

f. _____

Ambato – Ecuador
Septiembre 2025

RESUMEN

La presente investigación aborda el fenómeno de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, en la provincia de Cotopaxi, durante el período 2021-2023. Este fenómeno, intensificado por la crisis económica derivada de la pandemia de COVID-19, genera serias implicaciones en la liquidez y rentabilidad de estas instituciones, afectando su sostenibilidad a largo plazo. La morosidad, asociada a factores como el desempleo, el sobreendeudamiento y una gestión inadecuada del riesgo crediticio, representa un desafío crítico para el sector financiero cooperativo en comunidades rurales.

El objetivo general de esta investigación es analizar la morosidad en las cooperativas del segmento 2 en Cotopaxi y proponer estrategias financieras que mitiguen los riesgos crediticios y mejoren la sostenibilidad de estas instituciones. A través de un enfoque mixto, que combina análisis cuantitativo y cualitativo, se identifican las causas de la morosidad y se desarrollan estrategias para recuperar la cartera vencida y fortalecer la rentabilidad de las cooperativas. Los resultados obtenidos ofrecen propuestas prácticas para mejorar la gestión financiera y se constituyen en una referencia para otras cooperativas que enfrenten desafíos similares.

Palabras clave: morosidad, cooperativas de ahorro y crédito, sostenibilidad financiera, riesgo crediticio, estrategia financiera.

ABSTRACT

This research focuses on the issue of delinquency in savings and credit cooperatives in Segment 2, located in the Cotopaxi province, from 2021 to 2023. The phenomenon of delinquency has become a critical challenge for these institutions, exacerbated by the economic crisis triggered by the COVID-19 pandemic, which directly impacts their liquidity and profitability. The study identifies the main contributing factors such as unemployment, over-indebtedness, and improper credit risk management, which undermine the financial sustainability of these cooperatives in rural communities.

The main goal of this research is to analyze delinquency in these cooperatives and propose financial strategies to mitigate credit risks and enhance sustainability. A mixed-methods approach is employed, incorporating both quantitative analysis of financial documentation and qualitative interviews with credit managers to gain insights into internal processes and factors influencing delinquency. The results provide practical recommendations for improving credit recovery and financial management, contributing to the stability and long-term viability of the cooperatives. These findings serve as a valuable reference for other cooperatives facing similar challenges within the country's financial cooperative system.

Keywords: *delinquency, savings and credit cooperatives, financial sustainability, credit risk, financial strategy.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	4
1.1. Sistema financiero ecuatoriano	4
1.2. Operaciones financieras del sistema cooperativo ecuatorial.....	9
1.3. La morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito: Conceptos y factores determinantes.....	13
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	19
2.1. Enfoque de investigación	19
2.2. Caracterización de la empresa	29
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PROPUESTA.....	33
3.1. Propuesta de la investigación.....	33
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura del sistema financiero ecuatorial ro ecuatorial	5
Tabla 2. Operaciones activas y pasivas	10
Tabla 3. Resumen de la investigación.....	22
Tabla 4. Categorización de la población	24
Tabla 5. Respuestas a las preguntas más significativas que se ha recabado con problemas para el análisis dentro del presente trabajo de investigación.	26
Tabla 6. Indicadores financieros.....	29
Tabla 7. Matriz de propuestas del reglamento	34
Tabla 8. Propuesta	35
Tabla 9. Programa de Capacitación	36
Tabla 10. Cronograma de Actividades	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito.	8
Figura 2. Evolución de operaciones por subsistemas financieros.	12
Figura 3. Índice de morosidad.....	27
Figura 4. Rentabilidad	28
Figura 5. Indicador de Liquidez	28
Figura 6. Ubicación de la cooperativa	30
Figura 7. Organigrama estructural.....	31
Figura 8. Ejes de aplicación	33
Figura 9. Cálculo de crédito.....	39
Figura 10. Cálculo de capacidad de pago	40
Figura 11. Cálculo de la capacidad de pago	41

INTRODUCCIÓN

La morosidad ha surgido como un fenómeno crítico, afectando a diferentes segmentos del sistema financiero nacional, entre ellos, las cooperativas de ahorro y crédito. En un contexto nacional, desempeñan un papel fundamental en la inclusión financiera, particularmente en comunidades rurales donde otras entidades financieras no poseen presencia, lo que refuerza su compromiso con la responsabilidad social. Sin embargo, la morosidad, entendida como la incapacidad de los socios para cumplir con sus obligaciones crediticias, representa un desafío estructural que requiere atención inmediata, influye directamente en la liquidez y rentabilidad de estas instituciones dificultando la sostenibilidad a largo plazo.

Los acontecimientos vinculados al COVID-19 agravan esta situación al generar, una crisis económica mundial con afectación directa en los ingresos de las personas y los negocios. Durante este período, hubo incremento en los créditos vencidos como consecuencia de la disminución de ventas, el cierre de entidades y aumento del desempleo. Esta problemática, persiste actualmente en el sector financiero, manifestando no solo las consecuencias del evento global sino también, las vulnerabilidades preexistentes en las cooperativas. La gestión incorrecta del riesgo crediticio, el sobreendeudamiento de los socios y la falta de estrategias efectivas fungen como génesis, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito clasificadas en el segmento 2, en la provincia de Cotopaxi, indican morosidad en su cartera de crédito durante el período 2021-2023. Las cooperativas poseen una segmentación a partir del riesgo crediticio, determinado en función al número de días de vencimiento de los créditos; de acuerdo con las normativas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que rige a estas instituciones.

El alto nivel de morosidad que afecta a las cooperativas del segmento 2 en la provincia de Cotopaxi compone una serie de consecuencias de gran relevancia. La morosidad afecta directamente los indicadores de rentabilidad, liquidez y credibilidad de estas instituciones, que juegan un papel fundamental en el desarrollo económico y social de la región. A pesar de que se han instaurado políticas y regulaciones como medida de control, los factores que contribuyen a

este problema son diversos y complejos, incluyendo: el desempleo, la inestabilidad laboral, el sobreendeudamiento, la deficiente colocación de créditos y la inadecuada gestión del riesgo financiero.

Por ello, el desarrollo de estrategias financieras diseñadas en función de las necesidades particulares de estas instituciones se presenta como una solución eficiente para enfrentar los retos actuales. En este marco, el objetivo general de esta investigación es analizar la morosidad en las cooperativas del segmento 2 en la provincia de Cotopaxi durante el período 2021-2023, con el propósito de proponer estrategias financieras que mitiguen los riesgos crediticios y mejoren su sostenibilidad.

Para el cumplimiento de este objetivo, se establecen tres objetivos específicos. Primero, fundamentar teóricamente las variables de estudio, morosidad y rentabilidad, con la finalidad de establecer un marco conceptual que sustente el análisis de la problemática en las cooperativas del segmento 2 en la provincia de Cotopaxi. Segundo, identificar el volumen de cartera en riesgo vencida mediante el análisis de los balances presentados por las instituciones financieras, lo que permitirá determinar el índice de morosidad durante el período estudiado. En último lugar, se propone un plan de acción enfocado en mejorar y recuperar la cartera de créditos, mitigando los riesgos crediticios y fortaleciendo la sostenibilidad financiera.

Para ello, se lleva a cabo una metodología de enfoque mixto. El análisis cuantitativo centrado en la revisión profunda de la documentación financiera proporcionada por las cooperativas, permitirá calcular el índice de morosidad y evaluar su impacto directo en la rentabilidad, proporcionando el escenario actual de cartera en riesgo y su evolución en el tiempo, lo que constituye un insumo clave para identificar las posibles causas de la morosidad y sus efectos financieros.

Por su parte, el componente cualitativo se compone de entrevistas semiestructuradas dirigidas a los responsables de la gestión crediticia dentro de las cooperativas seleccionadas, obteniendo información contextual sobre los procesos internos de aprobación y recuperación de créditos, así como, atender a las percepciones de los gestores acerca de los factores que influyen en la morosidad.

En enfoque mixto proporciona un panorama integral, que no solo identifica las tendencias numéricas y estadísticas, sino que manifiesta las perspectivas prácticas de los actores clave dentro de las cooperativas.

La relevancia de esta investigación se encuentra en el enfoque práctico y la contribución al sector financiero cooperativo, abordando el problema descrito y sus implicaciones mediante la generación de herramientas y propuestas que fortalezcan la estabilidad institucional y optimicen la gestión. Adicionalmente, los resultados obtenidos fungen como referencia para otras cooperativas que enfrentan desafíos similares, contribuyendo al desarrollo del sistema financiero popular y solidario en el país.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Sistema financiero ecuatoriano

El sistema financiero nacional del Ecuador constituye un elemento fundamental para el desarrollo económico del país. Está integrado por los sectores financiero público, privado y popular y solidario; sectores que desempeñan funciones determinadas dentro del marco regulatorio que se encuentra establecido por el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF). Este código supervisado por el Estado, facilita la intermediación financiera y promueve el acceso a recursos para satisfacer necesidades de financiamiento y alcanzar los objetivos de desarrollo nacional (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 143).

El sistema financiero de Ecuador, es regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, cuyos entes establecen las normativas específicas para cada sector, haciendo énfasis en sus particularidades (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 150-151). Adicionalmente, la supervisión está a cargo de entidades como la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes autorizan las actividades financieras y garantizan el cumplimiento de las disposiciones legales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 144).

Es importante mencionar que, el COMF no solo funge como regulador de entidades, también protege los derechos de los usuarios financieros, garantizando acceso a servicios de calidad, información clara y precisa, y la confidencialidad de sus datos personales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 152-155). Para velar por estos derechos, cada entidad financiera contaría con un defensor del cliente independiente, quien actúa como mediador en conflictos entre las instituciones y los usuarios (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 158).

En este sentido, el Estado ecuatoriano tiene la obligación de facilitar el acceso a actividades financieras, fomentando su democratización mediante políticas públicas inclusivas. Estas incluyen la creación de mecanismos como el sistema de garantía crediticia, que apoya a grupos prioritarios como madres solteras, jóvenes, y personas con discapacidad, para que puedan acceder a financiamiento y

participar en el sistema económico (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 147-149).

Esta categorización (Ver tabla 1) proporciona una distribución eficiente, de conformidad a las operaciones financieras, de esta forma, se garantiza la atención a las necesidades de diferentes segmentos de la población, promoviendo la estabilidad y la inclusión financiera a través del sector financiero popular y solidario que involucra cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, asociaciones mutualistas y bancos comunales.

Tabla 1. Estructura del sistema financiero ecuatorial

Sector	Entidad	Funciones	Características
Público	Bancos y corporaciones estatales	Provisión de servicios financieros a sectores estratégicos, promoción del desarrollo económico a través de líneas de crédito accesibles.	Orientación hacia el desarrollo nacional, mayor control estatal.
Privado	Bancos múltiples y especializados, almacenes generales de depósito, casas de cambio, servicios auxiliares.	Oferta de servicios financieros a gran escala, amplia gama de productos y servicios.	Mayor enfoque en la rentabilidad, competencia e innovación.
Popular y solidario	Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, asociaciones mutualistas, bancos comunales.	Financiamiento a sus socios, promoción del ahorro y la solidaridad, atención a segmentos de la población no bancarizados.	Base social, gestión democrática, enfoque en la inclusión financiera.

