

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Tema:

ESTUDIO DE FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD, CASO COOPERATIVA KULLKI WASI

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Licenciada en Administración de Empresas**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACION EFICIENTE Y EFICAZ DE LA ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autora:

Ana María Capuz Chalus

Directora:

Mg. Silvia Lorena Llamuca Pérez

Ambato – Ecuador

Septiembre 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **ANA MARIA CAPUZ CHALUIS** con cédula de ciudadanía **1804508545**, autora del trabajo de graduación titulado "ESTUDIO DE FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD, CASO COOPERATIVA KULLKI WASI", previo la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, en la escuela de **CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**.

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



Ana María Capuz Chaluis

CC. 1804508545

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

Tema:

ESTUDIO DE LOS FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS QUE INCIDEN EN LA
MOROSIDAD, CASO COOPERATIVA KULLKI WASI

Línea de investigación:

ADMINISTRACION EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

Ana María Capuz Chaluis

Silvia Lorena Llamuca Pérez, Dra. Mg.

CC. 1802489821

CALIFICADOR

f. 

Gabriela Katherine Robles Portugal, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

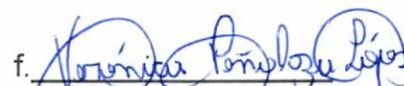
Ángel Geovanny Carrión Gavilanes, Econ. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD.

DIRECTORA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 
Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

Ambato – Ecuador

Septiembre 2025

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud a quienes han sido mi mayor inspiración y apoyo en este camino.

A **Dios**, por darme la fuerza, sabiduría y salud para llegar hasta aquí. Sin su guía, nada de esto habría sido posible.

A mi amado esposo, **Julio Capuz**, y a mis hijas, **Sarahi Capuz** y **Saytami Capuz**, por estar siempre presentes con palabras de aliento, por su paciencia y por ser mi motivación constante en los momentos más difíciles. Ustedes son el motor que impulsa mis sueños.

A mis queridos padres, quienes siempre tuvieron el anhelo de ver a una de sus hijas convertirse en profesional. Gracias por su amor, sacrificio y enseñanzas.

Y también a mis hermanos, por acompañarme con su cariño, apoyo y confianza a lo largo de este proceso.

Esta meta alcanzada es el reflejo del amor y el esfuerzo compartido. A todos ustedes, les dedico este logro con el corazón lleno de gratitud.

AGRADECIMIENTO

A mi pequeña familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y la confianza que siempre depositaron en mí. A mi esposo, **Julio Capuz**, por su comprensión, su compañía en los momentos difíciles y su apoyo inquebrantable. A mis hijas, quienes fueron un pilar fundamental e inspiración para seguir adelante cada día.

A mis padres, **Juan Capuz y María Juana Chaluis**, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia. Gracias por mostrarme que, aunque la vida me llevó a empezar desde muy abajo, con determinación y fe es posible alcanzar los sueños.

Agradezco también a todos los **docentes y tutores** que me acompañaron en este camino. Su guía, paciencia y valiosos aportes fueron esenciales para mi formación. Su experiencia y compromiso marcaron una diferencia significativa en este proceso de aprendizaje.

A todos, gracias de corazón por ser parte de este logro.

RESUMEN

La investigación se realiza con el fin de establecer estrategias para optimizar la gestión de los créditos y disminuir los niveles de morosidad de la Cooperativa Kullki Wasi, mediante el análisis de los factores socio económicos que afectan la capacidad de los socios para cumplir con sus compromisos financieros, lo que conlleva a deteriorar la gestión de cobro y de los indicadores financieros que deben cumplir como sucursal.

La investigación empleada será descriptiva y analítica, con el uso de métodos como encuestas a los socios y entrevistas con los directivos de la Cooperativa, para investigar factores como: Los ingresos, nivel de educación, empleo, estructura familiar y aspectos externos que impactan la economía de los socios. A más de fuentes de información primarias como el análisis de los estados Financieros de la Cooperativa Kullki Wasi.

Con esta investigación se espera poder identificar con precisión los factores socio-económicos determinantes en el comportamiento de morosidad de sus socios, para poder contar con estrategias diferenciadas de gestión crediticia buscando optimizar los procesos de evaluación, otorgamiento y recuperación de créditos desde el punto de vista socio económico.

Palabras clave: morosidad, factores socioeconómicos, cooperativa, crédito, estabilidad financiera.

ABSTRACT

This research is conducted with the purpose of establishing strategies to optimize credit management and reduce delinquency levels at Cooperativa Kullki Wasi, through the analysis of socio-economic factors that affect members' ability to meet their financial commitments, which leads to deterioration in collection management and financial indicators that must be met as a branch.

The research employed will be descriptive and analytical, using methods such as surveys of members and interviews with Cooperative executives, to investigate factors such as: income, education level, employment, family structure and external aspects that impact the members' economy. In addition to primary information sources such as the analysis of the Financial Statements of Cooperativa Kullki Wasi.

This research is expected to be able to precisely identify the determining socio-economic factors in the delinquency behavior of its members, in order to have differentiated credit management strategies seeking to optimize the processes of evaluation, granting and recovery of credits from the socio-economic point of view.

Keywords: *delinquency, socioeconomic factors, cooperative, credit, financial stability.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	3
1.1. El cooperativismo en Ecuador	3
1.2. La economía popular y solidaria	4
1.3. Créditos en el sector cooperativista	8
1.4. Estabilidad financiera en cooperativas.....	15
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	20
2.1. Enfoque de la investigación	20
2.2. Alcance de la investigación.....	21
2.3. Técnicas de investigación	22
2.4. Población y muestra	23
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. Caracterización de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI.....	37
3.2. Análisis de situación financiera	39
3.3. Propuesta.....	45
3.4. Plan integral de capacitación financiera basado en hallazgos	48
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51

INTRODUCCIÓN

El manejo crediticio y la preservación de una cartera saludable constituyen elementos esenciales en las instituciones cooperativas financieras, y cualquier entidad del sistema financiero, pero en los últimos años estos indicadores se han visto afectados por factores socio económicos a los que clientes se han tenido que enfrentar en los últimos años agudizados aún más luego de la pandemia.

Esta investigación se centra en abordar el problema científico que es: ¿Qué variables influyen en los factores socioeconómicos relacionados con la morosidad de los socios de la Cooperativa Kullki Wasi Agencia Huachi Chico? Para lo que se analizará como los factores socio económicos que afectan a los clientes de la sucursal en la zona de influencia sobre las que se otorga los créditos.

La investigación plantea objetivos generales y específicos que serán abordados a lo largo de esta propuesta:

Objetivo general

Analizar los factores socio-económicos que influyen en la morosidad de los socios de la Cooperativa Kullki Wasi, optimizando la gestión de los créditos y promoviendo la estabilidad financiera de la cooperativa.

Objetivos específicos

1. Identificar teóricamente, los principales factores socio-económicos, como ingresos, nivel educativo y empleo, que influyen en la morosidad.
2. Evaluar los factores internos y externos que afectan la capacidad de pago de los socios y contribuyen a la morosidad dentro de la Cooperativa Kullki Wasi.
3. Determinar las estrategias que mejoren la gestión crediticia de la Cooperativa, enfocadas en la reducción de los índices de morosidad, promoviendo la estabilidad financiera de la Cooperativa Kullki Wasi

En la presente investigación se aplica una metodología mixta de carácter descriptivo y analítico, que permite examinar detalladamente la situación financiera y de cartera de la Cooperativa Kullki Wasi Sucursal Huachi Chico. El enfoque descriptivo permitirá analizar la evolución de la cartera crediticia y los indicadores financieros clave, mientras que el componente analítico profundizará los factores socioeconómicos que han afectado en los indicadores de cartera, para contar con información de las estrategias empleadas y los resultados obtenidos. Para la obtención de información para el desarrollo de la investigación se realizará el análisis de la situación de la cartera para obtener información cuantitativa, y encuestas a socios y entrevistas a directivos para obtener información cualitativa.

La importancia de esta investigación es proporcionar a la cooperativa información clave para desarrollar estrategias que optimicen la gestión de los créditos y disminuyan los niveles de morosidad.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. El cooperativismo en Ecuador

El Banco Central del Ecuador

El desarrollo del sistema financiero ecuatoriano tiene sus raíces con las reformas y valores fundacionales de la Revolución Juliana del 9 de julio de 1925, como respuesta a la profunda crisis financiera y monetaria que atravesaba el país durante la década de 1920. Esta institución se estableció formalmente el 10 de agosto de 1927, con el propósito fundamental de centralizar la emisión monetaria y contar con un sistema financiero organizado y estable. Anteriormente, el sistema financiero ecuatoriano se caracterizaba por la existencia de múltiples bancos emisores privados, situación que generaba inestabilidad monetaria y dificultades en el control de la política fiscal. (Marchán, 2020)

La Superintendencia de Bancos del Ecuador inicia sus actividades el 6 de septiembre de 1927, asada en las reformas al sistema financiero y monetario ecuatoriano, en función de las recomendaciones dadas por la Misión Kemmerer, liderada por el profesor Edwin Walter Kemmerer, fue contratada por el gobierno ecuatoriano para modernizar el sistema financiero nacional siguiendo estándares internacionales de la época. La creación simultánea del Banco Central y la Superintendencia de Bancos estableció las bases para un sistema de supervisión y control financiero más eficiente, sentando las primeras piedras para el desarrollo posterior del cooperativismo en el país (Marchán, 2020)

El sistema financiero ecuatoriano continuó enfrentando desafíos significativos, particularmente durante la crisis financiera que se dio a finales del siglo XX, que evidenció la necesidad de reformas estructurales más profundas. En 1994, se promulgó la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que buscaba modernizar y fortalecer el sector financiero nacional, introduciendo normativas más estrictas para la supervisión bancaria. Esta ley representó un avance importante en la regulación financiera, aunque la crisis de 1999 demostró que aún existían vulnerabilidades sistemáticas que requerían atención. El colapso de varios bancos

importantes durante esta crisis llevó al gobierno a implementar medidas extraordinarias, incluyendo el congelamiento de depósitos y posteriormente la adopción del dólar estadounidense como moneda oficial en el año 2000, marcando un hito fundamental en la historia económica del país (Acosta, 2021)

1.2. La economía popular y solidaria

En el periodo de gobierno de Rafael Correa a través de su plan de Desarrollo nacional, se incorporó la economía popular y a solidaria en nuestro país, este se da a través de la necesidad de incorporar a los sectores vulnerables para desarrollarlos a nivel nacional (Peñafiel, López, & Alemán, 2017).

Como respuesta a estas necesidades, en 2012 se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con el propósito de supervisar y regular las entidades del sector financiero popular y solidario. Principalmente incluye cooperativas de ahorro y crédito. Esta institución busca promover la inclusión financiera y el fortalecimiento del sector cooperativo en el país. (Informe de gestión, 2012)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) dentro de sus atribuciones tiene la supervisión de las entidades del sector financiero popular y solidario, conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario promulgada en 2011 y se encarga de normar y supervisar el comportamiento de las Cooperativas. (Banco, 2020)

Durante el gobierno del ex mandatario Rafael Correa las a través de la implementación de la economía popular y solidaria como sistema económico, las Cooperativas tomaron un importante impulso, representando un cambio en la concepción del desarrollo económico nacional, se fundamenta en la necesidad de construir un sistema económico más inclusivo y equitativo, que reconociera y fortaleciera las formas tradicionales de organización económica comunitaria existentes en Ecuador. La implementación de este modelo requirió el desarrollo de un amplio marco legal e institucional, que culminó con la promulgación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en 2011 (Coraggio, 2021)

La creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en 2012 representó un hito fundamental en la institucionalización del sector cooperativo ecuatoriano, esta institución se estableció con personería jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que le permitió tener independencia para ejercer sus funciones de supervisión de forma efectiva. Sus funciones incluyen la autorización de funcionamiento, supervisión prudencial, imposición de sanciones, y liquidación de entidades cuando corresponde, también significó la implementación de estándares de supervisión más rigurosos, similares a los aplicados al sector bancario tradicional, pero adaptados a las características específicas del cooperativismo. (García, 2022)

El cooperativismo en Ecuador

Las Cooperativas tiene sus raíces históricas en los movimientos sociales y económicos de finales del siglo XIX y principios del XX, influenciado de las corrientes cooperativistas europeas y las necesidades específicas de organización comunitaria de la sociedad ecuatoriana, su auge empezó en la última década del siglo XIX cuando crean algunas organizaciones en Quito y Guayaquil, marcando el comienzo de un movimiento que posteriormente se expandiría por todo el territorio nacional. (Miño, 2021)

La primera etapa, las organizaciones cooperativas surgieron principalmente como respuesta a las necesidades de los sectores populares urbanos, especialmente artesanos y pequeños comerciantes que buscaban alternativas para acceder a crédito y servicios financieros básicos. La segunda etapa, iniciada en 1937, se caracterizó por el establecimiento del primer marco legal específico para el cooperativismo, con la promulgación de la Ley de Cooperativismo que proporcionó las bases jurídicas para el funcionamiento y desarrollo de estas organizaciones. La tercera etapa comenzó en las décadas posteriores, con la expansión del movimiento cooperativo hacia áreas rurales y la diversificación de sus actividades, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito, de producción agropecuaria, de vivienda y de consumo (Miño, 2021)

El economista y filósofo Amartya Sen ha influenciado significativamente el pensamiento cooperativista ecuatoriano a través de su enfoque de desarrollo humano, que prioriza las capacidades y libertades individuales dentro de marcos colectivos de organización social. Sus ideas sobre la importancia de las instituciones sociales para el desarrollo económico han sido adoptadas por muchos teóricos del cooperativismo nacional, quienes ven en las cooperativas mecanismos efectivos para la ampliación de capacidades y oportunidades de los sectores más vulnerables de la población. Esta influencia teórica se refleja en las políticas públicas implementadas durante los gobiernos progresistas en la década primera del siglo XXI, que promovieron activamente el sector cooperativo como componente fundamental de un nuevo modelo de desarrollo económico (Sen, 2020).

