



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

**PROCESOS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS**

**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:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autor:

Christian Marcelo Masaquiza Jerez

Director:

Mg. Hernán Paúl Ortiz Coloma

Ambato – Ecuador

Noviembre 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **CHRISTIAN MARCELO MASAQUIZA JEREZ**, con cédula de ciudadanía **1804932067**, autor del trabajo de graduación titulado: "PROCESOS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS", previo a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUTORÍA 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, noviembre 2025



Christian Marcelo Masaquiza Jerez

CC. 1804932067

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

Tema:

PROCESOS DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Línea de investigación:

FINANZAS, AUDITORÍA Y/O CONTABILIDAD EMPRESARIAL

Autor:

Christian Marcelo Masaquiza Jerez

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CC. 1803326857

CALIFICADOR



f. _____

Jorge Francisco Abril Flores, Dr. Mg.

CALIFICADOR



f. _____

Joyce Beatriz Mora Rivera, Econ. Mg.

CALIFICADOR



f. _____

Linda de las Mercedes Amancha Chiluisa, Ab. Dra

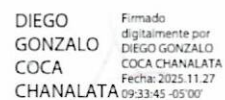
DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS



f. _____

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr. Mg.

SECRETARIO GENERAL PUCESA



f. _____

Ambato – Ecuador
Noviembre 2025

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a mis dos amores Celeste & bebito por su apoyo incondicional en las buenas y en las malas y por estar siempre animando y motivando a seguir luchando en la vida hasta alcanzar las metas. Así mismo le dedico a mis padres y a mi hermana que siempre han estado para brindar su ayuda económica y emocional para verme triunfar en la vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, mis agradecimientos al señor todo poderoso mi Dios por darme la vida, la salud, el trabajo y sus bendiciones todos los días, gracias a mi señor he venido alcanzando de a poco todas mis metas y en segundo lugar a mis dos amores (Celeste & bebito) que el señor me ha bendecido gratamente y son mi razón de seguir adelante luchando y demostrando mis capacidades formando como profesional y por último a mis padres por darme la vida y su apoyo y a mis hermanos que han sido de gran apoyo en este trascurso de mi carre profesional.

RESUMEN

La Coac. Kullki Wasi Ltda, es una institución del segmento 1 reconocida en la sierra centro, costa y región insular, resultado de una buena gestión administrativa y la trayectoria en el mercado financiero. Con este antecedente es primordial realizar la presente investigación que tiene como objetivo, optimizar los procesos de colocación de crédito en la Coac Kullki Wasi Ltda para reivindicar en los indicadores financieros de la misma; se utilizará un enfoque de investigación cualitativo, descriptivo no experimental, combinando técnicas de estudio para el analizar del procedimiento de crédito, se recabará información para obtener datos reales y actualizados que garantizaran el diagnóstico del proceso de concesión de crédito y las políticas aplicadas.

Con los resultados obtenidos se proponer estrategias para el fortalecimiento en la colocación de crédito que permita mejorar los indicadores financieros de la Institución.

Es de gran importancia realizar un análisis de la metodología crediticia aplicada para posterior implementación de mejoras continuas mitigando riesgo crediticio. La investigación pretende fortalecer los indicadores financieros de la cooperativa, haciéndola más competitiva y mejorando la reputación frente a los grupos de interés.

Palabras clave: procesos, crédito, metodología, indicadores financieros.

ABSTRACT

Kullki Wasi Ltda., a segment 1 institution recognized in the central highlands, coastal regions, and the island region, is the result of sound administrative management and a track record in the financial market. With this background, it is essential to conduct this research, which aims to optimize the credit placement processes at Kullki Wasi Ltda. to strengthen its financial indicators. A qualitative, descriptive, non-experimental research approach will be used, combining study techniques to analyze the credit procedure. Information will be collected to obtain real and updated data that will guarantee the diagnosis of the credit granting process and the policies applied.

Based on the results obtained, strategies will be proposed to strengthen credit collation and improve the institution's financial indicators.

It is of great importance to analyze the credit methodology applied for subsequent implementation of continuous improvements to mitigate credit risk. The research aims to strengthen the cooperative's financial indicators, making it more competitive and improving its reputation among stakeholders.