Nota: Esta tabla representa la clasificación del sistema financiero en Ecuador.

El sector público se encuentra conformado por bancos y corporaciones, que buscan garantizar servicios financieros a sectores estratégicos, así como promover el desarrollo económico mediante líneas de crédito accesibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 161).

Finalmente, el sector privado, se centra en brindar servicios financieros a gran escala, está conformado por bancos múltiples y especializados, así como, almacenes generales de depósito, casas de cambio y otros servicios auxiliares, por ejemplo, redes de cajeros automáticos, transporte de valores y software bancario. Los bancos múltiples manejan operaciones en múltiples segmentos de crédito,

mientras que los especializados se enfocan en uno solo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, Art. 162).

Sistema cooperativo

La función de las cooperativas en Ecuador es crucial, dado que integran a ciertos grupos vulnerables que tradicionalmente se encontraban alejados del sistema financiero, a la vez que actúan como impulsores del crecimiento económico con un significativo efecto social. Es importante resaltar la triple vocación de las cooperativas: tienen un propósito económico, corporativo y profundamente social. En la zona rural es donde este sistema financiero ejerce sus fuerzas y su vocación de solidaridad e integración exhibe sus características más distintivas.

Historia

En Ecuador, el sistema de cooperativas de ahorro y crédito (COACs) se originó en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879-1900), bajo la forma de organizaciones sindicales. Sus metas primordiales eran aportar al bienestar de sus asociados, establecer la formación de una caja de ahorro que concedía préstamos a los socios y sus familias, y cubrir costos de catástrofes domésticas.

La primera Ley de Cooperativas en la nación se remonta a 1937, año en el que se inicia la regulación de la formación de las COACs. Sin embargo, es durante las décadas de los sesenta y setenta cuando el sistema cooperativo adquiere una presencia auténtica. A lo largo de esos años, las cooperativas obtuvieron respaldo financiero y técnico de la Agencia Internacional para el Desarrollo del Banco Mundial y de la Asociación Nacional de Uniones de Crédito (CUNA, en inglés), las cuales impulsaron la fundación de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) en 1963.

Las COACs surgieron en el país con los objetivos principales de: auto asistencia, autogestión y auto responsabilidad de sus socios miembros. El principio de la

autoayuda fue y continúa siendo el índice principal de progreso de las cooperativas, tanto a escala local como global.

Además de estos tres objetivos generales, se podrían destacar otros particulares como: la copropiedad, que implica la vinculación del socio con la cooperativa; y, el compromiso, que el socio obtiene al sentirse integrante de la organización y comprometido con el bienestar de la entidad, mediante el abono puntual de los préstamos obtenidos.

Todo esto también conlleva a la necesidad y relevancia de una regulación y supervisión adecuada para las cooperativas. Las COACs funcionaban en un área geográfica restringida, lo que les proporcionaba un profundo entendimiento de los socios y de la condición local de los distintos sectores de producción, consiguiendo la liquidez de esa región e invirtiendo dicha liquidez en proyectos de producción en el mismo territorio.

Esta circunstancia se modificó con la instauración de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en 2012. Esta entidad de control y supervisión unificó los datos de todas las COACs, tanto de las que dependían de la Superintendencia de Bancos, como de las que se encontraban bajo la supervisión del MIES, registrando cerca de 950 COACs desde junio de 2012 hasta mayo de 2013. Esto ha facilitado que actualmente se cuente con datos de alta calidad de las 455 entidades que están en funcionamiento a septiembre de 2022, constituyendo este relevante segmento del sistema financiero nacional (Estrella, 2021).

La normativa actual categoriza las cooperativas en función de segmentos a partir del 31 de diciembre de 2014. Estos se estructuran en función de su implicación en el sector, cantidad de operaciones que lleven a cabo, cantidad de asociados, cantidad y localización geográfica de oficinas, volumen de activos, patrimonio, productos y servicios financieros proporcionados de acuerdo a lo presentado en el documento (Ver figura 1).

Figura 1. Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito.

SEGMENTACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR		
SEGMENTOS	COAC	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	32	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	40	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	79	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000
Segmento 4	174	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000
Segmento 5	258	Hasta 1.000.000 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales
Total:	583	

Nota. Adaptado de Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas (Luque González & Peñaherrera Melo, 2021), publicado en REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos.

Funcionamiento y estructura

El sistema cooperativo se fundamenta en principios de autogestión, democracia, y solidaridad entre sus miembros, con el propósito de satisfacer necesidades y aspiraciones comunes de carácter económico, social y cultural. Las cooperativas, como entidades jurídicas, operan bajo principios que promueven la participación activa de sus socios en la toma de decisiones y en la distribución de los excedentes generados.

Las cooperativas están regidas por una estructura organizativa que involucra a varios órganos internos, cuyos roles y atribuciones están definidos por la Ley y los estatutos sociales de la cooperativa. Estos órganos incluyen la Asamblea General, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y las figuras del presidente y Gerente (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 32).

La Asamblea General de Socios es el órgano supremo de la cooperativa, donde se toman las decisiones más importantes, como la distribución de excedentes y la adopción de políticas. El Consejo de Administración se encarga de la gestión estratégica y la toma de decisiones operativas, mientras que el Consejo de Vigilancia tiene la responsabilidad de supervisar las actividades de la cooperativa, asegurando que se ajusten a los principios cooperativos y las normativas legales (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 33, 38, 40).

El sistema de cooperación se destaca por su diseño económico adaptable, donde el capital social es cambiante y sin límites, conformado por las contribuciones de los miembros, que pueden ser en efectivo, productos o servicios. Estas contribuciones se reflejan a través de certificados que identifican a los dueños, los cuales pueden ser intercambiados entre miembros o hacia la cooperativa.

En sindicatos de ahorro y préstamo, la contribución tope de cada miembro es un 5% del monto total, en contraste, en cooperativas diferentes, como las dedicadas al empleo o gasto, se fija un máximo del 10% (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 49). Esta estructura facilita que las cooperativas se ajusten a requisitos cambiantes y se integren nuevos socios fácilmente. Un aspecto especial de las cooperativas es la presencia de un Fondo Irrepartible de Reserva Legal (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 50), el cual se crea con al menos la mitad de las ganancias y sobrantes de cada año. Este fondo está destinado a cubrir posibles problemas financieros y está prohibido compartirlo entre los miembros o incrementar sus aportaciones. La entrega a los socios ocurre al concluir todo el proceso de cierre de la cooperativa y depende de la decisión tomada en la reunión de todos los miembros.

Las ganancias representan el dinero que se gana de las actividades comerciales con personas externas, después de restar todos los gastos necesarios (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 52). Mientras que los excedentes son el dinero adicional que queda de las transacciones entre los socios (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2011, Art. 53).

1.2. Operaciones financieras del sistema cooperativo ecuatorial

El crédito, implica prestar dinero o activos a alguien con la garantía de reembolso y probable interés (González, 2021). En cooperativas, el crédito es crucial para el crecimiento económico al ofrecer financiamiento a sus integrantes, mejorando la accesibilidad a préstamos en áreas con poca inclusión financiera (González, 2021). Las cooperativas brindan una gran variedad de servicios financieros que están pensados para cumplir con las distintas necesidades de sus miembros como préstamos, créditos, ahorros, inversiones u operaciones activas y pasivas (Ver tabla

2) para personas que inician un negocio, préstamos personales para gastos cotidianos, préstamos para comprar o mejorar viviendas, y préstamos para pagar estudios.

Tabla 2. Operaciones activas y pasivas

TIPO DE OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN
ACTIVAS	Generan ingresos en las cooperativas
Otorgamiento de créditos	Préstamos a socios para diferentes fines
Inversiones	Aplicación de fondos en activos financieros
Descuentos comerciales	Ofertas de descuentos a socios
Arrendamiento financiero	Arrendamiento de bienes a socios
PASIVAS	Fuentes de financiamiento de la cooperativa
Captación de depósitos	Recepción de fondos de los socios
Emisión de bonos	Emitir bonos para obtener financiamiento
Préstamos interinstitucionales	Solicitar préstamos a otras instituciones financieras
Subordinación de capital	Aportación de capital por parte de los socios

Nota: Se describen los tipos de operaciones activas y pasivas en las cooperativas.

Dentro de las operaciones activas tenemos las operaciones crediticias que son (SEPS, 2023):

- **Microcrédito:** Se trata de una herramienta esencial en las cooperativas, enfocada en pequeños empresarios y negocios que desean apoyar sus operaciones comerciales y productivas en un nivel reducido. Su propósito es activar la economía local y favorecer el crecimiento de microempresas. Las situaciones suelen ser menos restrictivas en contraste con bancos convencionales.
- **Crédito de consumo:** Dado a personas para satisfacer requerimientos individuales, como adquisición de objetos, costos de salud, desplazamientos o situaciones críticas. Se caracteriza por su versatilidad y prontitud en la aprobación, aspectos que lo vuelven atractivo para los socios.
- **Crédito hipotecario:** Facilita a los socios comprar, construir o potenciar sus hogares. Este préstamo generalmente cuenta con respaldo de propiedades inmuebles y tiene el propósito de hacer más sencillo el proceso de adquirir una casa adecuada, especialmente en áreas donde puede ser difícil conseguir un préstamo de un banco convencional.

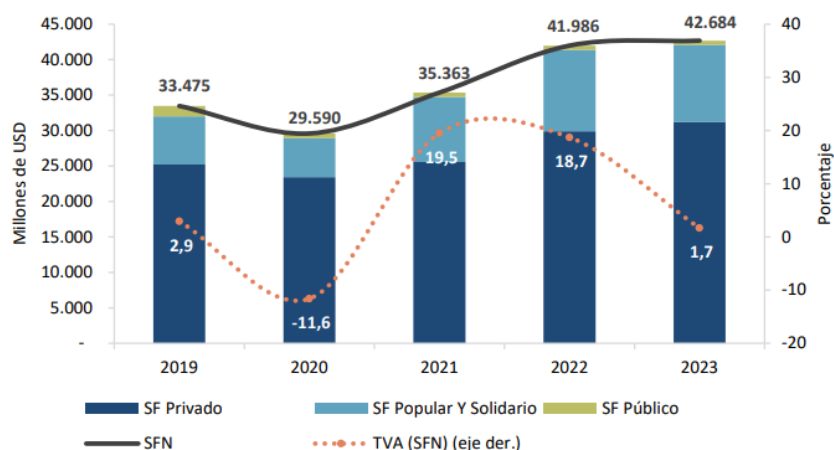
- Crédito comercial: Dirigido a financiar actividades comerciales y operaciones de compañías, como la compra de stock, equipos, o cubrir requerimientos de capital de la empresa. Este préstamo está dirigido a pequeños negocios y a dueños de microempresas que desean ampliar sus actividades comerciales.
- Crédito educativo: Es otorgado para financiar estudios universitarios, capacitación técnica o profesional. Este tipo de préstamo promueve el crecimiento individual y laboral de los miembros y sus familias, ayudando a elevar su bienestar general.