Mediante Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-0116 y su reforma SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-2024-0123, donde se establece la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo en las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, donde se hablan de tres líneas de defensa. (SEPS, 2024).

Gráfico 1. Líneas de Defensa

Primera Línea de Defensa	Segunda línea de defensa	Tercera línea de defensa
<ul style="list-style-type: none"> •Corresponde a la gestión operativa y de negocio que gestionan los riesgos operativos, responsables del control interno efectivo para identificar, evaluar, controlar, mitigar y notificar los riesgos asociados con sus actividades; de que existan controles adecuados; y, de que se sigan las políticas y procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Corresponde a las áreas especializadas, quienes establecen las políticas y estándares de riesgo operativo, monitorean y hacen contraposición de los controles diseñados y evaluados en la primera línea de defensa. También ayudan a definir y mantener el marco de gestión de riesgos de la organización y proporcionan un monitoreo independiente de la evolución de los riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Corresponde a la función de auditoría interna quien proporciona una evaluación independiente y objetiva de la eficacia global del marco de gobierno, riesgo y control de una organización. A través de su trabajo de auditoría, verifica si las dos primeras líneas de defensa son efectivas en la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos operativos.

Fuente: SEPS

Mediante la Resolución No. JPRF-F-2020-050, la Junta de Política y Regulación Financiera estableció los rangos de segmentación de acuerdo con los activos de las cooperativas poseen

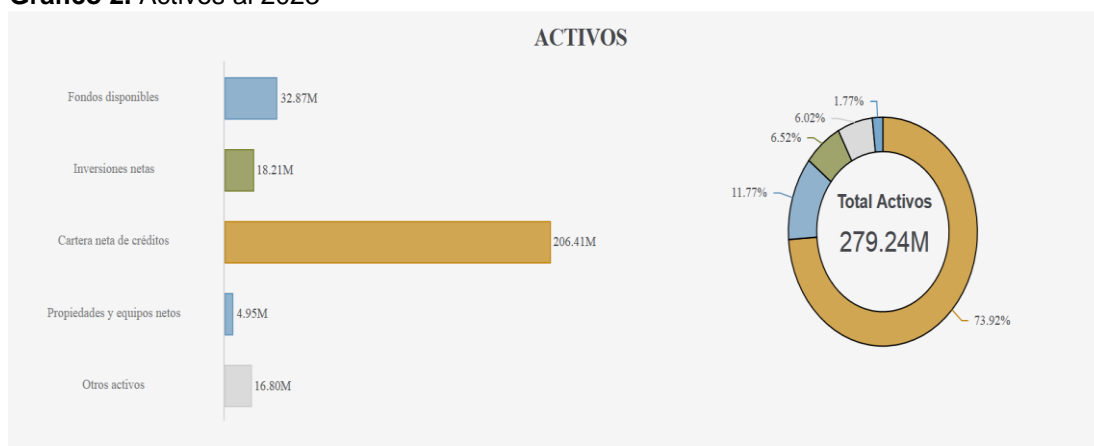
Tabla 1. Segmentación

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: SEPS

El cooperativismo en el Ecuador es desde su surgimiento un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, especialmente en sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal, a través de estas se ha permitido el acceso a servicios financieros para miles de ecuatorianos, incentivando el ahorro, el emprendimiento y la inclusión financiera. Las Cooperativas no solo cumplen una función económica, sino también social, al fomentar valores como la solidaridad, la ayuda mutua y la participación democrática, este se adapta a las particularidades culturales del país, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo. (Dennys Paul, 2024)

De acuerdo al informe de desempeño financiero de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. en el 2023 sus activos ascendieron a 279,24M, siendo la cartera neta de créditos la más representativa

Gráfico 2. Activos al 2023

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

De acuerdo al SEPS en el 2024 existen 405 Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro de los 5 segmentos, en donde la Cooperativa Kullki Wasi se encuentra categorizada en el segmento 1 que son 50.

Tabla 2. Cooperativas a nivel Nacional

Segmento	Número de Cooperativas	Porcentaje (%)
1	50	12,38%
2	63	4,00%
3	95	8,60%
4	142	20,40%
5	54	64,40%
Total	404	100%

Fuente: SEPS

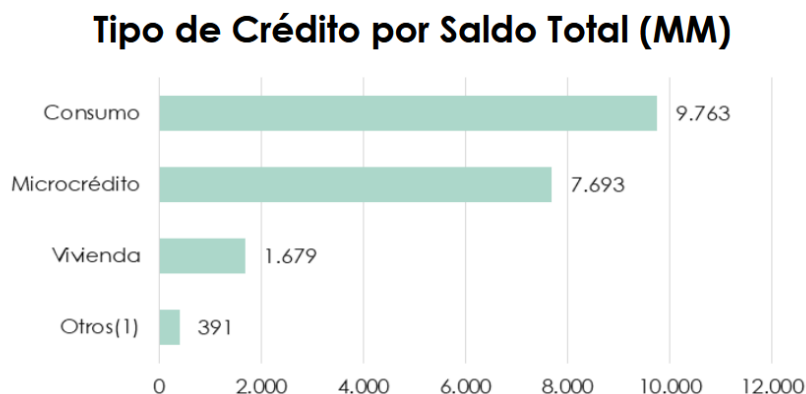
1.3. Créditos en el sector cooperativista

El crédito

De acuerdo a un estudio realizado por la SEPS, a diciembre del 2024, los productos ofrecidos por las Cooperativas son principalmente en estos 5 tipos de créditos con la siguiente participación: Consumo 50% del saldo de la cartera total, Microcrédito 39,4%, crédito de Vivienda 8,6%, y los créditos Productivo, Vivienda de Interés Social y Público y Educativo 2% (Solidaria S. d., Informe sectorial de riesgos de

lavado de activos y otros delitos en el SFPS: Resumen ejecutivo (actualizado a diciembre 2024), 2024).

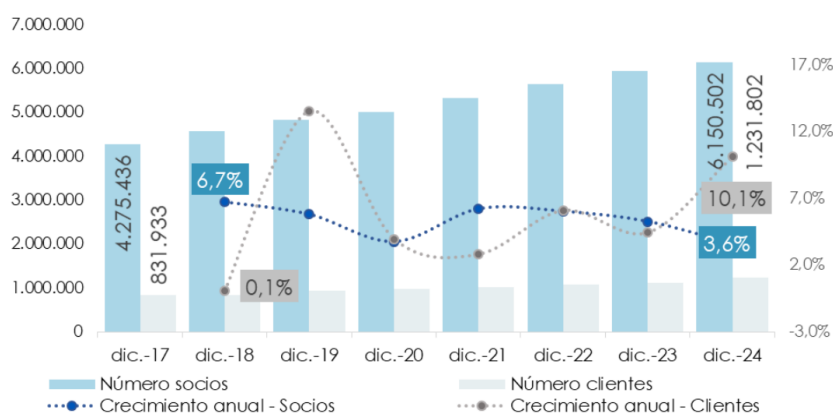
Gráfico 3. Tipos de cartera de Crédito



Fuente: SEPS

De acuerdo al mismo estudio a diciembre del 2024 (Solidaria S. d., Informe sectorial de riesgos de lavado de activos y otros delitos en el SFPS: Resumen ejecutivo (actualizado a diciembre 2024), 2024)., las Cooperativas están compuestas por alrededor de 6.15 millones de socios y 1.23 millones de clientes, con un incremento anual a razón del 3,6% y 10,1%. De los socios el 99,48% son personas naturales, y 8 de cada 10 socios sin instrucción superior, lo que significa un incremento del riesgo crediticio.

Gráfico 4. Evolución de Número de Socios a nivel nacional



Fuente: SEPS

Cartera de crédito

La cartera de crédito constituye el núcleo operativo de las entidades financieras del sector cooperativo, que representa la principal fuente de ingresos mediante colocación de recursos financieros a sus socios. Es un conjunto estructurado de operaciones crediticias clasificadas según su destino (consumo, microcrédito, vivienda, etc.), plazo (corto, mediano o largo) y riesgo (normal, dudoso, vencido), cuya administración eficiente es vital para la sostenibilidad de estas instituciones. Una adecuada gestión permite identificar oportunidades de financiamiento, controlar riesgos asociados al incumplimiento y mantener indicadores saludables como la morosidad, liquidez, rentabilidad y solvencia. La morosidad, por ejemplo, incide directamente en la rentabilidad al afectar los ingresos por intereses y obligar a realizar provisiones. Por eso, se debe implementar políticas de crédito claras, seguimiento permanente a los créditos otorgados, y mecanismos efectivos de recuperación. (Valverde, 2023)

La SEPS en sus reportes mensuales establece que para marzo del 2025 las colocaciones de crédito a nivel nacional a marzo ascienden a \$ 609.582.377,85, y en tercer lugar en colocaciones se encuentra la provincia de Tungurahua que representa el 9% del total de las colocaciones. (Solidaria S. d., 2025)

Gráfico 5. Cartera de Crédito a marzo 2025



Fuente: SEPS

Un fenómeno financiero complejo que trasciende el simple retraso en pagos, constituyendo un indicador sistémico de la salud crediticia institucional influenciado

por factores tanto endógenos como exógenos a la cooperativa. Esta perspectiva amplía el entendimiento tradicional, reconociendo la interrelación entre variables microeconómicas, macroeconómicas y comportamentales. (Martínez-López, 2021) (Arteaga, 2021)

La morosidad

El autor (Valencia, 2022), propone un marco analítico que distingue entre morosidad estructural y coyuntural, permitiendo a las cooperativas identificar causas fundamentales versus temporales, optimizando así las estrategias de mitigación según la naturaleza del deterioro en la cartera, un enfoque analítico moderno distingue entre morosidad estructural y coyuntura. La morosidad estructural obedece a causas profundas y persistentes, como deficiencias en la evaluación crediticia, estructuras débiles de gobernanza o falta de control interno. Este tipo de morosidad tiende a mantenerse en el tiempo si no se implementan reformas estructurales. En cambio, la morosidad coyuntural responde a eventos externos o temporales, como crisis económicas, desastres naturales o pandemias, y suele resolverse.

La morosidad es uno de los indicadores que afectan directamente en los indicadores financieros las Cooperativas, el incremento de su cartera vencida deteriora la rentabilidad institucional, disminuye los ingresos por intereses y obliga a realizar provisiones que afectan el margen financiero, esto también impacta en el indicador de liquidez, al comprometer el flujo de caja disponible para nuevas colocaciones o pagos operativos. La morosidad reduce la confianza del mercado y debilita la sostenibilidad institucional, por lo que es fundamental la gestión adecuada del riesgo crediticio, incluyendo mecanismos de seguimiento, recuperación y refinanciamiento, para mantener la estabilidad financiera. La normativa emitida por la SEPS y la JPRMF establece parámetros claros para la clasificación del riesgo, los cuales deben ser seguidos con rigurosidad. (Yucailla Yucailla, 2022).

Es el incumplimiento de obligaciones de pago por parte de los clientes, que se ha vuelto frecuente en las entidades financieras. Su estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre (COACMES) destaca que es necesario de implementar estrategias de gestión de riesgos y políticas de crédito fuertes para disminuir los efectos de la morosidad y fortalecer la salud financiera de la cooperativa, (Yucailla Yucailla, 2022)

Riesgo crediticio en cooperativas

El riesgo crediticio, constituye una construcción multidimensional que trasciende la tradicional perspectiva dicotómica de incumplimiento/cumplimiento, este no se limita exclusivamente a la probabilidad de impago, sino que incorpora también aspectos como el deterioro progresivo de la calidad crediticia, las variaciones en la valoración de garantías, los cambios en la capacidad de servicio de deuda del prestatario y las fluctuaciones en factores macroeconómicos que pueden alterar el perfil de riesgo de la exposición crediticia, por lo que la evaluación del riesgo debe equilibrarse con consideraciones de inclusión financiera y desarrollo comunitario. (Vega-Ruiz, 2023)

Es un fenómeno socio-técnico que surge de la interacción entre sistemas de indicadores de evaluación, marcos regulatorios, normas institucionales y dinámicas socioeconómicas contextuales, por lo que los modelos de evaluación crediticia no constituyen herramientas neutrales que miden objetivamente una realidad preexistente, sino que activamente construyen y reproducen concepciones específicas sobre qué constituye un "buen" o "mal" riesgo crediticio. (Monteiro-Cardoso, 2022)

Las cooperativas de ahorro y crédito operan bajo un esquema distinto a la banca tradicional, priorizando el bienestar colectivo sobre la maximización de beneficios individuales. Sin embargo, esta orientación social no las exime de la necesidad de implementar sistemas robustos de evaluación y monitoreo del riesgo crediticio para garantizar su sostenibilidad en el tiempo de estas entidades lo que depende

fundamentalmente de su capacidad para identificar, medir y mitigar eficazmente los riesgos asociados a su cartera crediticia. (Gasbarro, 2021).

El riesgo crediticio según estudios recientes tiene una correlación negativa significativa entre los niveles de morosidad y la rentabilidad de las COAC, especialmente en los segmentos 1 y 2, que establecen que una alta proporción de cartera vencida impacta directamente en los ingresos y sostenibilidad de las cooperativas, lo que obliga a implementar políticas de monitoreo y control más efectivas. (Rivas, 2021)

El riesgo financiero representa una preocupación constante en diversos sectores, implica la posibilidad de que eventos adversos afecten la estabilidad económica de una organización, la gestión efectiva del riesgo financiero requiere una identificación precisa de los factores de riesgo, así como la implementación de estrategias preventivas y correctivas. Esta perspectiva destaca la importancia de una evaluación periódica de los procesos y del entorno sectorial para anticipar y responder eficazmente a las amenazas financieras. La preparación y la capacidad de recuperación son esenciales para mantener la continuidad operativa y mejorar la resiliencia organizacional frente a incertidumbres económicas. (Nevárez, 2020)

Cartera de crédito en mora

Corresponde al valor de los préstamos cuyo reembolso está en riesgo debido a demoras prolongadas en los pagos, representando un indicador clave de la salud financiera de bancos y del riesgo sistémico en el sector financiero. (Internacional, 2023)

La cartera de crédito en mora constituye uno de los indicadores financieros más relevantes y críticos para las instituciones del sector cooperativo, representando la proporción de préstamos cuyos pagos han excedido el plazo establecido contractualmente sin ser cancelados por los deudores, este concepto trasciende la simple clasificación contable para convertirse en un termómetro de la salud financiera institucional, pues refleja directamente la efectividad de las políticas de

colocación y recuperación crediticia implementadas por la entidad. El incremento de la cartera improductiva obliga a las cooperativas a incrementar sus provisiones por incobrabilidad, reduciendo consecuentemente sus excedentes disponibles. (Jiménez Ramos, 2021)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante la Resolución No. 129-2015-F, expidió la Norma para la Gestión de Riesgos de Crédito aplicable a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En el artículo 16, referente a los criterios de calificación, se establece que las entidades deben evaluar su cartera de crédito y contingente tomando en cuenta el nivel de morosidad y el segmento de crédito al que pertenecen. (Nevárez, 2020)

Tabla 3. Criterio de Calificación de Cartera

NIVEL DE RIESGO	DÍAS DE MOROSIDAD
Riesgo normal	De 0 a 30 días
Riesgo potencial	De 31 a 60 días
Riesgo deficiente	De 61 a 120 días
Dudoso recaudado	Desde 121 a 180 días
Pérdida	Mayor a 180 días

Fuente: SEPS

Mediante la SEPS, en su Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225 en el Artículo 26.- Proceso de recuperación. – Señala que las entidades deben:

1. Implementar procesos de cobranza, los mismos que deben estar documentados y al menos deben considerar mecanismos de cobranza preventiva, extrajudicial y judicial con el fin de obtener el pago de la respectiva deuda; y,
2. En el caso de las entidades de los segmentos 1, 2, 3 y cajas centrales presentar los resultados de la recuperación al Comité de Administración Integral de Riesgos, el cual debe someterlos a consideración del Consejo de Administración en la reunión mensual.

La gestión efectiva de la morosidad en entidades cooperativas ecuatorianas ha demostrado ser un diferenciador competitivo fundamental, permitiendo la generación de excedentes re invertibles en beneficio colectivo sin comprometer la accesibilidad crediticia, manteniendo así el equilibrio entre sostenibilidad financiera y propósito social que caracteriza al modelo cooperativo. Enfatiza la importancia de estrategias de gestión de morosidad territorialmente adaptadas, considerando las particularidades socioculturales y económicas de las zonas de influencia. (Quizhpi, 2023)

La Cooperativa ha tenido fluctuaciones en cuanto al porcentaje de vencimiento y montos de cartera vencida, los últimos años, y para el 2024 el promedio es de 2,67%. La Agencia Huachi Chico tiene un monto de cartera de crédito vigente de \$ 8.031.614,37, de los cuales. 236.294,45 se encuentran vencidos que equivale al 2,7% de vencimiento

1.4. Estabilidad financiera en cooperativas

La estabilidad financiera representa un elemento esencial para el sostenimiento y desarrollo de las cooperativas ecuatorianas, constituyendo no solo un indicador de salud económica sino también un mecanismo que garantiza el cumplimiento efectivo de su función social y solidaria. Este equilibrio económico permite a las entidades cooperativistas mantener una posición resiliente frente a las fluctuaciones del mercado y las crisis sistémicas que han afectado históricamente al sistema financiero nacional, posibilitando así la continuidad de sus operaciones y el fortalecimiento de su rol como agentes dinamizadores de la economía local. Las cooperativas, al estar fundamentadas en principios de ayuda mutua y responsabilidad compartida. (Cárdenas-Méndez, 2022)

Una sólida posición financiera de las cooperativas, evidenciada en indicadores como la calidad de cartera y la suficiencia patrimonial, constituye el principal activo reputacional que fortalece la confianza de los socios-ahorristas y facilita la articulación con redes de financiamiento nacionales e internacionales, posibilitando

la escalabilidad de su impacto social sin comprometer su autonomía operativa. (Rivera-Ordóñez, 2022).

El fortalecimiento de la estabilidad financiera en el cooperativismo ecuatoriano implica necesariamente el desarrollo de capacidades institucionales orientadas hacia la profesionalización de la gestión y la adopción de prácticas prudentes alineadas con estándares internacionales, sin que esto signifique el abandono de los principios cooperativistas que constituyen su esencia diferenciadora. Los estudios más recientes demuestran que aquellas cooperativas que han logrado equilibrar adecuadamente su misión social con una gestión financiera eficiente presentan mejores indicadores de sostenibilidad y mayor capacidad para enfrentar entornos económicos adversos, evidenciando la importancia de incorporar análisis técnicos rigurosos en sus procesos de toma de decisiones. (Guzmán Vásquez, 2021)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante resolución No. 129-2015-F, establece la Norma para la Gestión de Riesgos de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su Art 4 De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de (León Chávez)crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2
- b) Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento.
- c) Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos: zonas geográficas, sectores socio económicos, para las cooperativas del segmento 1 y 2
- d) Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar como edad, actividad económica, género, entro otros, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2

Factores socio económicos que afectan la cartera de crédito

Los factores socioeconómicos constituyen el conjunto de variables sociales y económicas interrelacionadas que caracterizan a un individuo o grupo social, determinando su posición en la estructura social y su capacidad para acceder a recursos, oportunidades y servicios. Estos factores incluyen dimensiones como nivel de ingresos, ocupación, educación, condiciones de vivienda, acceso a servicios básicos, y entorno social, que en conjunto configuran las condiciones materiales de vida y las posibilidades de desarrollo personal y familiar. (Martínez-López, 2021)

En Ecuador, los factores socioeconómicos presentan dinámicas particulares influenciadas por la dolarización, la dependencia de recursos naturales y profundas desigualdades territoriales, configurando un escenario donde la informalidad laboral alcanza aproximadamente el 60% de la población económicamente activa y donde persisten brechas significativas en la obtención de servicios bancarios tradicionales, particularmente en áreas rurales y barrios periféricos de bajos recursos, elementos que en conjunto han constituido determinantes críticos de vulnerabilidad financiera durante la última década, exacerbados por choques externos como la pandemia de COVID-19 y la inestabilidad política reciente. (Mendoza-Colamarco, 2022).

Otros factores que inciden son variables como la tasa de inflación, el crecimiento del PIB sectorial, las fluctuaciones en precios de productos primarios y las variaciones en términos de intercambio comercial configuran un entorno que impacta significativamente en la capacidad de generación de ingresos de los microempresarios y pequeños productores que conforman la base de prestatarios del sistema cooperativo ecuatoriano. (Montero Villavicencio)

Las fluctuaciones en las tasas de desempleo y subempleo representan variables críticas para predecir el comportamiento de la morosidad en Cooperativas, dado que aproximadamente el 68% de sus prestatarios dependen de ingresos laborales para cumplir con sus obligaciones crediticias. Las investigaciones realizadas en

cooperativas de los segmentos 1 y 2 evidencian una correlación estadísticamente significativa entre los incrementos de la tasa de desocupación regional y el deterioro de los indicadores de cartera vencida, esta realidad se hace más evidente en zonas geográficas con alta dependencia de actividades económicas estacionales o vulnerables a factores externos, como el turismo, la agricultura no tecnificada o el comercio informal. (López Miño)

Aspectos geográficos

No menos importante son los aspectos geográficos y climatológicos emergen como factores socioeconómicos de creciente relevancia que condicionan el comportamiento de la cartera crediticia cooperativa, especialmente en un contexto de cambio climático y recurrencia de fenómenos meteorológicos extremos que afectan la productividad agropecuaria y la infraestructura económica territorial, las variaciones climatológicas anómalas generan impactos diferenciados en la morosidad crediticia según la ubicación geográfica y vocación productiva de las zonas de influencia cooperativa. (Zambrano Torres)

Factores macroeconómicos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador han sido significativamente afectadas por factores macroeconómicos como la inflación y el desempleo. tiene un afectación adversa en los resultados económicos de las cooperativas, afectando su rentabilidad y estabilidad. La recesión económica provocada por la pandemia de COVID-19 agravó esta situación, disminuyendo la solvencia de los asociados e incrementando los índices de incumplimiento en las entidades cooperativas (Cueva Jiménez, 2022)

Otro factor macroeconómico relevante es la carga tributaria y tasas de interés, que influyen directamente en los márgenes de ganancia de las cooperativas estos elementos afectan el rendimiento financiero de las cooperativas, mientras que el PIB no tiene una incidencia significativa en la rentabilidad. La estructura de capital y la eficiencia operativa también juegan un papel crucial en la sostenibilidad de

estas entidades, determinan su capacidad para enfrentar fluctuaciones económicas y mantener su competitividad en el mercado (Cueva Jiménez, 2022)

Entre los principales factores socioeconómicos que impactan a los ecuatorianos y contribuyen al deterioro de la cartera crediticia en las cooperativas se identifican:

Tabla 4. Principales Factores Socioeconómicos.