El cambio en las estrategias de préstamos en las cooperativas de ahorro y crédito no solo depende de la gama de servicios disponibles, sino además de las condiciones económicas generales que afectan su desempeño. Es crucial la disponibilidad de estos servicios monetarios para promover la participación económica en áreas donde la banca convencional tiene limitaciones.

No obstante, a pesar de la variedad de opciones disponibles como préstamos pequeños, préstamos para consumo, préstamos para vivienda, préstamos comerciales y préstamos educativos, la demanda y eficacia de estos servicios están influenciadas por factores externos como la estabilidad económica, las tasas de interés y la liquidez del mercado.

El ritmo de las operaciones activas del sistema financiero nacional sufrió un cambio, en términos absolutos desde 2019 hasta 2023, a excepción del año 2020, la crisis provocada por la pandemia global del COVID-19 (Ver figura 2).

Figura 2. Evolución de operaciones por subsistemas financieros.



Nota. Banco Central del Ecuador (2024). Informe de evolución de monto de operaciones activas.

En el año 2019, se gestionaron préstamos por un monto total de USD 33.475 billones, repartidos en 9.849.352 en operaciones financiera, con un promedio de USD 3.399 para cada una. En el año 2023, estas cifras tuvieron un aumento a USD 42.684 lo que representa el 1.7% en comparación al año anterior. Este aumento se debe al sector financiero privado con un 4.5% en comparación con el año 2022, por su parte, las cooperativas de ahorro y crédito presentaron una disminución del 5.6%.

En este sentido, aun cuando hubo aumento en el dinero y la cantidad de transacciones para el año 2023, la disminución en la economía y las limitaciones en el flujo de efectivo perjudicaron la vitalidad del préstamo. En lo que respecta a cómo se distribuyó el préstamo en 2023, casi tres cuartas partes, 73.2%, se destinaron al sector privado financiero, un cuarto, 25.4%, al sector comunitario y solidario, y solo un pequeño porcentaje, 1.4%, al sector financiero estatal.

A lo largo de estas transformaciones, las cooperativas continúan comprometidas con facilitar el acceso a financiamiento para áreas importantes, fomentando el crecimiento económico a nivel local. La amplia gama de alternativas de préstamos que ofrecen posibilita que los socios de las cooperativas puedan financiar tanto pequeñas actividades comerciales como proyectos más ambiciosos, lo que en última instancia ayuda a impulsar la recuperación económica en momentos complicados.

A pesar de la incertidumbre en cuanto a la diversidad y tipos de transacciones, las cooperativas continúan desempeñando un papel fundamental en el sistema financiero, y su habilidad para ajustarse a nuevas necesidades y circunstancias económicas es vital para garantizar el bienestar de sus asociados.

1.3. La morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito: Conceptos y factores determinantes

La morosidad es definida como una práctica donde el deudor, ya sea persona física o entidad, no realiza el pago al endeudado según los lineamientos previamente acordados (Carrión et al, 2021). La condición de moroso se obtiene una vez que no se efectúa una obligación al vencimiento propuesto, por lo que, para el cumplir con esta condición, se requiere de un documento contractual donde se encuentren señaladas las condiciones del préstamo.

La morosidad también es un indicador para evaluar la calidad y la situación financiera de una entidad. Se obtiene dividiendo el monto de los créditos morosos, es decir, aquellos que han excedido su fecha de vencimiento, por el total de créditos que posee la organización.

Sin embargo, es importante aclarar la distinción entre morosidad y fallo en los créditos. Mientras que la morosidad se refiere simplemente a un retraso en el cumplimiento de las obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos que han perdido su valor, y ya no existe posibilidad de recuperar la deuda debido a situaciones como la quiebra o la negligencia por parte del deudor (Castro, 2022). Este análisis es esencial para comprender la salud financiera de una institución y para tomar decisiones sobre su gestión y sostenibilidad.

Riesgos

Dentro de las operaciones financieras, se identifican diferentes riesgos asociados a la morosidad. Se entiende al riesgo incertidumbre sobre el progreso de un activo y señala la probabilidad de que una inversión ofrezca un desempeño que diferente al anticipado, tanto en beneficio como en perjuicio (Ministerio de Finanzas de

Ecuador, 2023), lo que permite clasificar algunos de los diferentes escenarios que surgen en la práctica:

- Riesgo de liquidez: Se caracteriza por ser una amenaza de contingencia de pérdida, que surge debido a la incapacidad de las instituciones financieras para lidiar con una falta de fondos. El riesgo de liquidez incide en los distintos intermediarios bancarios y no bancarios, dependiendo del sector específico de la empresa (Banco central de Ecuador, 2023).
- Riesgo de mercado: El riesgo de mercado se origina por las eventuales fluctuaciones en las tasas de mercado o los precios, un ejemplo de ello son las variaciones en los tipos de interés, divisas, acciones y recursos naturales. La vulnerabilidad a este riesgo surge de la negociación, la inversión y otras acciones comerciales que generan posiciones en el balance y fuera de este (Banco central de Ecuador, 2023).
- Riesgo de crédito: El riesgo de crédito se trata de la posibilidad de tener pérdidas por el descuido de las responsabilidades de un deudor o socio en acuerdos directos, indirectos o en contratos financieros complejos. Esto abarca casos donde el pago no se completa, se paga solo una parte o hay demoras en cumplir con lo pactado financieramente. Los participantes relacionados en esta clase de peligro podrían ser emisores, deudores, prestamistas, agentes financieros, asegurados, reaseguradores y avalistas (Banco central de Ecuador, 2023).
- Riesgo operativo: Hace referencia a la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a fallas o insuficiencias en los procesos internos, personas, sistemas y tecnologías, así como por eventos externos. En este sentido, se refiere a la exposición a pérdidas causadas por errores humanos, sistemas informáticos defectuosos, o cualquier otra circunstancia que afecte las operaciones diarias de una institución financiera. La gestión del riesgo operativo es fundamental para la estabilidad y la sostenibilidad de las instituciones financieras (Banco central de Ecuador, 2023).

El riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito se evidencia en el aumento de su cartera de préstamos en el último año, comparado con el crecimiento global de la economía, medido a través del Producto Interno Bruto

(PIB). En el año 2022, la cartera de crédito creció un 22,6% conforme al año 2021, mientras que el PIB incrementó en un 8,4%. Cabe destacar que el total de la cartera crediticia de las cooperativas representa aproximadamente el 14,3% del PIB nominal del país (Banco central de Ecuador, 2023).

Dentro de los sectores a los que las cooperativas predestinan sus recursos, el crédito de consumo y el microcrédito son los más relevantes, siendo estos el 88% del crédito otorgado. Estos sectores poseen una mayor morosidad y un riesgo elevado, por lo que se requiere de un seguimiento persistente. La normativa de gestión del riesgo de crédito de las cooperativas, establece directrices conforme al manejo de este tipo de riesgo. No obstante, se observa una tendencia en el mercado a otorgar créditos con requisitos más accesibles, incluso a los ahorristas, garantizados por depósitos a plazo, cuentas de ahorro programado o depósitos a la vista.

La estructura administrativa tiene dentro de sus funciones, reducir el riesgo crediticio mediante la implementación de modelos de *scoring* para la evaluación de crédito. Sin embargo, se ha señalado que los modelos de *scoring* utilizados no son adecuados en todas las cooperativas, es decir, se revisa las políticas de otorgamiento de crédito, de no ser estrictas, podrían derivar en un aumento de la morosidad y contradecir las políticas que limitan la expansión del crédito. En cuanto a la solvencia, las cooperativas deben asegurarse de que sus reservas cubran las pérdidas no esperadas, de acuerdo con los requerimientos legales.

El riesgo crediticio se detecta como uno de los elementos con mayor impacto en la rentabilidad, especialmente, el índice de morosidad, que se emplea frecuentemente para establecer el grado de correlación entre ambas variables. Entre los estudios realizados que comprueban esta relación, no se ha logrado un consenso sobre la naturaleza.

Relación entre el riesgo crediticio y la rentabilidad

El riesgo crediticio se refiere a la probabilidad de que una persona o entidad no cumpla con sus obligaciones de pago en los términos acordados. En el contexto

ecuatoriano, este riesgo afecta significativamente a instituciones como las cooperativas de ahorro y crédito. Por ejemplo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de Latacunga, una gestión inadecuada del riesgo crediticio resultó en altos índices de morosidad durante 2016-2017. (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2019).

La rentabilidad es el indicador que mide la capacidad de una entidad para generar beneficios a partir de sus activos y operaciones. En Ecuador, la rentabilidad de las instituciones financieras está estrechamente vinculada a la gestión del riesgo crediticio. Un mal manejo del riesgo crediticio incrementa la cartera vencida, disminuyendo los ingresos por recuperación de créditos y se afecta negativamente la rentabilidad. Por ejemplo, las cooperativas ecuatorianas que gestionan eficazmente sus carteras de crédito suelen tener mejores márgenes de rentabilidad, logran reducir el índice de morosidad y optimizar su liquidez (Pizarro Cárdenas, 2023)

En este sentido, se ha propuesto que un incremento en el riesgo crediticio está vinculado con un decremento en la rentabilidad de las instituciones que provee los créditos (Castro, 2022). Sosteniendo que el modo en que las entidades financieras pueden optimizar su desempeño es mediante la evaluación, control y seguimiento de los prestatarios. No obstante, el riesgo crediticio y margen de interés neto en países desarrollados registran las principales correlaciones negativas.

Se anticipa que, en países en desarrollo como los latinoamericanos, la relación resulte positiva (Alcívar et al, 2020); la causa de esta relación radica en que, por ejemplo, las entidades bancarias, cuyos préstamos presentan un riesgo mayor, requieren un margen de interés neto más elevado para equilibrar, no obstante, esto no aplica en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que no poseen el mismo poder que las entidades bancarias para determinación de intereses altos.

Impacto de la morosidad en la rentabilidad y sostenibilidad de las cooperativas

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, hay dos indicadores clave que se utilizan para evaluar su rentabilidad (Llatas et al, 2019): el *Return on Assets* (ROA), o rentabilidad sobre los activos, y el *Return on Equity* (ROE), o rentabilidad sobre el patrimonio. Estos permiten analizar, por un lado, la eficiencia con la que se utilizan los activos, y por otro, la rentabilidad que se ofrece a los socios.