Desempleo y subempleo	Pobreza y desigualdad	Migración	Economía informal
<ul style="list-style-type: none"> • La crisis sanitaria de 2020 profundizó el desempleo y el subempleo, según el INEC en el 2023, la tasa de desempleo nacional se ubicó en 3,4%, mientras que el subempleo afectó al 22,6% de la población económicamente activa, evidenciando lo frágil del mercado laboral (INEC, 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2022, la pobreza por ingresos afectaba al 25,2% de la población, mientras que la pobreza extrema alcanzaba al 10,7% (Mundial, 2022). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ecuador los últimos años ha experimentado flujos migratorios significativos, de emigrantes ecuatorianos hacia el exterior, este fenómeno ha impactado el mercado laboral, la demanda de servicios públicos y la dinámica social. (OIM, 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> • En 2023, más del 50% de los trabajadores se encontraban en condiciones de informalidad, lo cual limita su acceso a seguridad social y estabilidad laboral (INEC, 2023)

Fuente: elaboración propia

De acuerdo al estudio realizado por la Universidad Técnica de Ambato el 52% de la población económicamente activa de Tungurahua se encuentra en condiciones de subempleo o informalidad laboral, situación que afecta principalmente a mujeres y jóvenes. Lo que incide en la disminución de la capacidad de pago que tienen los clientes en entidades financieras y esto con lleva al deterioro de la cartera. (Araujo, 2024).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de esta investigación se aplica una metodología mixta de carácter descriptivo y analítico, que permite examinar detalladamente la situación financiera y de cartera de la Cooperativa Kullki Wasi Sucursal Huachi Chico. El enfoque descriptivo permitirá analizar la evolución de su cartera crediticia y los indicadores financieros clave, mientras que el componente analítico profundizará los factores socioeconómicos que han afectado en los indicadores de cartera, para contar con información de las estrategias empleadas y los resultados obtenidos. Para la obtención de información útil en el desarrollo de la investigación se realizará el análisis de la situación de la cartera para obtener información cuantitativa, y encuestas a socios y entrevistas a directivos para obtener información cualitativa.

2.1. Enfoque de la investigación

Investigación cuantitativa

Se caracteriza por la medición objetiva de variables y la búsqueda de relaciones causales, este enfoque permite la generalización de resultados a poblaciones más amplias, se distingue por su capacidad de transformar fenómenos sociales y económicos en datos numéricos, facilitando el análisis estadístico y la comparación sistemática de variables. (Hernández-Sampieri, 2020).

Es un enfoque sistemático que se basa en la medición objetiva de fenómenos y en el análisis estadístico de datos recogidos mediante instrumentos estructurados, permitiendo identificar relaciones causales o correlacionales entre variables (Morales Vallejo, 2021)

Investigación cualitativa

Este tipo de investigación se centra en la comprensión de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados, privilegiando la interpretación y el análisis contextual sobre la medición numérica, en el contexto financiero cooperativo, este enfoque permite explorar las motivaciones, percepciones y experiencias de los socios respecto a sus obligaciones crediticias (Denzin, 2021).

El autor (Hernández, 2022) señalan que la investigación cualitativa busca descubrir patrones subyacentes en el comportamiento humano, interpretando los significados que las personas atribuyen a su entorno, lo que la convierte en una herramienta valiosa para comprender fenómenos complejos desde una óptica contextualizada.

(Braun, 2022) enfatizan que la investigación cualitativa proporciona contexto y significado a los datos financieros, que ayudan a una comprensión más integral de la morosidad como fenómeno social, mediante técnicas como entrevistas, encuestas información valiosa dentro de una investigación.

2.2. Alcance de la investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como propósito fundamental caracterizar y detallar características, propiedades, perfiles personales, comunidades, grupos, o cualquier fenómeno sometido a análisis, lo que permite identificar y describir sistemáticamente las variables demográficas, económicas y sociales que caracterizan a los socios con diferentes niveles de cumplimiento crediticio, la descripción detallada de estos fenómenos constituye el fundamento para posteriores análisis explicativos. (Arias, 2022).

Según (Niño, 2021), este alcance es especialmente valioso para establecer tipologías de deudores basadas en características observables y para construir perfiles de riesgo que orienten la toma de decisiones gerenciales. La caracterización detallada que proporciona el alcance descriptivo aporta para el desarrollo de estrategias diferenciadas de prevención y recuperación de cartera.

Investigación analítica

La investigación analítica trasciende la mera descripción para descomponer el problema en sus elementos constitutivos, analizando las interacciones complejas entre variables independientes (factores socioeconómicos) y la variable dependiente (nivel de morosidad). El análisis profundo de estas relaciones es

crucial para comprender la etiología multicausal de la morosidad y desarrollar intervenciones más efectivas y precisas. (Malhotra, 2021)

(Kumar, 2020) señala que este alcance permite no solo identificar qué factores están asociados con la morosidad, sino también comprender por qué y cómo operan estos mecanismos, contribuyendo al desarrollo de marcos teóricos substantivos sobre el comportamiento crediticio en contextos cooperativos específicos.

2.3. Técnicas de investigación

Encuestas

Las encuestas constituyen una herramienta para recolección de datos que ayudan a obtener información sistemática de una muestra representativa de la población mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, esta técnica es especialmente valiosa para obtener datos cuantificables que permitan análisis estadísticos (Groves, 2021)

(Dillman, 2021) destacan que las encuestas en investigaciones financieras cooperativas deben diseñarse cuidadosamente para minimizar sesgos de respuesta y maximizar la validez de los datos recolectados. La aplicación de principios de diseño de encuestas, como la claridad en la formulación de preguntas, la secuencia lógica de temas y la consideración de aspectos culturales, es fundamental para obtener información confiable sobre factores socioeconómicos sensibles, las encuestas bien diseñadas proporcionan datos estandarizados que facilitan la comparación entre diferentes grupos de socios.

Entrevistas

Es una técnica cualitativa que permite recolectar información profunda y a detalle mediante la interacción entre el investigador y el participante, en el análisis de factores socioeconómicos relacionados con la morosidad cooperativa, las entrevistas facilitan la exploración de experiencias personales, percepciones y motivaciones que subyacen al comportamiento crediticio, esta técnica es

especialmente valiosa para comprender los contextos específicos y las circunstancias particulares que llevan a los socios a experimentar dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. (Kvale, 2021)

Se realizará una entrevista a tres jefes de Agencia de Huachi Chico, Izamba y Matriz, donde se plantearon 5 preguntas:

- 1 ¿Desde su experiencia en la cooperativa, ¿cuáles son las principales características socioeconómicas (edad, nivel educativo, tipo de trabajo, nivel de ingresos, composición familiar) que observa en los socios que presentan mayor morosidad? ¿Ha identificado algún patrón común?
2. ¿Cómo han afectado los factores como el desempleo, la crisis económica, la migración familiar o el crecimiento de la economía informal en los niveles de morosidad de la cooperativa?
3. ¿Qué criterios y herramientas utilizan actualmente para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito?
4. ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para gestionar la morosidad considerando las condiciones socioeconómicas de los socios?
5. Basándose en su experiencia, ¿qué modificaciones sugeriría en las políticas crediticias, procesos de evaluación o programas de apoyo para reducir la morosidad causada por factores socio-económicos?

2.4. Población y muestra

Población

Está constituida por la totalidad de socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, Agencia Huachi Chico, que mantienen operaciones crediticias vigentes durante el período de investigación. Esta población comprende individuos con diferentes características socioeconómicas, niveles de morosidad y patrones de comportamiento crediticio, representando la diversidad demográfica y económica de la zona de influencia de la cooperativa.

Muestra

Cálculo del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra apropiado en esta investigación, se utilizó el método de cálculo muestral apropiado para poblaciones de tamaño conocido, con parámetros de confiabilidad estadística del 95% y margen de precisión del 5%. La fórmula utilizada fue:

$$n = (Z^2 \times N \times p \times q) / (e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q)$$

Donde:

- n = tamaño de muestra 5127 socios
- N = población total (socios activos con crédito)
- Z = valor crítico con un nivel de confianza (1.96 para 95%)
- p = proporción esperada de la característica de interés (0.5)
- q = 1 - p (0.5)
- he = margen de error (0.05)

Resultado del cálculo: n = 357 socios

El cálculo del tamaño de muestra en investigaciones sobre morosidad cooperativa debe balancear consideraciones estadísticas con limitaciones prácticas de tiempo y recursos. La muestra de 357 socios proporciona suficiente poder estadístico para detectar diferencias significativas entre grupos de socios con diferentes características socioeconómicas y niveles de morosidad

Resultado de la encuesta y entrevistas

Encuesta

Se aplicó la encuesta a Socios de la Cooperativa de las Agencias de Huachi Chico, Izamba y Matriz, arrojan los siguientes resultados:

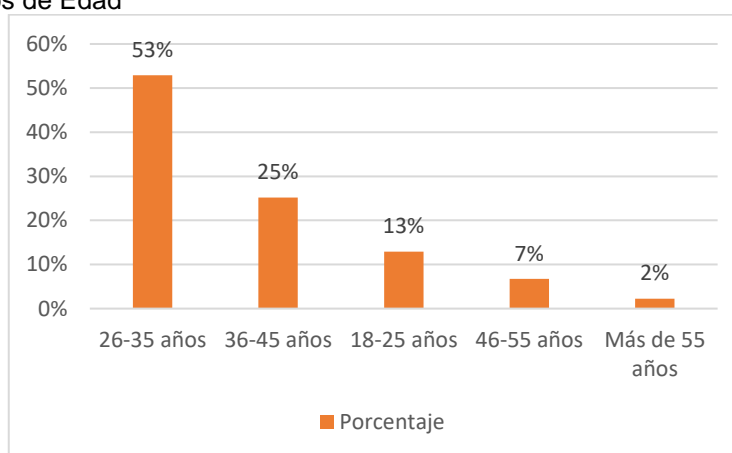
Pregunta 1: ¿Qué edad tiene?

Tabla 5. Rangos de edad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
26-35 años	189	53%
36-45 años	90	25%
18-25 años	46	13%
46-55 años	24	7%
Más de 55 años	8	2%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 6. Rangos de Edad



Fuente: encuesta socio

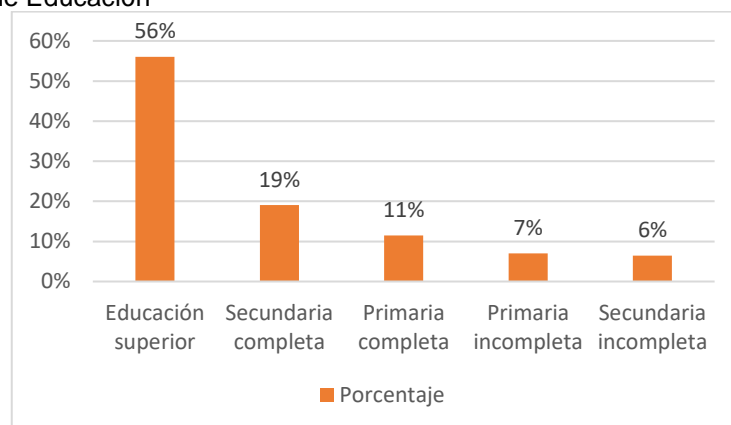
El 53% de las personas encuestadas tienen de 26 a 35 años, seguidos por el 18% que son de 36 a 4 años, que son los grupos que más solicitan créditos por que se encuentran aún en su etapa productiva laboralmente.

Pregunta 2: ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 6. Nivel de Educación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Educación superior	200	56%
Secundaria completa	68	19%
Primaria completa	41	11%
Primaria incompleta	25	7%
Secundaria incompleta	23	6%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 7. Nivel de Educación

Fuente: encuesta socios

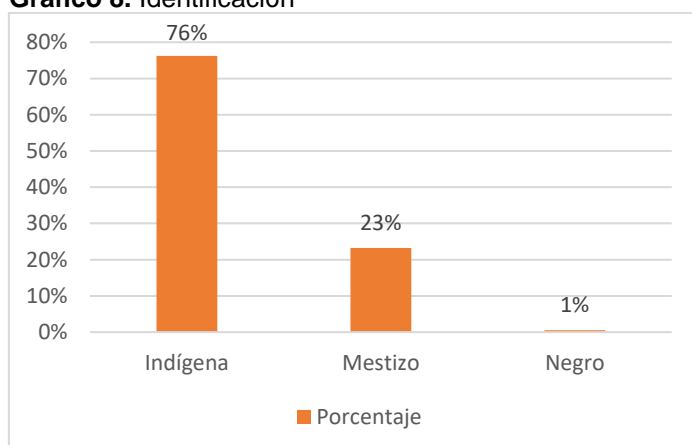
El 56% de los encuestados poseen un nivel de educación superior, seguidos por el 19% con secundaria completa y el 11% con primaria completa

Pregunta 3: ¿Cómo te identificas?

Tabla 7. Identificación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Indígena	272	76%
Mestizo	83	23%
Negro	2	1%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 8. Identificación

Fuente: encuesta socios

El 76% de los encuestados son indígenas y el 25% mestizos, la Cooperativa está dirigida al sector cooperativo Indígena.

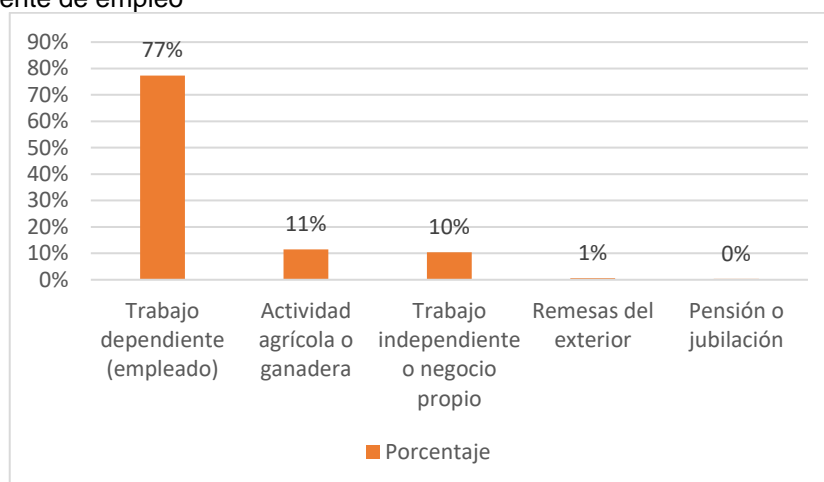
Pregunta 4: ¿Cuál es su fuente de empleo?

Tabla 8. Fuente de empleo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo dependiente (empleado)	276	77%
Actividad agrícola o ganadera	41	11%
Trabajo independiente o negocio propio	37	10%
Remesas del exterior	2	1%
Pensión o jubilación	1	0%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 9. Fuente de empleo



Fuente: encuesta socios

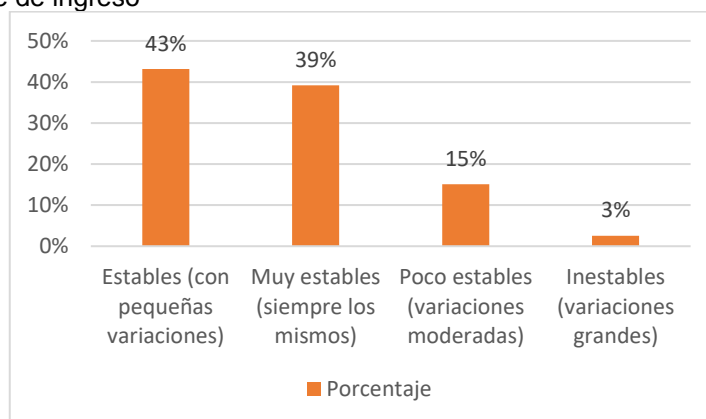
El 77% trabaja en relación de dependencia lo que genera incremento del riesgo, depende de otras personas para mantener su trabajo, el 11% se dedica a actividades agrícolas y ganaderas, y apenas el 10% trabaja independiente con su negocio propio.

Pregunta 5: ¿Su fuente de ingresos es?

Tabla 9. Fuente de ingreso

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estables (con pequeñas variaciones)	154	43%
Muy estables (siempre los mismos)	140	39%
Poco estables (variaciones moderadas)	54	15%
Inestables (variaciones grandes)	9	3%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 10. Fuente de ingreso

Fuente: encuesta socios

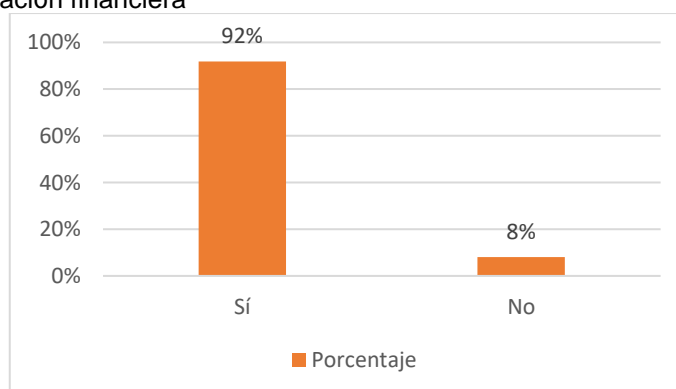
El 43% indica que sus fuentes de ingreso es tabla, el 39% muy estable y apenas el 15% indica que es poco estable esto permite tener cierta estabilidad en cuanto a contar con recursos para cubrir sus obligaciones.

Pregunta 7: ¿Está dispuesto a participar en capacitaciones financieras que ofrezca la cooperativa?

Tabla 10. Capacitación financiera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	328	92%
No	29	8%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 11. Capacitación financiera

Fuente: encuesta socios

La mayoría de encuestados les gustaría recibir capacitación financiera el 92%, únicamente al 8% no le interesa.

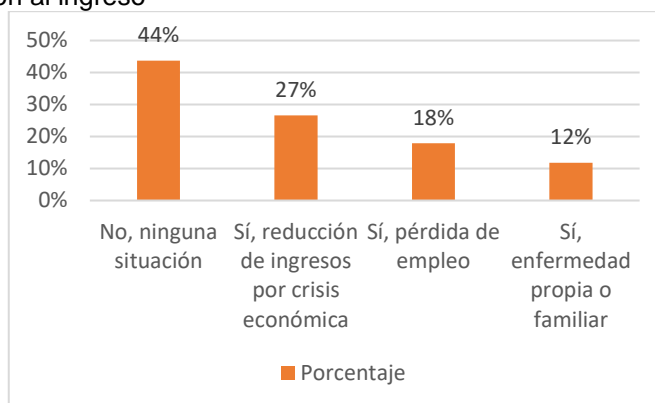
Pregunta 8: ¿Ha experimentado alguna situación que haya afectado significativamente sus ingresos en los últimos 12 meses?

Tabla 11. Afectado ingresos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No, ninguna situación	156	44%
Sí, reducción de ingresos por crisis económica	95	27%
Sí, pérdida de empleo	64	18%
Sí, enfermedad propia o familiar	42	12%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 12. Afectación al ingreso



Fuente: encuesta socios

Es un factor importante únicamente el 44% de los encuestados no ha tenido variaciones en cuanto a ingresos los últimos 12 meses. El 66% si ha experimentado inconvenientes, con un 27% que indica que se redujeron sus ingresos por la crisis económica, un 18% por pérdida de empleo y un 12% por enfermedad.

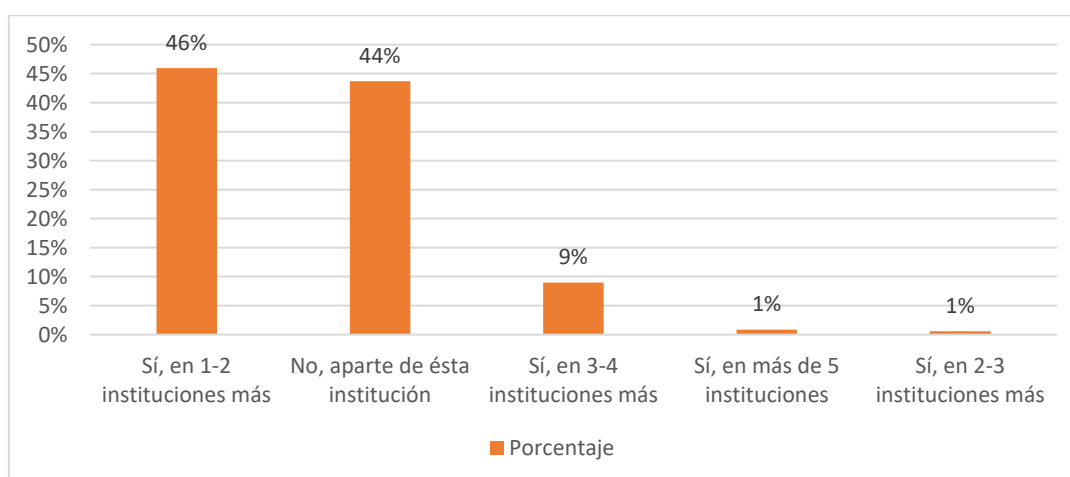
Pregunta 9: Además de la Cooperativa Kullki Wasi, ¿tiene deudas en otras instituciones financieras?

Tabla 12. Deudas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí, en 1-2 instituciones más	164	46%
No, aparte de ésta institución	156	44%
Sí, en 3-4 instituciones más	32	9%
Sí, en más de 5 instituciones	3	1%
Sí, en 2-3 instituciones más	2	1%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 13. Deudas



Fuente: encuesta socios

El 46% posee más de un crédito lo que genera en algunas ocasiones un sobreendeudamiento o falta de fidelización de los clientes, el 9% tiene en 3 o 4 instituciones, y únicamente el 44% no tiene más deudas

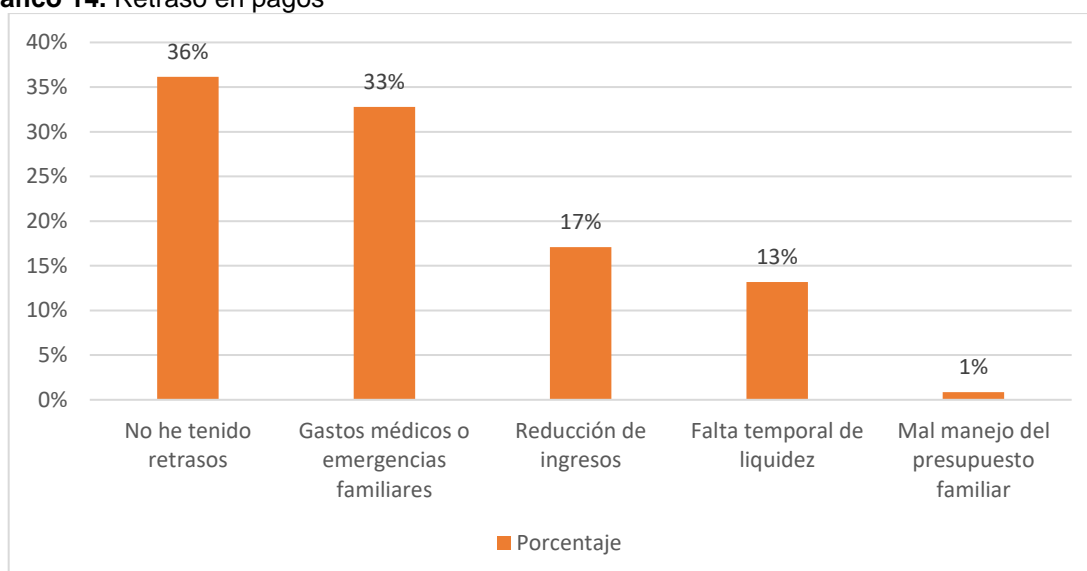
Pregunta 10: Cuando ha tenido retrasos en sus pagos, ¿cuál ha sido la principal causa?

Tabla 13. Retrasos en pagos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No he tenido retrasos	129	36%
Gastos médicos o emergencias familiares	117	33%
Reducción de ingresos	61	17%
Falta temporal de liquidez	47	13%
Mal manejo del presupuesto familiar	3	1%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 14. Retraso en pagos



Fuente: encuesta socios

El 36% posee más de un crédito lo que genera en algunas ocasiones un sobreendeudamiento o falta de fidelización de los clientes, el 9% tiene en 3 o 4 instituciones, y únicamente el 44% no tiene más deudas.