Para el cálculo de ROA se divide el beneficio neto entre los activos totales de la cooperativa. Este índice muestra la eficacia con la que los recursos que tienen disponibles son gestionados para la generación de ganancias, lo cual deja a un lado las fuentes de financiación o los impuestos que afectan a la entidad. Para las cooperativas, un ROA alto, indica que se aprovecha de manera eficiente sus activos, lo cual es esencial para su sostenibilidad a largo plazo. Por su parte, el ROE mide la rentabilidad obtenida con respecto al dinero invertido por los socios, es decir, evalúa qué tan bien la cooperativa puede generar beneficios para sus miembros. Un ROE elevado indica entonces que, la cooperativa está brindando un buen retorno sobre la inversión de sus socios, lo cual es fundamental para mantener su confianza y asegurar la permanencia de sus inversiones.

En este sentido, la sostenibilidad financiera de las cooperativas se encuentra directamente influenciada con su capacidad para gestionar adecuadamente los riesgos crediticios. Por lo que, la sostenibilidad no solo implica la capacidad de generar ingresos, sino también la estabilidad a largo plazo, que depende de mantener una cartera de créditos saludable. De acuerdo con la teoría de Minsky en 1992 (Citado por Vallcorba et al, 2011) sobre la inestabilidad financiera, las cooperativas pueden encontrarse atrapadas en un ciclo de sobreendeudamiento e incapacidad de recuperación, lo que termina por agravar su situación financiera y limitar su capacidad de supervivencia.

Asimismo, el enfoque de Diamond y Dybvig en 1983 (Citado por Vallcorba et al, 2011) con respecto a los riesgos en instituciones financieras de intermediación (como las cooperativas) están expuestas a la vulnerabilidad que derivada de los

retiros repentinos de los socios, es decir, cuando una cooperativa enfrenta altos niveles de morosidad, su liquidez se ve comprometida, teniendo como consecuencia la posible inducción de fuga de depósitos, especialmente en un contexto económico como el de Cotopaxi, donde las comunidades rurales pueden ser particularmente sensibles a señales de inestabilidad financiera.

Un aumento en la morosidad dentro de una cooperativa de ahorro y crédito afecta directamente su rentabilidad y pone en riesgo su sostenibilidad financiera. Esto se debe a que los créditos impagos disminuyen los ingresos por intereses y limitan el flujo de efectivo disponible para operar, otorgar nuevos préstamos o cumplir con las obligaciones de los socios. Entre los factores que pueden incrementar la morosidad se encuentran el inadecuado análisis de la capacidad de pago de los solicitantes, la falta de educación financiera de los socios y las condiciones económicas locales adversas.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este siguiente capítulo se presenta el procedimiento de las metodologías de la investigación que se requieren para efectuar el proyecto del índice de morosidad y el impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión De Los Andes VIS ANDES del segmento 2. Se diseña una investigación caracterizada por el enfoque cuantitativo-cualitativo para los datos, con un nivel descriptivo-correlacional por el alcance de su objetivo, y la recolección de la información mediante las entrevistas a los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de Los Andes VIS ANDES de la provincia de Cotopaxi.

2.1. Enfoque de investigación

Investigación cuantitativa. - Busca cuantificar las variables de estudio mediante valores numéricos. Entre sus características destacadas se encuentra la precisión para presentar resultados respaldados por datos numéricos que apoyen la hipótesis planteada, la elaboración de conclusiones con un alto grado de objetividad y la definición de variables que puedan ser verificadas posteriormente a través de procesos matemáticos y estadísticos (Hadi et al., 2023; Niño Rojas, 2011). La investigación cuantitativa se relaciona con números, mediciones y valores que pueden ser medidos de forma precisa (Tarrillo Saldaña et al., 2024). Un claro ejemplo de enfoque cuantitativo son los cálculos matemáticos o estadísticos respectivos, para medir ciertos indicadores que ayuden a generar información valiosa de las variables de estudio.

Investigación cualitativa. - Se define por contener datos de carácter cualitativo como atributos o características que permiten la descripción del fenómeno de estudio a través de descripciones y detalles propios en su comportamiento. Se orienta hacia la comprensión profunda de la población objeto de estudio, con el propósito de analizar detalladamente sus características o cualidades. Además, se describen las principales particularidades de este tipo de enfoque, incluyendo la categorización de experiencias mediante una reflexión constante, y se centra en aspectos más subjetivos y sensoriales (Niño Rojas, 2011).

Investigación mixta. - Es la combinación de ambos enfoques cuantitativos y cualitativos, es decir, puede incluir tanto datos numéricos como atributos de las variables de estudio. Esta integración de características y valores numéricos amplía significativamente el alcance de la investigación, permitiendo una representación más completa del fenómeno en estudio (Arias, 2010).

Dentro del presente estudio se aplica la investigación mixta porque se va a combinar la parte cualitativa y cuantitativa. Se utiliza dentro de la parte cualitativa las opiniones de las entrevistas para caracterizar la situación del problema de estudio, y en la parte cuantitativa se utiliza los indicadores financieros para medir la situación económica- financiera de la cooperativa VIS ANDES durante el período 2020-2024. Este tipo de investigación permite que se complemente mejor la información presentada para el análisis respectivo, porque se analiza datos estadísticos y registra posibles causas para el problema de estudio por parte de los entrevistados. Se pretende conseguir un buen análisis estadístico con soporte en la parte teórica de la investigación.

El enfoque mixto de la investigación es necesario porque el enfoque cuantitativo requiere la precisión de los datos para efectuar el análisis estadístico que permita la caracterización de la información de la cooperativa VIS ANDES del segmento 2 de la provincia de Cotopaxi y dar cumplimiento al objetivo de la investigación. Y el enfoque cualitativo ayuda con el análisis de las respuestas generadas por las entrevistas aplicadas por expertos en el área de estudio. Se consideran, sugerencias, recomendaciones, opiniones que fortalezcan la propuesta de investigación. De esa manera, se forma un conocimiento lleno de saber y experiencias que brindan un soporte para los análisis de los resultados.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva. - Permite detallar de manera precisa las características del fenómeno de estudio, bajo la consideración de cuantificar los datos de la variable dependiente rentabilidad y la variable independiente índice de morosidad. Es un acercamiento al problema de estudio desde la descripción de sus componentes y valuación estadística para el conocimiento.

Investigación correlacional. - Busca de forma estadística una relación existente entre la variable dependiente y la variable independiente (Huaman Flores et al., 2022). La finalidad de este tipo de investigación se asocia con el análisis estadístico de las conexiones entre las variables de correlación.

Se aplica la información para ser tratada desde la investigación descriptiva y correlacional, con la principal intención de generar un análisis estadístico que ayude a la solución de la problemática.

Investigación documental. - se basa en la amplia recopilación de resultados de otras investigaciones y términos que se consideran necesarios para comprender el tema de estudio para la elaboración de una investigación nueva (Bautista, 2009). De esta manera, la investigación reúne información a través de documentos de información secundaria que se publican en textos o revistas científicas.

Investigación de campo. - se está en contacto con las personas que brindan información necesaria para la investigación (Cohen & Gómez Rojas, 2019). El mismo investigador conoce a los sujetos de estudio y les aplica los instrumentos de recolección de información para generar de manera personalizada la base de datos.

Además, es esencial con la información para los análisis estadísticos donde se requiere que el investigador recopile la información proporcionada por la Cooperativa VIS ANDES que pertenece al segmento 2 en la provincia de Cotopaxi.

Investigación deductivo. - se relaciona con el enfoque cuantitativo. Se encarga de llegar a explicaciones más específicas en base a conclusiones generalizadas. Este método es frecuentemente aplicado al corroborar las teorías existentes mediante la aplicación de la misma a un entorno similar, y comprobar si efectivamente el postulado soluciona la situación específica del problema (Baena Paz, 2017).

Investigación inductivo. - se basa en realizar un análisis particular al fenómeno de estudio con la finalidad de aplicarlo a conclusiones más generalizadas. En resumen, inicia de hechos o sucesos individuales para terminar en conclusiones

generales (Baena Paz, 2017). Es decir, parte de sucesos particulares para dar conclusiones a nivel general (Gallardo Echenique, 2017).

En el presente trabajo se aplica la investigación descriptiva, correlacional, documental, de campo, deductivo e inductivos para una correcta recopilación y análisis en los resultados que describen la situación de la cooperativa VIS ANDES, se utiliza la información de una cooperativa que permite aplicar sus resultados obtenidos de las entrevistas para generalizar el contexto del problema. La información que se analiza es amplia para generar comparaciones y ejecutar una propuesta que ayude a mejorar el índice de morosidad y por ende el mejoramiento de rentabilidad de la cooperativa.

A continuación, en la siguiente tabla, se presenta un resumen de la investigación a realizarse en la cooperativa de estudio.

Tabla 3. Resumen de la investigación

Criterio	Clasificación	Definición
Enfoque de investigación	Cuantitativo	Cuantifica variables numéricas.
	Cualitativo	Recolecta datos. Característicos.
	Mixto	Combina enfoques cualitativos y cuantitativos.
Tipos de investigación	Descriptivo	Caracterizar el objeto de estudio.
	Correlacional	Asociar los comportamientos de las variables.
	Documental	Búsqueda de información masiva en fuentes secundarias para la redacción.
Tipos de investigación	De Campo	Aplicación personal para la recolección de información.
	Inductivo	No manipula las variables
	Deductivo	Analiza a través del tiempo

Nota. Descripción de la investigación.

Fuente: elaboración propia

Población y muestra

Población. - La población contiene características singulares para efectuar la investigación, cumple ciertas condiciones que ayuden a realizar análisis para comprender el fenómeno de estudio (Yuni & Urbano, 2014). Una población puede delimitarse por el tiempo y el lugar de aplicación a los sujetos de análisis, es decir, pertenezca legalmente a la cooperativa de ahorro y crédito VIS ANDES, se encuentre dentro del segmento 2 para el año que se aplica los instrumentos de recolección de la información, y sus instalaciones estén ubicadas en la provincia de Cotopaxi.

Muestra. - La muestra se considera un segmento de la población que cumple con la condición principal de ser representativa y los resultados puedan ser generalizados a toda la población de estudio (Arias, 2012; Gallardo Echenique, (2017)). Cabe destacar, que la aplicación de la muestra ayuda al investigador a reunir los datos necesarios para efectuarla con normalidad, es decir, sí la población a estudiar presenta un gran número de participantes, y en ese momento no se dispone del tiempo suficiente y de los recursos para la recolección de la información; se considera indispensable el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con la siguiente fórmula. Se menciona que no requiere de la aplicación de una muestra por la cantidad pequeña de aplicación de entrevistas.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra a calcular

Z= nivel de confianza en la investigación

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N= población de estudio

e. = margen de error

En vista de que la población es pequeña no se puede aplicar muestra en el presente objeto de investigación, contemplan 29 personas como se muestra en la tabla N° 2 que laboran en el departamento comercial de la institución financiera; es decir se aplicara a toda la población.

A continuación, se presenta el cuadro de la población en estudio.

Tabla 4. Categorización de la población

EMPLEADOS	NÚMERO
Gerente	1
Jefe comercial	1
Auditor	1
Jefe de riesgos	1
Jefe de agencia	7
Asesor de negocios	18
Total	29

Fuente: elaboración propia

Para el presente estudio, se realiza un análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión De Los Andes VIS ANDES por el fácil acceso a los archivos e información económica y financiera.