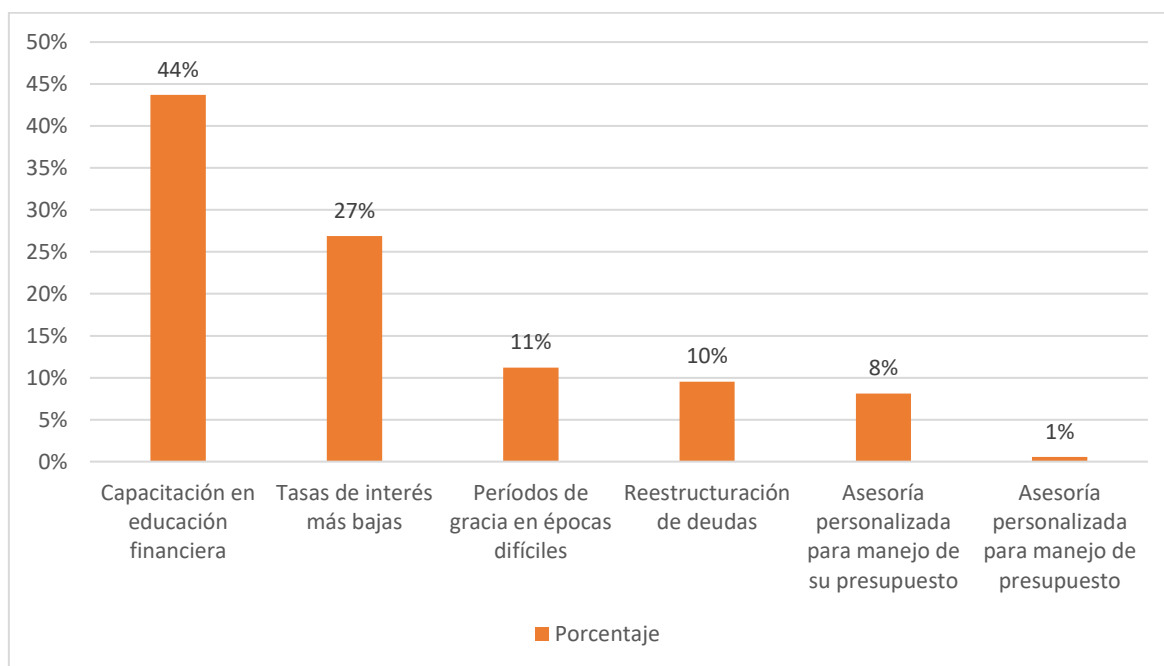
Pregunta 11: ¿Qué tipo de apoyo considera que le ayudaría más para mejorar su situación de pagos?

Tabla 14. Apoyo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación en educación financiera	156	44%
Tasas de interés más bajas	96	27%
Períodos de gracia en épocas difíciles	40	11%
Reestructuración de deudas	34	10%
Asesoría personalizada para manejo de su presupuesto	29	8%
Asesoría personalizada para manejo de presupuesto	2	1%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 15. Apoyo



Fuente: encuesta socios

El 44% considera que les apoyaría contar con capacitación la educación financiera, un 27% mejora en las tasas de interés, un 11% que se consideren períodos de gracias en épocas difíciles, un 10% reestructuración de sus deudas, el 8% asesoría personalizada, lo que representa que los socios si requieren algo que les implique alivio financiero

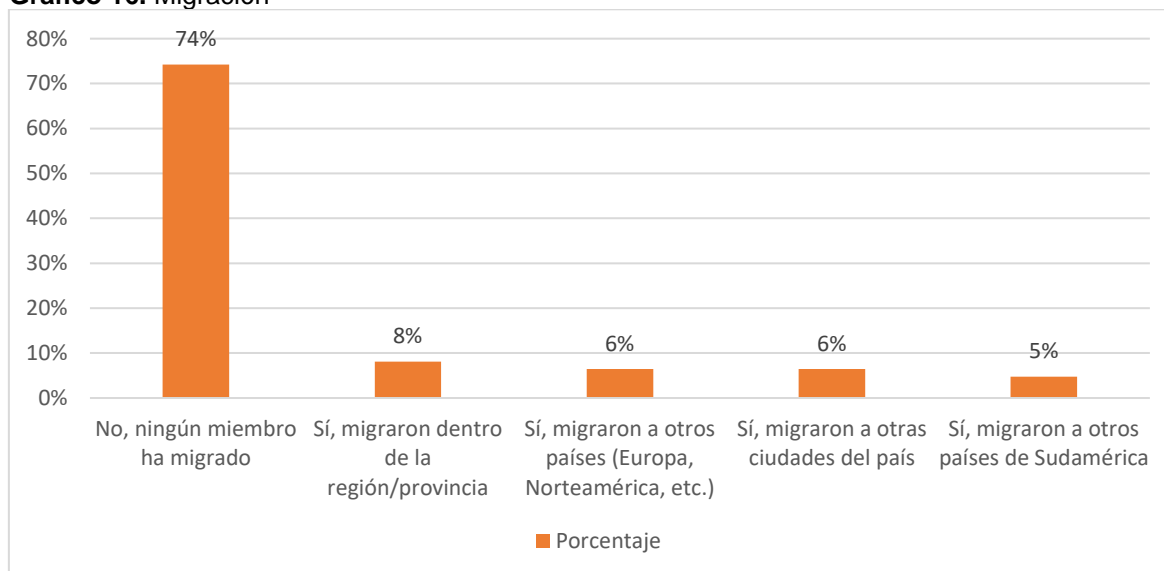
Pregunta 12: ¿Últimamente ha existido un miembro familiar que ha migrado y ha afectado su crédito?

Tabla 15. Migración

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No, ningún miembro ha migrado	265	74%
Sí, migraron dentro de la región/provincia	29	8%
Sí, migraron a otros países (Europa, Norteamérica, etc.)	23	6%
Sí, migraron a otras ciudades del país	23	6%
Sí, migraron a otros países de Sudamérica	17	5%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 16. Migración



Fuente: encuesta socios

De acuerdo a lo indicado los encuestados el 74% no tiene ningún miembro de su familia que haya migrado, lo cual representa que el segmento al que se otorgan créditos no depende de las remesas para el pago de sus acreencias

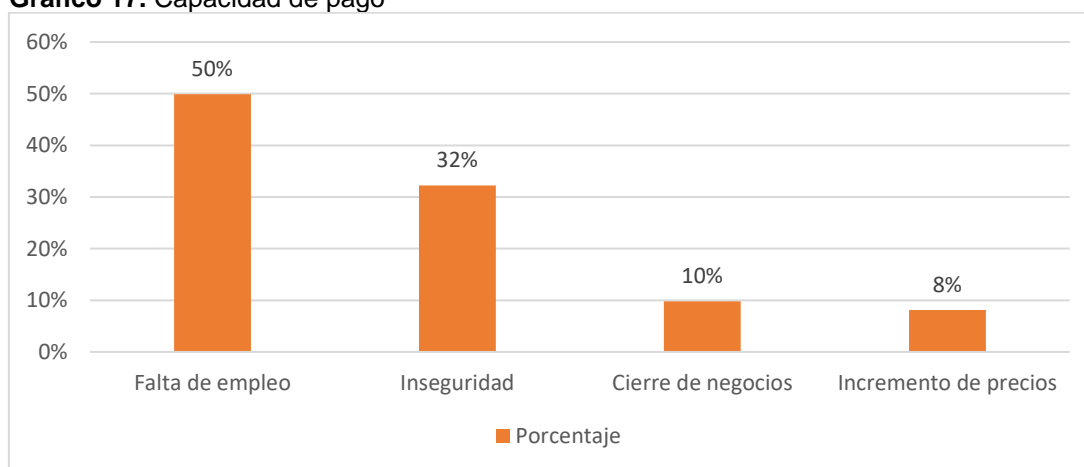
Pregunta 13: ¿Qué factores cree que inciden más en el deterioro de la economía del país y afectan a su capacidad de pago?

Tabla 16. Capacidad de Pago

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de empleo	178	50%
Inseguridad	115	32%
Cierre de negocios	35	10%
Incremento de precios	29	8%
TOTAL	357	100%

Fuente: encuesta socios

Gráfico 17. Capacidad de pago



Fuente: encuesta socios

El 50% considera que el factor que más les afecta es la falta de empleo, un 32% la inseguridad y un 0% el cierre de negocios.

Entrevistas

Se coordinó para poder realizar entrevistas a los Jefes de Agencia de Huachi Chico, Izamba y la Matriz, que nos permitió tener información importante para el desarrollo de esta investigación:

Tabla 17. Entrevistas

PREGUNTA	JEFE HUACHI	AGENCIA CHICO	JEFE IZAMBA	AGENCIA	JEFE MATRIZ	AGENCIA
Desde su experiencia en la cooperativa, ¿cuáles son las principales características socio-económicas (edad, nivel educativo, tipo de trabajo, nivel de ingresos, composición familiar) que observa en los socios que presentan mayor morosidad? ¿Ha identificado algún patrón común?	Edad: 40-60 años Educación: Básica (primaria /secundaria incompleta) Trabajo: Actividades informales (comercio ambulante, agricultura no tecnificada, trabajo por cuenta propia) Ingresos: Variables e inestables Familia: Hogares extensos o monoparentales, único sostén económico Patrón: Falta de planificación financiera y desconocimiento del manejo crediticio		Edad: 30-50 años Educación: Nivel medio o técnico Trabajo: Agricultura/ganadería pequeña escala, micro emprendimientos familiares Ingresos: Dependientes del clima, temporada y precios del mercado Familia: Familias numerosas con varios hijos o adultos mayores a cargo Patrón: Falta de ingresos regulares y limitado acceso a servicios financieros formales Ubicación: Zonas rurales/periférica Migración familiar: Desestructuración familiar, jefes de hogar migrados al extranjero dejando familiares con deudas, pero sin ingresos fijos Economía informal: Ingresos del día a día sin estabilidad		Edad: 25-40 años Educación: Nivel medio o superior Trabajo: Plataformas digitales, comercio informal, labores eventuales Familia: Hogares nucleares jóvenes con hijos pequeños Patrón: Dependencia de remesas o ingresos inestables Perfil: Migrantes retornados o con familiares en el extranjero	
2.. ¿Cómo han afectado los factores como el desempleo, la crisis económica, la migración familiar o el crecimiento de la economía informal en los niveles de morosidad de la cooperativa?	Desempleo: Impacto muy fuerte, pérdida de empleos formales durante pandemia sin recuperación Capacidad de pago: Disminución considerable Prioridades: Gastos básicos (alimentación) antes que deudas con cooperativa				Factores combinados: Todos se combinan y afectan directamente la mora Crisis económica: Encarecimiento de productos básicos, más dinero para sobrevivir que para obligaciones Informalidad: Impide acceso a otros apoyos, agrava el problema	
3.. ¿Qué criterios y herramientas utilizan actualmente para evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito?	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de ingresos y egresos • Verificación de historial crediticio interno y externo • Visitas domiciliarias • Referencias personales y estabilidad laboral • Análisis de flujo de caja semanal/mensual para trabajadores informales 		<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas personalizadas evaluando datos financieros y entorno familiar • Seguimiento comunitario con líderes barriales/comunales • Información sobre comportamiento económico del solicitante 		<ul style="list-style-type: none"> • Ficha socioeconómica • Software crediticio que mide riesgo adaptado al contexto rural • Acompañamiento desde el primer contacto • Enfoque "más humano que solo un número" 	
4. ¿Qué estrategias ha implementado la cooperativa para gestionar la morosidad considerando las condiciones socio-	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de "créditos con acompañamiento" con seguimiento mensual a socios con riesgo de mora • Fondo de emergencia solidario 		<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilización de plazos de pago • Opciones de refinanciamiento con tasas preferenciales • Talleres de educación financiera para 		<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias para diálogo directo con socios • Enfoque comunitario para generar redes de apoyo 	

económicas de los socios?	para casos graves (enfermedades, pérdida de empleo)	reorganizar finanzas y planificar gastos	• Compromiso grupal para cumplimiento de créditos
5.. Basándose en su experiencia, ¿qué modificaciones sugeriría en las políticas crediticias, procesos de evaluación o programas de apoyo para reducir la morosidad causada por factores socio-económicos?	<ul style="list-style-type: none"> • Política diferenciada para socios vulnerables (madres solteras, personas con discapacidad • Fortalecer evaluación cualitativa incluyendo criterios de compromiso y responsabilidad comunitaria • No solo evaluación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar créditos al ciclo de ingresos del socio (pagos trimestrales vs mensuales para agricultores / comerciantes) • Fortalecer alianzas con ONGs y Estado para programas de respaldo solidario 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal en análisis socioeconómico y riesgo no tradicional • Crear unidad interna de prevención de mora con datos y alertas tempranas • Trabajo preventivo antes de cartera vencida

Fuente: encuesta socios

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Caracterización de la cooperativa de ahorro y crédito KULLKI WASI

Antecedentes Institucionales

La trayectoria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. se remonta a abril del año 2003, cuando dio inicio a sus operaciones financieras. En la actualidad, la organización ha logrado integrar a 130.000 socios dentro de su estructura cooperativa, expandiendo su cobertura mediante 25 puntos de atención distribuidos estratégicamente en territorio nacional, incluyendo las regiones Sierra, Costa, Oriental e Insular. La gestión administrativa liderada por el Mgs. Juan Manuel Andagana como Gerente General se fundamenta en principios de expansión responsable, consolidación de la confianza institucional y dedicación al desarrollo socioeconómico de las comunidades beneficiarias. (Cooperativa Kullki Wasi, s.f.

El nombre "Kullki Wasi" tiene sus raíces en la lengua *kichwa*, donde se traduce como "Casa del Dinero", lo cual simboliza la dedicación institucional hacia las poblaciones indígenas y campesinas ecuatorianas. Esta filosofía se materializa mediante estrategias de inclusión financiera y el desarrollo de servicios bancarios especializados que responden a las particularidades de estos grupos poblacionales que históricamente han enfrentado barreras de acceso al sistema bancario convencional.

Estructura organizacional y cobertura geográfica

La cooperativa cuenta con una estructura organizacional sólida que le permite atender eficientemente a sus socios en todo el territorio nacional.

Sus 25 agencias se distribuyen estratégicamente considerando las zonas de mayor concentración de su mercado objetivo:

Tabla 18. Agencias

No.	AGENCIAS	No.	AGENCIAS
1	Matriz	14	Quito- Centro
2	Izamba	15	Quito- Calderón
3	Huachi Chico	16	Quito- Tumbaco
4	Pelileo	17	Quito- Villaflora
5	Baños	18	Otavalo
6	Píllaro	19	Ibarra
7	Riobamba	20	Santo Domingo
8	Guaranda	21	Durán
9	Salcedo	22	Cayambe
10	Latacunga	23	Tena
11	Machachi	24	Guayaquil
12	Sangolquí	25	Galápagos- Santa Cruz
13	Quito- Guamaní		

Fuente: elaboración propia

Marco institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. basa su funcionamiento interno y su gestión institucional en torno a principios fundamentales que orientan su accionar, los cuales se encuentran plasmados, en su misión, visión y valores, los cuales representan no solo una guía estratégica, sino también un compromiso ético con sus socios, colaboradores y con la comunidad en general.

Además, la cooperativa incorpora de manera activa políticas institucionales enfocadas en la igualdad de género, buscando garantizar un ambiente laboral justo, diverso y libre de discriminación.

Gráfico 18. Misión, Visión, Valores

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

La Cooperativa inicio sus actividades financieras en abril del 2003, pertenece al segmento No.1.

3.2. Análisis de situación financiera

Posición en el sistema cooperativo

Al 30 de septiembre del 2024, en su análisis trimestral la calificación de la Cooperativa es BBB-, este tipo de calificación es debido a que cuenta con aspectos positivos como el manejo eficiente de la liquidez con indicadores estables, pero poseen aspectos menos favorables como el deterioro de los riesgos crediticio, y niveles de morosidad, en base a lo establecido por la firma calificadora de riesgo Unión Rating S.A (Nevárez, 2020)

Tabla 19. Nivel de Riesgo a septiembre 2024

FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO	AL 30 DE	AL 30 DE	AL 30 DE	AL 30 DE	AL 30 DE
UNION RATINGS S.A	BBB-	BBB-	BBB-	BBB-	BBB-

Fuente: SEPS

La clasificación "BBB-" refleja que la entidad cooperativa mantiene una capacidad satisfactoria para honrar sus compromisos económicos, no obstante, esta situación podría experimentar variaciones ante escenarios desfavorables en el contexto económico o en su ambiente de operación. Esta valoración se fundamenta en la evaluación de diversos indicadores tales como: la solidez de la cartera crediticia, el manejo de riesgos institucionales, los niveles de rentabilidad y la fortaleza patrimonial de la organización.

Portafolio de productos y servicios

La institución financiera ha estructurado un diverso catálogo de alternativas crediticias orientadas a cubrir las múltiples demandas de su base asociativa

Los segmentos de crédito que atiende la Cooperativa son los siguientes:

Gráfico 19. Tipo de créditos otorgados



Fuente: Cooperativa Kullki Wasi

Tabla 20. Tipología de Créditos y Características

Tipo de Crédito	Monto Máximo	Plazo Máximo	Tasa de Interés	Participación en Cartera
Consumo	USD 150,000	60 meses	15.20%	65%
Microcrédito	USD 50,000	36 meses	18.50%	25%
Vivienda	USD 200,000	180 meses	11.50%	8%
Productivo	USD 100,000	60 meses	13.80%	2%

Fuente: Cooperativa Kullki Wasi

Análisis de la evolución de la cartera

El examen de los últimos cinco ejercicios fiscales refleja alteraciones significativas en los niveles de mora crediticia:

Tabla 21. Evolución de la cartera

Año	Cartera Total (USD)	Cartera Vencida (USD)	% Morosidad	Variación Anual
2020	107,945,678	3,088,047	2.86%	-
2021	139,108,500	4,117,386	2.96%	+0.10 pp
2022	206,500,890	3,842,683	1.86%	-1.10 pp
2023	246,285,000	4,236,116	1.72%	-0.14 pp
2024	226,388,000	6,044,562	2.67%	+0.95 pp

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

EL aumento de 0.95 puntos porcentuales registrado en 2024 constituye un indicador de advertencia que demanda intervención urgente y la adopción de medidas de corrección.

Análisis de resultados de la investigación

Caracterización sociodemográfica de los socios

Estructura por edades

Los resultados de la encuesta revelan una concentración significativa en el segmento de 26-35 años (53%), seguido por el grupo de 36-45 años (25%). Esta distribución indica que la cooperativa atiende principalmente a la población económicamente activa en su etapa de mayor productividad laboral.

Implicaciones para la gestión de riesgo:

- Mayor estabilidad laboral esperada en estos rangos etarios
- Necesidades crediticias orientadas a consolidación patrimonial
- Menor riesgo de retiro por jubilación en el corto plazo

Nivel educativo y capacidad financiera

El 56% de los encuestados posee educación superior, contrastando con datos nacionales donde el 68% de socios cooperativistas no tiene instrucción superior. Este perfil educativo favorable sugiere:

- Mayor capacidad de comprensión de productos financieros
- Potencial para acceso a empleos mejor remunerados
- Menor vulnerabilidad a riesgos informativos en decisiones crediticias

Composición étnica y cultural

La predominancia de socios indígenas (76%) refleja el compromiso institucional con la inclusión financiera de poblaciones tradicionalmente marginadas. Esta característica requiere:

- Productos financieros culturalmente apropiados
- Personal capacitado en competencias interculturales
- Metodologías de evaluación crediticia adaptadas a realidades comunitarias

Análisis de la situación laboral y de ingresos

Estructura del empleo

El 77% de los socios trabaja en relación de dependencia, lo que presenta ventajas y desventajas para la gestión crediticia:

Ventajas:

- Ingresos regulares y predecibles
- Posibilidad de verificación de ingresos
- Acceso a descuentos directos por nómina

Desventajas:

- Dependencia de terceros para mantener el empleo
- Vulnerabilidad ante crisis empresariales
- Limitaciones para crecimiento de ingresos

Estabilidad de ingresos

Los resultados muestran que el 82% de los socios reporta ingresos estables o muy estables, factor crucial para la capacidad de pago. Sin embargo, el análisis

cualitativo de las entrevistas revela que esta estabilidad puede ser aparente, especialmente en contextos de crisis económica.

Factores de vulnerabilidad identificados

Impacto de crisis económicas

El 56% de los encuestados experimentó alguna afectación significativa en sus ingresos durante los últimos 12 meses:

- 27% por reducción de ingresos por crisis económica
- 18% por pérdida de empleo
- 12% por enfermedad propia o familiar

Sobreendeudamiento

El 46% de los socios mantiene deudas en otras instituciones financieras, incrementando el riesgo de sobreendeudamiento y disminución de la capacidad de pago.

Causas de morosidad identificadas

Las principales causas de retrasos en pagos, según la percepción de los socios, son:

- Reducción temporal de ingresos (35%)
- Gastos médicos inesperados (28%)
- Pérdida de empleo (20%)
- Emergencias familiares (17%)

Percepción sobre factores macroeconómicos

Los socios identifican como principales factores que afectan su capacidad de pago:

- Falta de empleo (50%): Refleja la preocupación por la estabilidad laboral
- Inseguridad (32%): Impacta en la actividad económica y movilidad
- Cierre de negocios (10%): Afecta las oportunidades de empleo e ingresos
- Incremento de precios (8%): Reduce el poder adquisitivo

Demanda de servicios de apoyo

El 92% de los encuestados expresa interés en recibir capacitación financiera, evidenciando una oportunidad para fortalecer la cultura financiera y reducir riesgos crediticios.

Los tipos de apoyo más solicitados incluyen:

- Capacitación en educación financiera (44%)
- Tasas de interés más bajas (27%)
- Períodos de gracia en épocas difíciles (11%)
- Reestructuración de deudas (10%)

Análisis comparativo por agencias

Las entrevistas con jefes de agencia revelan patrones diferenciados según la ubicación geográfica:

Agencia Huachi Chico

- Perfil de riesgo: Socios de 40-60 años con educación básica.
- Actividades económicas: Comercio informal y agricultura no tecnificada.
- Principales vulnerabilidades: Ingresos variables e inestables.

Agencia Izamba

- Perfil de riesgo: Socios de 30-50 años con nivel técnico.
- Actividades económicas: Agricultura/ganadería de pequeña escala.
- Principales vulnerabilidades: Dependencia climática y estacional.

Agencia Matriz

- Perfil de riesgo: Socios de 25-40 años con educación media/superior.
- Actividades económicas: Plataformas digitales y comercio informal.
- Principales vulnerabilidades: Ingresos inestables y dependencia de remesas.

3.3. Propuesta

La propuesta se fundamenta en un enfoque que integra los hallazgos de la investigación con las mejores prácticas de gestión de riesgos cooperativos.

Como estrategia se propone la utilización de matrices de análisis estratégico para estructurar las intervenciones de manera coherente y medible, las cuales podrían ser elaboradas con una frecuencia anual para poder realizar los ajustes correspondientes:

Matriz de análisis FODA

Tabla 22. Análisis FODA de la Gestión Crediticia

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Amplia cobertura geográfica (25 agencias) • Base sólida de socios (130,000) • Experiencia de 21 años en el mercado • Enfoque en inclusión financiera • Diversificación de productos crediticios • Calificación de riesgo estable (BBB-) 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta demanda de capacitación financiera (92%) • Crecimiento del sector cooperativo nacional • Políticas gubernamentales de inclusión financiera • Desarrollo de tecnologías financieras • Alianzas estratégicas con organizaciones sociales • Programas de educación financiera estatales
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de morosidad (2.67% en 2024) • Concentración en créditos de consumo (65%) • Limitada tecnología crediticia • Procesos de evaluación tradicionales • Falta de programas estructurados de educación financiera • Debilidad en seguimiento post-desembolso 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica nacional • Alta competencia del sector bancario • Inestabilidad política y social • Cambios en normativa financiera • Fenómenos climáticos adversos • Incremento de la economía informal

Fuente: elaboración propia

Matriz de Estrategias FO-FA-DO-DA

Se propone que la elaboración de una matriz de estrategias cruzadas con ponderaciones que les permita una toma de decisiones adecuadas:

Tabla 23. Matriz de Estrategias Cruzadas

ESTRATEGIAS FO (Fortalezas-Oportunidades)	ESTRATEGIAS FA (Fortalezas-Amenazas)
FO1: Implementar programa integral de educación financiera aprovechando la demanda existente	FA1: Diversificar geográficamente para reducir riesgos concentrados
FO2: Desarrollar productos crediticios innovadores basados en tecnología	FA2: Fortalecer la diferenciación competitiva mediante servicios especializados
FO3: Crear alianzas estratégicas para expansión de servicios	FA3: Implementar sistemas de alerta temprana para crisis económicas
ESTRATEGIAS DO (Debilidades-Oportunidades)	ESTRATEGIAS DA (Debilidades-Amenazas)
DO1: Modernizar sistemas de evaluación crediticia con apoyo tecnológico	DA1: Establecer provisiones adicionales para enfrentar crisis
DO2: Capacitar al personal en nuevas metodologías de gestión de riesgo	DA2: Crear productos crediticios anti cíclicos
DO3: Implementar sistema de seguimiento continuo de cartera	DA3: Desarrollar protocolos de emergencia financiera

Fuente: elaboración propia

Matrices que midan elementos socioeconómicos

Como otra estrategia se propone la aplicación de Matrices de análisis familiar y macroeconómicos.