Técnicas de recolección de la información

Entrevista. - es una forma de generar información en tiempo real con el entrevistado y preguntar cualquier inquietud al experto en el área de conocimiento. Dentro de su clasificación se puede enmarcar a estructurada, no estructurada y semiestructurada, cada se distingue por el nivel de rigurosidad en la entrevista y las preguntas elaboradas en la guía de la entrevista (Huamán Flores et al., 2022).

Cuestionario. - es un conjunto de preguntas que fueron previamente analizadas para que al finalizar aporten con información que ayude a sustentar la investigación. Por lo general, guarda relación con el tema de investigación, los objetivos, el planteamiento del problema y la hipótesis (Romero Urrea et al., 2022). La estructura de un cuestionario presenta los siguientes ítems, el encabezado, el motivo de la aplicación, las indicaciones necesarias para su correcta aplicación, preguntas demográficas que brindan más datos sobre la población de estudio, las preguntas abiertas.

Encuesta. - La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido. (questionpro,2024)

En el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica de investigación por entrevista, es mucho más fácil, debido a que son pocas personas, es decir una población pequeña experta en el área comercial del tema de investigación, el propósito es fundamentar y poder repreguntar al entrevistado de modo que amplie las respuestas que son fuente directa de información y de primera mano para el análisis correspondiente. La aplicación práctica de una entrevista reúne información en base a los conocimientos y experiencias de los entrevistados, pero lo primordial para que se efectúe con éxito es la elocuencia del entrevistador y su buena comunicación de las preguntas elaboradas en la guía de entrevista.

Procesamiento y análisis de la información

Dentro del proceso de la investigación, se realiza una entrevista a los diferentes directivos y empleados de la Cooperativa VIS Andes mediante una reunión previamente programada por cada horario disponible para los entrevistados. El listado de preguntas consta de 13 interrogantes que buscan respuesta por parte de la población seleccionada para elaborar una propuesta que beneficie a la Cooperativa VIS Andes, en los problemas detectados en temas de rentabilidad y un alto índice de moralidad en los créditos otorgados por la misma institución financiera.

La entrevista se desarrolla de manera virtual mediante la plataforma de ZOOM Meeting con una duración de 40 min, con un espacio de 4 min por cada pregunta planteada. Se mantiene un lenguaje formal para que los entrevistados se sienta cómodos al momento de responder las preguntas. El proceso fue enviar previamente a los entrevistados de manera individual la guía de la entrevista en *Google Forms*, con la finalidad de entregar más tiempo a los directivos y empleados

para elaborar sus respuestas, y evitar posteriormente que las interrupciones en la comunicación por cuestiones de conexión a internet impidan un buen desempeño de la entrevista. E incluso se permitió que los entrevistados llenen las respuestas en el mismo enlace para que tengan mayor facilidad para expresar sus ideas ante las preguntas.

Tabla 5. Respuestas a las preguntas más significativas que se ha recabado con problemas para el análisis dentro del presente trabajo de investigación.

¿Cuáles cree que son los motivos para que exista un índice de morosidad alto?	Análisis incorrecto de la capacidad de pago, crisis económica nacional, COVID 19, falta de ingresos del negocio o de trabajo, análisis de la actividad diferente a la real.
¿Cres usted que el análisis del asesor de crédito es el adecuado?	En su gran mayoría no, se fijan más en llegar a la meta y comisionar, mas no en realizar una colocación adecuada.
¿El proceso de inspección por parte del nivel de aprobación para el otorgamiento del crédito es el adecuado y por qué?	No, se lo realiza dicha verificación únicamente a los créditos que superan los \$10.000 dólares
¿Los responsables del análisis y aprobación de créditos están capacitados?	El personal recibe una capacitación en temas relacionados con el área, pero hace falta retroalimentación constante.
¿Se realiza un seguimiento oportuno al crédito colocado?	Únicamente se toma a un 5% de muestra del total de créditos colocados dentro del mes.
¿El proceso de calificación de crédito es el adecuado, explique por qué?	No, existe falencias como adulteración de documentos para comprobar veracidad de los ingresos y de la documentación presentada por los socios.
¿La Cooperativa cuenta con políticas de crédito y las aplica al 100%?	Sí, pero no se cumplen a cabalidad.
¿El responsable del departamento de cobranzas es diferente, o la misma persona responsable de la colocación del crédito	No es la misma persona, son 2 departamentos que funcionan por separado.
¿Existen políticas de cobranza dentro de la Cooperativa?	Sí, pero no se dan fiel cumplimiento.
¿El proceso de recuperación de crédito es el adecuado y por qué?	No, se concentra demasiada cartera con el gestor externo, falta de seguimiento por parte de los gestores de cobranza internos, falta de seguimiento a los procesos judiciales.

Fuente: elaboración propia

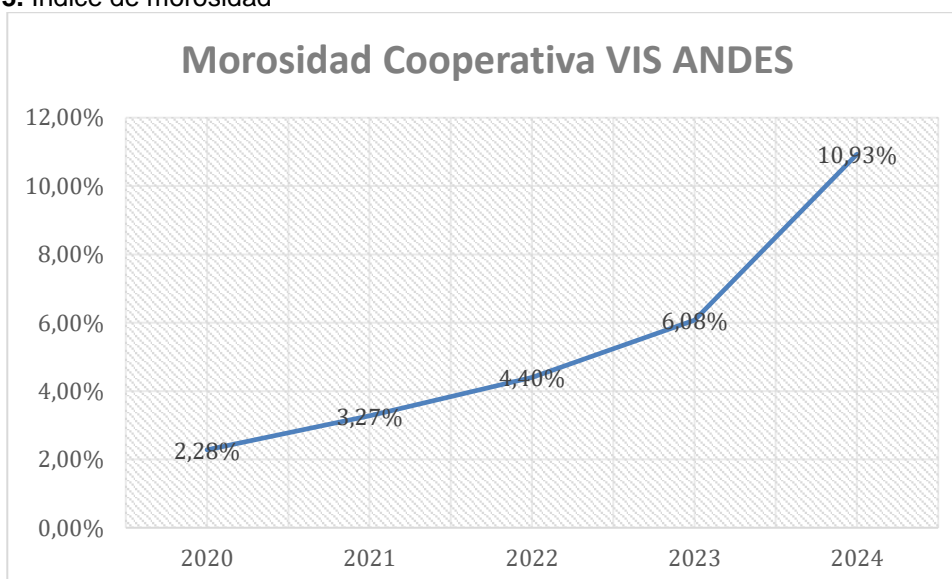
Análisis de los indicadores financieros de la Cooperativa VIS ANDES

El análisis de la tabla refleja tres indicadores financieros principales: índice de morosidad, rentabilidad y liquidez, correspondientes al período 2020-2024. Estos indicadores son esenciales para evaluar la estabilidad y la viabilidad financiera de la cooperativa Vis Andes a lo largo del tiempo.

El índice de morosidad, que representa el porcentaje de créditos no recuperados, muestra un incremento constante durante el período evaluado, se aumenta de

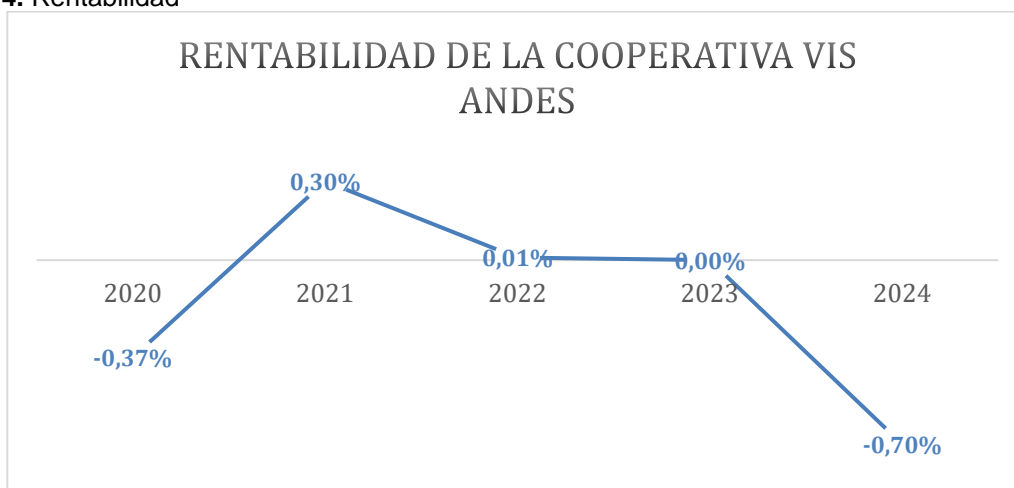
2.28% en 2020 a 10.93% en 2024. Este crecimiento notable evidencia un deterioro continuo en la calidad de la cartera crediticia de la cooperativa, probablemente influido por un entorno económico adverso, políticas de crédito insuficientemente rigurosas o una mayor exposición al riesgo crediticio. Un nivel de morosidad tan alto puede comprometer seriamente la estabilidad financiera, incrementa los gastos asociados a provisiones para pérdidas y limita la capacidad operativa.

Figura 3. Índice de morosidad



Fuente: elaboración propia

En relación con la rentabilidad, definida como la relación entre los resultados del ejercicio y el activo promedio, se perciben fluctuaciones significativas durante el período. En 2020, la rentabilidad fue negativa (-0.37%), mejoró levemente en 2021 (0.30%) y se mantuvo cercana a cero en 2022 (0.01%) y 2023 (0.00%). Sin embargo, en 2024 volvió a ser negativa (-0.70%), lo que refleja una persistente incapacidad para generar utilidades sostenibles. Este comportamiento puede ser consecuencia de mayores costos operativos, ineficiencias internas y el impacto de la creciente morosidad, se afecta tanto la estabilidad económica como la capacidad de reinversión.

Figura 4. Rentabilidad

Fuente: elaboración propia

El indicador de liquidez, que mide la proporción de fondos disponibles respecto a los depósitos a corto plazo, muestra una tendencia descendente alarmante. En 2020, la liquidez alcanzó un nivel elevado (64.47%), pero sufrió una disminución considerable hasta situarse en 14.14% en 2022. A pesar de una leve mejora en 2023 (17.01%) y 2024 (20.07%), los niveles siguen siendo insuficientes para cubrir las obligaciones a corto plazo. Este escenario puede indicar una gestión deficiente de los recursos líquidos o una elevada demanda de efectivo, lo que pone en riesgo la confianza de los socios y aumenta la probabilidad de retiros masivos.

Figura 5. Indicador de Liquidez

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presenta un resumen de los años de estudio con sus respectivos indicadores de análisis.