Matriz de análisis familiar

Esta matriz está diseñada específicamente para el contexto cultural y socioeconómico identificado en la investigación de la Cooperativa Kullki Wasi:

Tabla 24. Matriz de Análisis Familiar Kullki Wasi

DIMENSIÓN FAMILIAR	PESO	CRITERIOS ESPECÍFICOS INVESTIGACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
ESTABILIDAD RELACIONAL	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Matrimonio/unión estable >3 años • Familia nuclear completa • Sin separaciones recientes 	20 puntos
DIVERSIFICACIÓN ECONÓMICA	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos 2 fuentes de ingreso familiares • Combinación trabajo dependiente + actividad propia • Participación económica de cónyuge 	25 puntos
GESTIÓN PRESUPUESTARIA	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos básicos <70% ingresos • Registro informal de gastos • Planificación mínima mensual 	✓ 20 puntos
CARGA FAMILIAR	15%	<ul style="list-style-type: none"> • Dependientes económicos ≤3 personas • Hijos en edad productiva • Sin adultos mayores dependientes 	15 puntos
CAPITAL EDUCATIVO	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Al menos uno con educación secundaria • Capacidad de leer y escribir • Participación en capacitaciones 	10 puntos
ESTABILIDAD HABITACIONAL	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Residencia fija >2 años • Vivienda propia/familiar • Servicios básicos completos 	10 puntos

Fuente: elaboración propia

Para su aplicación se sugiere que sea una entrevista familiar, al núcleo del hogar y poder contrastar la información con personas que les sirven de referencia o garantes, y en algunos casos con líderes de la comunidad.

3.4. Plan integral de capacitación financiera basado en hallazgos

Para aplicar esta estrategia se sigue segmentar la capacitación dependiendo del grupo objetivo de socios, se escogen estos segmentos que son los más representativos dentro de la cartera de clientes de la Cooperativa.

Tabla 25. Segmentación para Capacitación basada en Investigación

SEGMENTO	CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD PRINCIPAL	MODALIDAD ÓPTIMA
Jóvenes educados	Buscan conocer más sobre temas financieros	Saber planificar sus pagos	Virtual o presencial
Indígenas tradicionales	Enfocarse en que sea en su lengua nativa,	Educación culturalmente apropiada	Presencial comunitario

Fuente: elaboración propia

Estructura modular del programa

Se propone que los módulos sean elaborados en temáticas cortas que permitan generar interés en los socios:

Duración: 1 a 2 horas

Forma: Presencial o virtual

Dirigido: Socios jóvenes e indígenas

Contenidos:

- ✓ El valor del dinero
- ✓ Elaborar un presupuesto familiar básico
- ✓ Importancia del ahorro
- ✓ Planificación financiera

CONCLUSIONES

- El análisis realizado permitió identificar que los factores socio-económicos determinantes en la morosidad cooperativa se manifiestan principalmente a través del nivel educativo, la estabilidad laboral y la composición étnica cultural. La educación superior es un factor positivo que reduce el riesgo crediticio, mientras que la dependencia laboral constituye una vulnerabilidad estructural ante crisis empresariales. La estabilidad de ingresos se ve constantemente amenazada por factores externos como crisis económicas, pérdida de empleo y emergencias familiares. Estos hallazgos confirman que el riesgo crediticio en instituciones del sector popular y solidario demanda una comprensión integral de las dinámicas socioculturales y familiares que influyen en el comportamiento de pago.
- La evaluación integral evidenció que la morosidad cooperativa resulta de la interacción entre factores macroeconómicos externos e institucionales internos que afectan diferenciadamente la capacidad de pago de los socios. Los factores externos, principalmente la inestabilidad del mercado laboral y la inseguridad nacional, generan incertidumbre que impacta directamente en la generación de ingresos, mientras que internamente el sobreendeudamiento y la concentración en créditos de consumo comprometen la capacidad de pago.
- Las estrategias desarrolladas se fundamentan en un modelo de evaluación FODA y sus estratégicas, matriz de análisis familiar, programas de educación financiera intercultural. El programa de capacitación financiera intercultural es una como estrategia central, reconociendo que la educación financiera constituye una herramienta preventiva más efectiva que los mecanismos correctivos tradicionales de recuperación de cartera.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener un monitoreo constante de los principales factores socioeconómicos como el nivel de ingresos, nivel educativo, y empleo y la influencia que tienen en la morosidad, estos son cambiantes en el tiempo.
- Establecer un mecanismo de monitoreo para analizar las variables internas y externas que influyen en la solvencia de los asociados y generan incumplimiento en los pagos dentro de la Cooperativa Kullki Wasi.
- Aplicar las estrategias propuesta para que mejore la gestión crediticia de la Cooperativa enfocada en la realidad socioeconómica de sus socios, promoviendo estabilidad financiera de la Cooperativa Kullki Wasi.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2021). *Historia económica del Ecuador: Crisis y transformaciones del sistema financiero*. Editorial Universitaria.
- Araujo, J. &. (2024). Análisis de las condiciones laborales y dinámica del subempleo en la provincia de Tungurahua: Tendencias y desafíos estructurales. *Revista de Ciencias Sociales y Económicas de la Universidad Técnica de Ambato*.
- Arias, F. G. (2022). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. *Caracas: Episteme*, 47–49, 73.
- Arteaga, M. &. (2021). Dimensiones y determinantes de la morosidad crediticia en cooperativas de ahorro y crédito: Análisis multivariante para el caso colombiano. *Revista de Economía Solidaria*.
- Banco, E. C. (2020). <https://www.bce.fin.ec/historia>. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/historia>: <https://www.bce.fin.ec/historia>
- Braun, V. &. (2022). Análisis temático: una guía práctica. *Ciencia y Educación*, 37.
- Cárdenas-Méndez, F. &. (2022). Determinantes institucionales de la estabilidad financiera en cooperativas del segmento 1 y 2 en Ecuador: Análisis comparativo post-pandémico. *Revista Finanzas y Economía Social*, 175-196.
- Coraggio, J. L. (2021). *Economía popular y solidaria en América Latina: Experiencias y desafíos*. Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Cueva Jiménez, C. &. (2022). Impacto de los factores macroeconómicos en el rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. . *Revista Economía y Finanzas*,, 45-68.

Dennys Paul, G. (2024). El riesgo de mercado y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo periodo 2021. *El riesgo de mercado y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo periodo 2021*. Riobamba, Chimborazo.

Denzin, N. K. (2021). Manual de investigación cualitativa . *Publicaciones S.*, 112.

Dillman, D. A. (2021). Encuestas por Internet, teléfono, correo y modalidad mixta: el método de diseño personalizado . *John Wiley & Sons*.

García, M. &. (2022). Supervisión financiera en el sector cooperativo: Análisis comparativo latinoamericano. *Revista de Economía Popular y Solidaria*, 45-67.

Gasbarro, D. (2021). Determinantes de la calidad de la cartera crediticia en cooperativas de crédito: Un análisis comparativo. *Revista de Banca y Finanzas*. Obtenido de <https://mushucruna.com/>.

Groves, R. M. (2021). Metodología de la encuesta. *John Wiley & Sons.*, 101.

Guzmán Vásquez, R. A. (2021). Cooperativismo y desarrollo local: Modelos de gestión financiera para la economía solidaria. En R. A. Guzmán Vásquez, *Cooperativismo y desarrollo local: Modelos de gestión financiera para la economía solidaria*. Ediciones UASB.

Hernández, R. F. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R. &. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

Internacional, F. M. (2023). *Global Financial Stability Report: Safeguarding Financial Stability Amid High Inflation*.

Jiménez Ramos, A. L. (2021). Análisis y gestión de la cartera improductiva en cooperativas de ahorro y crédito: Un enfoque desde la economía solidaria. Loja.

Kumar, R. (2020). Metodología de investigación: una guía paso a paso para principiantes. *Revista PG*.

Kvale, S. &. (2021). Entrevistas: Aprendiendo el arte de la entrevista en investigación cualitativa . *Publicaciones SAGE*, 41.

León Chávez, G. M. (s.f.). 2021.

López Miño, S. A. (s.f.). *Determinantes socioeconómicos de la morosidad crediticia en cooperativas ecuatorianas: Un análisis multidimensional*. . Universidad Central del Ecuador.

Malhotra, N. K. (2021). Investigación de mercados: una orientación aplicada. *Pearson.*, 78.

Marchán, R. (2020). *Historia del Banco Central del Ecuador: De banco de gobierno a banco emisor*. Banco Central del Ecuador.

Martínez-López, A. &. (2021). Determinantes socioeconómicos y su impacto en el bienestar financiero de hogares vulnerables. *Revista de Estudios Sociales y Económicos*.

Mendoza-Colamarco, P. &.-V. (2022). Factores socioeconómicos y acceso al crédito formal en territorios vulnerables de Ecuador. *Economía y Sociedad*.

- Miño, W. (2021). I cooperativismo ecuatoriano: Tres etapas de desarrollo histórico. *Revista Ecuatoriana de Historia Económica*, 123-145.
- Monteiro-Cardoso, F. (2022). Replanteando el riesgo crediticio como un fenómeno sociotécnico: Implicaciones para las instituciones financieras cooperativas. *Revista de Investigación de Servicios Financieros*.
- Montero Villavicencio, J. P. (s.f.). *Ciclos económicos y calidad de cartera en el sector cooperativo: Análisis econométrico para el caso ecuatoriano*. FLACSO , Ecuador.
- Morales Vallejo, P. (2021). *Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Universidad Pontificia.
- Nevárez, J. V. (2020). Valoraciones teóricas y metodológicas entorno a la gestión de riesgo financiero en el sector financiero popular y solidario. *Uleam Bahía Magazine*, 85. Obtenido de https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Publicacion_Calificadoras_de_Riesgo_web_sep21-1.pdf
- Niño, V. M. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.
- Peñafiel, T., López, P., & Alemán, A. (2017). Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. Economía y desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 158(1).
- Quizhpi, A. M.-R.-G. (2023). Gestión estratégica de la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito: Evidencia desde la Sierra Central ecuatoriana. . *Revista Economía y Administración*.
- Rivas, M. G. (2021). El impacto del riesgo crediticio en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*.

- Rivera-Ordóñez, M. S.-C. (2022). Indicadores financieros y sostenibilidad institucional en cooperativas de ahorro y crédito orientadas a la inclusión financiera en Ecuador. *International Journal of Cooperative Studies*.
- Sen, A. &. (2020). Capacidades humanas y desarrollo cooperativo en América Latina. *Revista de Economía del Desarrollo*, 102-118.
- SEPS. (2024). *Resoluciones de Entidades del Sector Financiero Populr y Solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/resoluciones-de-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario/>
- Solidaria, S. d. (2012). *Informe de gestión*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Solidaria, S. d. (2024). *Informe sectorial de riesgos de lavado de activos y otros delitos en el SFPS: Resumen ejecutivo (actualizado a diciembre 2024)*.
- Solidaria, S. d. (2025). https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/#cartera_credito.
- Valencia, D. M. (2022). Marco analítico para la distinción entre morosidad estructural y coyuntural en instituciones microfinancieras. *Microfinance Review*.
- Valverde, C. &. (2023). Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito. *Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito*. Ambato, Tungurahua: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vega-Ruiz, A. (2023). Más allá de la probabilidad de impago: Un enfoque multidimensional del riesgo crediticio en la banca cooperativa. . *Revista Internacional de Marketing Bancario*. Obtenido de <https://mushucruna.com/>.

Wasi, C. K. (s.f.). *Cooperativa Kullki Wasi*. Obtenido de <https://www.kullkiwasi.com.ec/#/home>

Yucailla Yucailla, M. J. (2022). Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito (Tesis de Maestría). . *Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito (Tesis de Maestría)*. . Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica SEDE Ambato.

Zambrano Torres, F. R. (s.f.). *Vulnerabilidad climática y riesgo crediticio: Efectos socioeconómicos en cooperativas rurales del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar., Ecuador.