Tabla 6. Indicadores financieros

Indicador financiero		Años de estudio				
		2020	2021	2022	2023	2024
índice de morosidad	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2.28%	3.27%	4.40%	6.08%	10.93%
Rentabilidad	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	-0.37%	0.30%	0.01%	0.00%	-0.70%
Liquidez	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	64.47 %	34.37%	14.14 %	17.01%	20.07%

Fuente: elaboración propia

En resumen, la cooperativa Vis Andes enfrenta una situación financiera desafiante. El aumento sostenido de la morosidad, la limitada rentabilidad y los problemas persistentes de liquidez representan riesgos importantes para su sostenibilidad. Para abordar estos desafíos, resulta esencial que la cooperativa adopte medidas correctivas, como el fortalecimiento de las políticas de gestión de riesgo crediticio, la mejora en la eficiencia operativa, la diversificación de las fuentes de ingresos y el establecimiento de estrategias para reforzar la confianza de los socios. Estas acciones son cruciales para garantizar la estabilidad económica y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa.

2.2. Caracterización de la empresa

Reseña de la cooperativa

En el 2009 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión De Los Andes VIS ANDES con el propósito de mejorar la situación económica de las personas de la provincia de Cotopaxi, así elaboramos un proyecto enfocado en las microfinanzas de la provincia. En 2010, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) aprobó la iniciativa, ofreciendo créditos a agricultores y microempresarios. En 2012, se amplió la cobertura a nuevas localidades y se incrementaron los montos de los créditos hasta 20,000 USD.

En 2014, se alcanzó el Segmento 4, lo que permitió una mejora significativa en la infraestructura tecnológica y la optimización de los servicios para los socios. En 2017, se avanzó al Segmento 3, lo que impulsó un proceso de consolidación,

incluyendo la fusión con otras cooperativas en liquidación para ampliar la base de socios.

En 2020, a pesar de los desafíos derivados de la pandemia, se alcanzó el Segmento 2, lo que reflejó un crecimiento sostenido y la estabilidad de la organización. Somos una institución cooperativista con visión de futuro y gran potencial, que pasó de ser un sueño a convertirse en un objetivo que continúa construyéndose. Para nosotros es un impulso y motivación que se extiende en acciones que benefician el desarrollo de nuestros socios en las provincias donde actualmente nos encontramos, con proyección a robustecer el sector cooperativista del país. Ser parte de Vis Andes significa confiar en una cooperativa segura, solvente y con respaldo internacional (VIS ANDES, 2024,p. 1).

De esa manera, se posiciona en cada parte del país, en Salcedo, Belisario Quevedo, Latacunga, Saquisilí, Pujilí, Cusubamba, Ambato y Riobamba. La expansión de la cooperativa de ahorro y crédito VIS ANDES permite estar más cerca de los socios y brindar servicios financieros como ahorro, crédito e inversión.

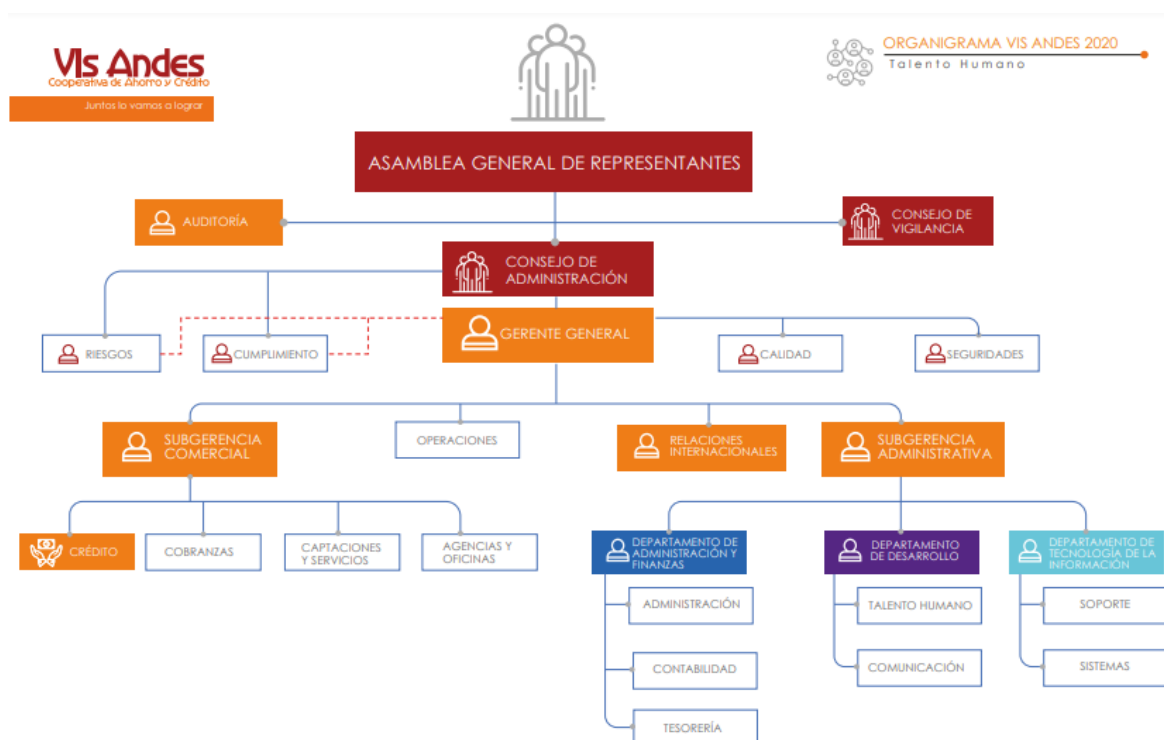
Figura 6. Ubicación de la cooperativa



Fuente: Boletín financiero 2022

A continuación, se presenta el siguiente organigrama estructural de la Cooperativa VIS ANDES, para el conocimiento de los diferentes departamentos que la conforman con la finalidad de brindar un mejor servicio y administración de la misma institución financiera.

Figura 7. Organigrama estructural



Fuente: Informe de la Cooperativa VIS ANDES.

Misión

“Somos una cooperativa sólida, incluyente e innovadora que contribuye al desarrollo de nuestra sociedad, entregando servicios financieros integrales y transparentes, con un equipo profesional y comprometido” (VIS ANDES, 2024,p. 1).

Visión

“Ser una cooperativa generadora de desarrollo sostenible en sus zonas de influencia, en cooperación con sus aliados estratégicos” (VIS ANDES, 2024,p. 1).

Valores corporativos

La institución financiera se caracteriza por presentar los siguientes valores corporativos:

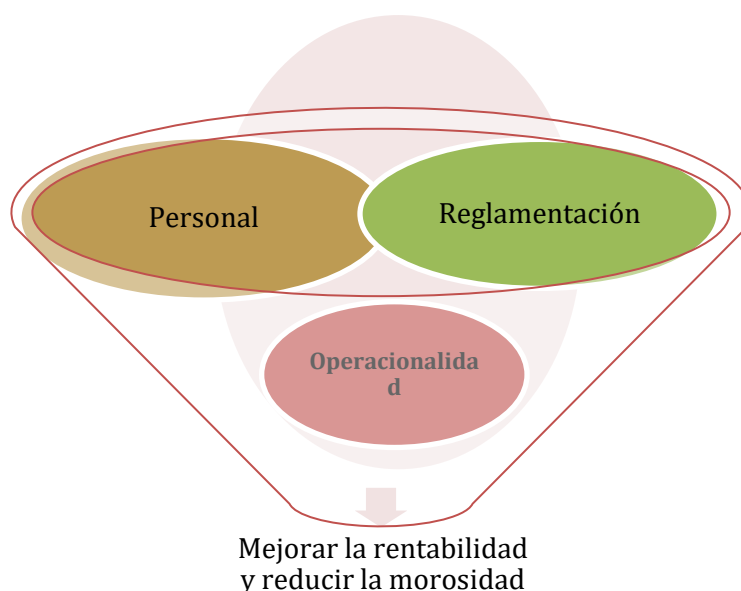
- Sostenibilidad
- Innovación
- Compromiso
- Integridad
- Creatividad
- Trabajo en equipo

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PROPUESTA

3.1. Propuesta de la investigación

En vista de los problemas analizados en el capítulo anterior se propone las siguientes soluciones que permitan la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito VIS ANDES. Por lo cual, se plantea tres ejes fundamentales del problema, los que servirán para el desarrollo de la propuesta:

Figura 8. Ejes de aplicación



Fuente: elaboración propia

Reglamentación

Los profesionales a cargo de la parte operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES, en ciertas ocasiones se saltan la reglamentación para cumplir con sus metas de aprobación de crédito. La presión que se ejerce sobre los asesores de crédito para el cumplimiento de los créditos otorgados de manera mensual es un factor para el incumplimiento a cabalidad de la reglamentación establecida por la institución financiera.

Tabla 7. Matriz de propuestas del reglamento

PROPUESTA	ACTIVIDAD	RESULTADO
<p style="text-align: center;">Manejo de la reglamentación presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES para la ejecución de los procesos de operación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y socialización de la normativa de crédito en los primeros días de ingreso del personal nuevo. • Crear un comité de cumplimiento normativo. • Socializar el organigrama de la institución. • Dar a conocer los planes de contingencia y continuidad del negocio. • Establecer una metodología de evaluación para el nuevo personal que ingresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de toda la normativa vigente antes de iniciar sus labores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES para el cumplimiento de la misma. • Que dé seguimiento al cumplimiento de la norma interna y aplicar sanciones en caso de requerirlas a tiempo, o a su vez tomar correctas decisiones. • De esta manera se logra que esté plenamente definidos los roles, actividades y responsabilidades a desarrollarse en cada puesto de trabajo. • Personal capacitado y consciente de sus responsabilidades para cumplir los planes de contingencia y continuidad del negocio. • Que permita corroborar la debida experiencia y conocimiento para lograr mayor eficiencia en su desempeño.

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Propuesta

PROPUESTA	ACTIVIDAD	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia del personal en las modificaciones a la normativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear reuniones virtuales o presenciales para que apoyen y colaboren en las modificaciones de la normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que se va a obtener una normativa ajustada de acuerdo a los requerimientos de la institución y de sus socios. • Mayor y mejor conocimiento y aplicación de la normativa de la institución. • Facilidad en la adaptación de nuevas normativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la eficiencia del cumplimiento del reglamento bajo el efecto de sanciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones por el incumplimiento del reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES en base al porcentaje de gravedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el personal actúe con rebeldía • Mayor compromiso del personal.

Fuente: elaboración propia

Capacitación del personal

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES si bien es cierto puede tener la capacitación al momento del ingreso o permanencia en la institución se requiere la actualización de conocimientos de forma permanente en manejos financieros, administrativos para desempeñar de mejor manera sus responsabilidades de trabajo. Por lo que, se efectuarán capacitaciones presenciales a todo el personal, dependiendo de sus funciones se impartirán los conocimientos necesarios. A continuación, se presenta el organigrama estructural

para en base a los cargos planificar las capacitaciones dependiendo la necesidad o requerimientos de cada uno de los departamentos.

A continuación, se muestra un programa de capacitación y tipos de cursos.

Tabla 9. Programa de Capacitación

DEPARTAMENTO	CAPACITACIÓN	LUGAR	TIEMPO
CRÉDITO	Procesos de admisiones de crédito. Proceso de evaluación para el análisis del crédito.	Cotopaxi, Instalaciones de la Cooperativa VIS ANDES	Primer trimestre del año 2025
COBRANZAS	Técnicas y estrategias para una eficiente gestión de cobranza y recuperación de cartera. Técnicas de negociación. Manejo de conflictos.	Cotopaxi, Instalaciones de la Cooperativa VIS ANDES	Primer trimestre del año 2025
RIESGOS	Evaluación de riesgos crediticios. Revisión de la colocación nueva y recurrente. Monitoreo de cartera morosa concentrada	Cotopaxi, Instalaciones de la Cooperativa VIS ANDES	Primer trimestre del año 2025

Fuente: elaboración propia

Con el cumplimiento del cronograma que se pone a consideración el resultado va a ser el siguiente:

Departamento de créditos. - La recepción de solicitudes se lo realizara de forma adecuada cumpliendo con toda la reglamentación establecida y todos los requisitos necesarios para presentar la solicitud de crédito debidamente respaldada y con documentos debidamente legalizados.

Con la documentación recibida completa se pasará al oficial correspondiente para el análisis y evaluación de la carpeta recibida para que se realice dicho análisis correspondiente, se aplica la normativa establecida dentro de la institución, de manera que pueda tener mayor certeza y confianza en la aprobación de una solicitud de crédito.

Cobranzas. - Con la aplicación de técnicas y estrategias en la negociación con los socios en mora, se logra obtener una recuperación efectiva de los créditos vencidos con el fin de lograr de esta manera poder volver invertirlos y mejorar el indicador de morosidad con un constante control y monitoreo a los créditos que van dando problemas en la recuperación.

Riesgos- La evaluación de los posibles riesgos en los créditos juega un papel muy importante, con una revisión y monitoreo previo al otorgamiento de una operación crediticia ya sea esta nueva o recurrente, se evita tempranamente que dichas operaciones tiendan a caer en morosidad y más bien dar un seguimiento constante que permita tomar rápidas acciones ante cualquier evento de riesgo y lograr la recuperación satisfactoria de dichas operaciones.

Auditoría de control de procedimientos

El departamento de auditoria se encarga de hacer evaluaciones previas, en curso y posteriores en todo su ámbito de aplicación, lo que se requerirá en el departamento de crédito y cobranza que se realicen evaluaciones permanentes para verificar si las gestiones que se están realizando son las apropiadas que permitan la recuperación oportuna de la cartera atrasada, seguimiento a las solicitudes de crédito entregadas, se verifica que cumplan con lo establecido en la normativa vigente; así también en la calificación y seguimiento del crédito se observa que se hayan cumplidos con todos los requisitos legalizados haciendo cumplir tal cual dice la normativa.

De los resultados obtenidos con las revisiones permanentes de auditoría se deberá emitir informes mensuales donde indica los resultados obtenidos y se entrega a la

gerencia y a los consejos de administración y vigilancia para que sean evaluados y de esta manera poder realizar la retroalimentación correspondiente para proseguir con el proceso de análisis del personal, la capacitación o salida del personal.

Proceso operacional

Con estos resultados obtenidos en la investigación realizada, se crean las siguientes estrategias en busca de reducir la morosidad en la COAC VIS Andes, las mismas que nos permitirán mejorar los procesos operacionales, así:

- a) Mejorar la evaluación crediticia
- b) Educación financiera para los socios
- c) Fortalecer la gestión de cobro de los clientes

1. Mejorar la evaluación crediticia: Es un desafío, pero podemos mencionar varias estrategias como pueden ser:

- Revisar la documentación requerida por normativa de manera que cumpla con los requerimientos establecidos.
- Revisar y aplicar la normativa de acuerdo con el buró de información crediticia.
- Verificar adecuadamente que los ingresos, gastos y costos de los socios sean los correspondientes a su actividad económica, considerando como máximo el 70% de su ahorro como capacidad de pago.
- Fortalecer la capacidad de observación del personal de crédito, para la evaluación e identificación de factores de riesgo que puedan ocasionar el impago de la operación crediticia.
- Impartir talleres periódicos sobre análisis financiero y la metodología de crédito a utilizarse.
- Segmentar las zonas a colocar de acuerdo con la situación económica, comercial y evolución del mercado, de manera que permita medir perfiles de riesgo y tendencias de impago.

- Establecer y aplicar controles internos para detectar irregularidades y mitigar posibles fraudes en la evaluación, tales como verificación de identidad, realizar cruces de información y validación detallada de la documentación presentada
- Usar herramientas tecnológicas el análisis de datos, identificando probabilidades de riesgo; además para que permita analizar volúmenes de datos de manera eficiente.

Se realiza un ejemplo de una estrategia para la evaluación crediticia: Un socio solicita un crédito de \$4000 dólares a 12 meses plazo a una tasa de interés de 14.5% anual, pagaderos cuota fija mensual.

Figura 9. Cálculo de crédito

MONTO	TIEMPO	TASA DE INTERES	CUOTA A PAGAR
5000	12 MESES	14,50%	460

Fuente: elaboración propia

Sí el mencionado socio gana \$ 1.600,00 de sueldo en relación de dependencia, y tiene sus gastos son de \$900 de acuerdo al siguiente detalle:

Figura 10. Cálculo de capacidad de pago

INGRESOS	1.600,00
GASTOS	
Servicios básicos	50,00
Arriendo	200,00
Alimentación	250,00
Movilización	180,00
Vestimenta	120,00
Otros	100,00
TOTAL GASTOS	900,00
AHORRO	700,00
FONDO DISPONIBLE 70% DEL AHORRO (CAPACIDAD DE PAGO)	490
PAGO DE CUOTA DE CREDITO	460

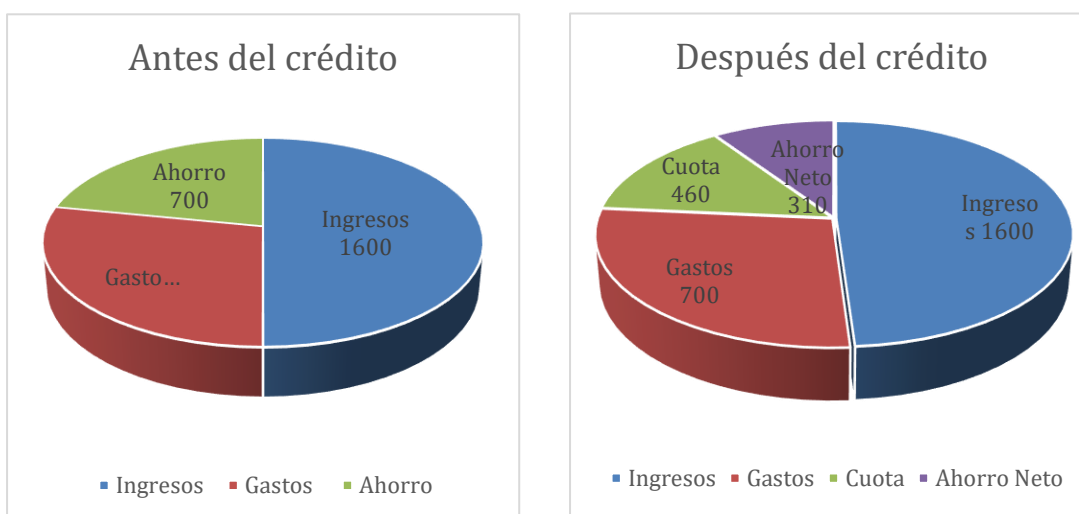
Fuente: elaboración propia

Una vez determinado los ingresos y gastos se obtiene un ahorro de \$700 dólares, lo que implicaría que el 70% de ese ahorro corresponde a \$490, en relación a la cuota del crédito que sería de \$460, la capacidad de pago es suficiente para poder cancelar la cuota indicada.

La diferencia que quedaría de los 700 dólares a la cuota pagada de 490 se denomina ahorro neto que serían los 30 de diferencia entre la capacidad de pago y la cuota pagada y la diferencia entre el ahorro y el 70% de capacidad de pago.

Por lo tanto, se plantea una idea aproximada de cuánto puede pagar el socio mensualmente y evitar de esa manera un riesgo de morosidad.

A continuación, se expresa en un diagrama circular:

Figura 11. Cálculo de la capacidad de pago

Fuente: elaboración propia

Con esta grafica se demuestra que se ha realizado una evaluación adecuada de la documentación correspondiente y además su evaluación económica para medir su capacidad de pago y que el sujeto de crédito tenga la capacidad de pago suficiente y real para la cuota establecida dentro de su solicitud de crédito.

2. Educación Financiera para los Socios: Es fundamental para fortalecer las relaciones entre la cooperativa y los socios, por lo que es medular implementar un programa de educación financiera efectivo basado en buenas prácticas que les permita aprendan a realizar una planificación financiera que les enseñe a comprender la importancia de pagar a tiempo sus obligaciones, tener cultura de ahorro, priorizar gastos y evitar deudas innecesarias.

- Crear cursos virtuales y presenciales sobre Buenas Prácticas Financieras que permitan una correcta administración de los recursos, manejo de deudas, ahorro y entrega responsable de crédito a los socios.
- Realizar encuestas a los socios para identificar las habilidades financieras y los conocimientos en la materia, con la finalidad de reforzar las áreas de mayor falencia.
- Seleccionar canales para educar a los socios, así como materiales impresos, redes sociales, página web con contenido valioso de la cooperativa entre otros.

- Monitorear periódicamente para medir impacto de los programas, y evaluar donde se necesita más refuerzo, ajustes y mejoras.

Un ejemplo de educación financiera puede ser, como elaborar un control de sus ingresos, gastos, costeo de sus productos o servicios, cálculo de márgenes de utilidad y la importancia de generar una meta de ahorro que le sustente una eventualidad a futuro.

3. Fortalecer la gestión de cobro de los créditos: En la cooperativa es esencial para mantener la salud financiera, por lo que podemos fortalecer por medio de:

- Crear avisos a su teléfono personal con 5 días de anticipación que indiquen al socio su fecha próxima de pago y evitar olvidos frecuentes.
- Agradecer por el pago realizado de su cuota de crédito.
- Ofrecer incentivos a los socios que paguen sus cuotas del crédito a tiempo, por medio de herramientas informáticas que envíen mensajes informáticos cronológica y automáticamente.
- Monitoreos recurrentes de la cartera de la cooperativa por medio de los sistemas o herramientas tecnológicas detectando a tiempo cualquier señal de incumplimiento.
- Usar diversos canales de comunicación para contactar a los socios morosos, canales como WhatsApp, mensajes de texto, llamadas y visitas.
- Ofrecer opciones de pago flexibles, negociar acuerdos para refinanciar y reestructurar la deuda.
- En caso de cancelación total de una deuda vencida realizar una disminución de intereses y costos legales, siempre y cuando sean debidamente comprobado y justificado los motivos de atrasos.
- Categorizar la cartera dependiendo de antigüedad de mora para aplicar estrategias de cobranza personalizada.
- Capacitar al personal que realiza la gestión de cobranza, con la finalidad que las metas impuestas sean claras y alcanzables, además que pueden manejar y solucionar conflictos.

- El objetivo de esto es hacerle un recordatorio al socio acerca de la cuota que va a pagar, en caso de llegar a quedar en mora hacer un seguimiento permanente notificando debidamente y en caso de presentar inconvenientes de pago brindar soluciones oportunas como refinanciamiento o reestructura de manera que permita lograr mantener una cartera de crédito sana brindando la posibilidad de que el socio se recupere y siga cancelando y evitar la maduración de la mora.

En el presente cronograma inicialmente se lo hará en el primer semestre luego de haberse aprobado el presente proyecto planteado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES 2025.

Tabla 10. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MES I	MES II	MES III	MES IV	MES V	MES VI
1. Revisar políticas de crédito	X			X		
2. Control de la aplicación de la normativa de créditos	X	X	X	X	X	X
3. Fortalecer la capacidad de observación del personal de crédito	X		X			
4. Talleres de metodología de crédito y cobranza		X			X	
5. Segmentación de zonas de acuerdo con la situación económica para la entrega de créditos		X			X	
6. Establecer y aplicar controles internos	X	X	X	X	X	X
7. Uso de herramientas tecnológicas en el proceso de crédito				X	X	X
8. Educación financiera		X		X		
9. Encuestas a los socios para apoyar en emprendimientos		X			X	
10. Seleccionar canales para educar a los socios	X			X		X
11. Monitoreo, evaluación y refuerzo de programas de educación financiera		X			X	
12. Avisos y recordatorios de pago	X	X	X	X	X	X
13. Avisos de agradecimiento de pago oportuno	X	X	X	X	X	X
14. Realizar incentivo de pago puntual trimestral		X			X	
15. Realizar programas de flexibilización de pagos vencidos		X			X	
16. Realizar un estudio de condonación de intereses moratorios		X				X
17. Categorización de cartera de acuerdo al sector económico		X		X		X
18. Capacitación al personal de cobranza		X			X	

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

En el presente proyecto de investigación se analizó de manera específica el problema de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES con relación a su rentabilidad desde 2020 a 2024, dónde se encontró que:

- El índice de morosidad aumenta progresivamente con el paso del tiempo de análisis.
- En la revisión de las solicitudes de crédito se ha identificado la falta de constatación de la documentación correspondiente o que no están debidamente legalizados o que han sido falsificados, lo que ha permitido que el personal falle en el análisis en base a documentos que no son legales por lo tanto no se logra una colocación adecuada. Adicionalmente si el analista de crédito no tiene la capacitación adecuada el problema se vuelve mucho mayor.
- La rentabilidad se ve afectada por el aumento del índice de morosidad, debido a la falta de gestión en la recuperación de cartera y en los créditos mal colocados lo que ha repercutido en que el resultado del ejercicio sea mínimo.
- Con respecto a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito VIS ANDES se ve afectada debido a que por el alto índice de morosidad no se ha podido recuperar el dinero que se otorgó para poder recircular y colocar nuevamente créditos y por lo tanto obtener mayor rentabilidad, y se ha visto afectada en tener una rentabilidad mínima, esto genera un incremento en el índice de morosidad, lo que a su vez obliga a la institución a destinar mayores recursos para provisiones por cartera vencida. Este fenómeno reduce la liquidez de la cooperativa, limitando su capacidad para otorgar nuevos créditos y afectando su operatividad.

- El incumplimiento en los pagos puede derivar en la necesidad de ejecutar procesos de recuperación de cartera, lo que implica costos administrativos adicionales y posibles pérdidas financieras. Como consecuencia, la rentabilidad de la institución se ve comprometida, dificultando su crecimiento, estabilidad y capacidad para ofrecer mejores condiciones.
- La cobranza no se la realiza de forma efectiva debido a que no se cumple los procedimientos o la normativa dictada para el efecto, adicionalmente se tomará en cuenta que el socio es consciente de lo que tiene que pagar y cuando no tiene una debida educación financiera del cumplimiento de obligaciones también se hace más difícil su recuperación.
- Los departamentos de control de la institución como es auditoría interna y el departamento de riesgos no realizan el trabajo adecuado para poder obtener informes de seguimiento de las solicitudes de crédito realizadas por parte del personal, las revisiones de estos entes de control permitirán comprobar falencias en la calificación de la solicitud de crédito, así como la forma de la recuperación de la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

- Para que el indicador de morosidad disminuya se deberá cumplir las estrategias indicadas en el capítulo 3 las cuales permitirán disminuir el indicador de morosidad y por ende incrementar la rentabilidad en la cooperativa.
- Es necesario considerar como factor clave que se fortalecería las políticas de concesión de créditos mediante una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los solicitantes. Esto puede lograrse a través de análisis más detallados de la situación financiera de los socios, verificaciones de historial crediticio y la implementación de herramientas tecnológicas de *scoring* crediticio. Adicionalmente actualizando la normativa vigente para que se pueda cumplir en base a la normativa propuesta.
- Para mejorar la rentabilidad de la cooperativa, es fundamental implementar estrategias más efectivas de recuperación de cartera y fortalecer los procesos de análisis y otorgamiento de créditos, de manera que permita generar mayores ingresos mejorando el rendimiento de forma positiva y generando ganancias. Es de vital importancia fortalecer el seguimiento de los procedimientos de cobranza y promover programas de educación financiera que fomenten una mayor responsabilidad en el pago de las obligaciones. Asimismo, es importante establecer mecanismos de seguimiento y contacto con los deudores desde las primeras señales de atraso en sus pagos, utilizando recordatorios automatizados y asesoramiento financiero para reducir el riesgo de incumplimiento. En el ámbito reglamentario, se fortalecen las políticas de crédito mediante criterios de evaluación más estrictos y mecanismos de control que minimizan el riesgo de otorgar préstamos a socios con baja capacidad de pago. Asimismo, se optimizan los procedimientos de cobranza y recuperación de cartera, agilizando la gestión de deudas y protegiendo la rentabilidad de la institución. El personal juega un papel clave en la aplicación de estas estrategias, por lo que se prioriza su capacitación en evaluación financiera y

herramientas tecnológicas para la supervisión de la cartera, permitiendo detectar riesgos y actuar oportunamente. Y, la modernización de las operaciones mediante la automatización de recordatorios de pago, la diversificación de canales de cobranza y la digitalización de la gestión crediticia mejora la experiencia del usuario y fomenta el cumplimiento de las obligaciones financieras.

- Involucramiento más profundo de las jefaturas de crédito y cobranza para la creación de mejores estrategias, pero a su vez para brindar el apoyo al personal, y así mejorar el control del personal a su cargo.
- Para lograr un trabajo eficiente por parte de los entes de control internos de la cooperativa se reforzaría el seguimiento y control de las solicitudes de crédito, es fundamental que los departamentos de auditoría interna y riesgos refuercen sus procesos de evaluación y supervisión. Implementar informes periódicos y herramientas de monitoreo permitirán identificar oportunamente falencias en la calificación de crédito y mejorar la recuperación de cartera vencida, contribuyendo así a una gestión más eficiente y transparente."

BIBLIOGRAFÍA

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.: Artículo de revisión bibliográfica. Revista Científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun-Issn: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 182-198.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332, 12 de septiembre de 2014. Suplemento del Registro Oficial No. 309, 21 de agosto de 2018. Quito, Ecuador.

Banco Central del Ecuador. (2024). Informe de evolución de monto de operaciones activas [Informe]. Banco Central del Ecuador.

Bautista, M. E. (2009). Manual de metodologías de investigación (3ra ed.). TALITIP. <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-1577/LE-1577.pdf>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3 ed). PEARSON Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3 ed). PEARSON EDUCACIÓN. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>

CARRIÓN SANTILLÁN, M. S., & LEON DIAZ, V. A. (2021). La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario–Cajamarca, año 2019.

Carvajal, L., Larco, F., Narváez, J., & Sisa, J. (2024). Caracterización de los usuarios del sector financiero popular y solidario. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Estudio-de-caracterizacio%CC%81n-socios-SFPS.pdf>

- Castillo Mori, A. M., & Cárdenas Gallardo, F. O. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.
- Castro Marín, M. C. (2022). Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19 (Bachelor's thesis).
- Cermeño, R., Castillo, J. L., & Varas, G. M. (2011). Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010. Centro de Investigación y Docencia Económicas, División de Economía.
- Clavijo-Ramírez, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. Borradores de Economía; No. 951.
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Espinoza, C. H. H., Llacsahuache, A. C., Romero-Carazas, R., & Romero, I. A. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. Revista Ñeque, 5(12), 296-306.
- Estrella Jácome, H. J. (2021). El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. FLACSO Ecuador. Recuperado de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- González, A. L., & Melo, J. P. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 76-92.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Huaman Flores, E. J., Anicama Navarrete, E. A., González Zavaleta, E. L., Félix Pachas, H. L., & Chu Estrada, W. E. (2022). Metodología de la investigación científica. guía práctica para la elección, diseño y desarrollo de la investigación. Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial . <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. (2019). Manual de gestión de riesgos en cooperativas de ahorro y crédito.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Ley No. 0. (2011). Registro Oficial No. 444, 1-50. Recuperado de: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-02/Documento_Ley-Organica-Economia-Popular-Solidaria.pdf
- Llatas, F. D. H., & Vílchez, H. T. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz–2018. *TZHOECOEN*, 11(2), 92-103.
- Luque González, A., & Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (137), Artículo e73870. <https://doi.org/10.5209/REVE.73870>

- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly's Social Isolation Level. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 177–188. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2023). Notas explicativas: Anexo Pulso Financiero. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/08/Notas-explicativas_Anexo_Pulso-Financiero.pdf
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Pizarro Cárdenas, V. D. (2023). Riesgo crediticio y sus efectos en las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil 2021-2022. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. 12, 277–297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Soria-Manitio, N. K. (2021). Determinantes de la morosidad en las microempresas en Ecuador: Análisis y estudio Banco Central. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 222-236.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2023). Reporte sobre el sector cooperativo en Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec>

- Tarrillo Saldaña, O., Mejía Huamán, J., Dávila Mego, J. S., Chilón Camacho, W. M., Pintado Castillo, C. A., Tapia Idrogo, C. E., & Velez Escobar, S. B. (2024). Metodología de la investigación una mirada Global Ejemplos prácticos. CID-Centro de Investigación y Desarrollo. https://doi.org/10.37811/cli_w1078
- Vallcorba, M., & Delgado, J. (2007). Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada: el caso uruguayo. Documentos de Trabajo/Banco de España, 0722.
- VIS ANDES. (2024). Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes . <https://www.visandes.fin.ec/conozcanos/>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2 ed). Editorial Brujas. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>