Keywords: *processes, credit, methodology, financial indicators.*

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.....	4
1.1. El sistema cooperativo en el Sistema Financiero Nacional del Ecuador.....	4
1.2. Microfinanzas en Ecuador y las cooperativas de ahorro y crédito	5
1.3. Factores que afectan a la cartera de crédito en sus diferentes segmentos y tipos de créditos.....	6
1.4. Análisis del perfil del cliente a través de las 5Cs de crédito.....	7
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	20
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Alcance de la investigación	20
2.3. Población y muestra	23
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	24
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Implementación de una política de segmentación crediticia por perfil de riesgo	48
3.2. Digitalización en el proceso de crédito (recabar información, análisis y aprobación de crédito).....	51
3.3. Seguimiento de la inversión de crédito post-liquidación.....	53
3.4. Revisión y mejoramiento del manual de crédito	55
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables de Estudio.....	22
Tabla 2. Conocimiento metodología de crédito	26
Tabla 3. Metodología aplicada al perfil del socio.....	27
Tabla 4. Tipo de metodología en el análisis del sujeto de crédito.	29
Tabla 5. Actualización metodología de crédito y manual de crédito.....	30
Tabla 6. Manuales para aprobación de crédito	32
Tabla 7. Factores negación de crédito	33
Tabla 8. Tiempo demora solicitud de crédito.....	35
Tabla 9. Eficiencia proceso de crédito.....	36
Tabla 10. Etapa proceso de crédito ineficiente.....	37
Tabla 11. Herramienta digital proceso de crédito	39
Tabla 12. Mejoras proceso crédito aumenta rentabilidad.....	40
Tabla 13. Seguimiento inversión crédito	42
Tabla 14. Análisis índice de morosidad.....	43
Tabla 15. Actualización del manual crédito	45
Tabla 16. Índice morosidad afecta rentabilidad.....	46
Tabla 17. Matriz de riesgo por segmento	49
Tabla 18. Indicador de riesgo	50
Tabla 19. Implementar formulario digital	52
Tabla 20. Seguimiento inversión de crédito	54
Tabla 21. Mejora manual de crédito	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento de la metodología de crédito	26
Figura 2. Metodología aplicada al perfil del socio.....	28
Figura 3. Tipo de metodología en el análisis del sujeto de crédito	29
Figura 4. Actualización metodología de crédito y manual de crédito.....	31
Figura 5. Manuales para aprobación de crédito	32
Figura 6. Factores negación de crédito	33
Figura 7. Tiempo demora solicitud de crédito.....	35
Figura 8. Eficiencia proceso de crédito	36
Figura 9. Etapa proceso de crédito ineficiente	38
Figura 10. Herramienta digital proceso de crédito.....	39
Figura 11. Mejoras proceso crédito aumenta rentabilidad.....	41
Figura 12. Seguimiento inversión crédito	42
Figura 13. Análisis índice de morosidad.....	44
Figura 14. Actualización del manual crédito.....	45
Figura 15. Índice morosidad afecta rentabilidad.....	47

INTRODUCCIÓN

En América Latina, las instituciones financieras con o sin fines de lucro son fundamentales en el desarrollo socio económico de las poblaciones que esta excluidas del sistema financiero capitalista y tradicional que ha venido manejando en un sector específico de clase alta. Estas cooperativas de ahorro y crédito basados en los principios del cooperativismo de ayuda mutua y solidarias han impulsado a sectores vulnerables como las comunidades que necesitan ayuda económica a través de servicios financieros y no financieros para poder emprender sus ideas de negocio y por ende mejorar su calidad de vida.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador han tomado mucho impulso, teniendo un crecimiento significativo en los indicadores económicos, sociales y de responsabilidad social. Este crecimiento de las cooperativas en diferentes segmentos que se encuentran, es debido a las políticas flexibles que existe en el país, , las instituciones financieras impulsan al desarrollo económico del país a través de la intermediación financiera que fomenta al ahorro, a la inversión y acceso a un crédito para mejorar la productividad de las pymes y de los pequeños emprendedores.

El área de negocios de estas entidades financieras se fundamenta en la metodología de crédito donde especifica el proceso de otorgamiento de crédito el cual define la sostenibilidad y rentabilidad de las instituciones. Por tal razón el área de créditos es el pilar fundamental de las Instituciones financieras para generar ingresos, también implica riesgos crediticios si no se administra adecuadamente la cartera de crédito. El indicador de rentabilidad de las instituciones depende mucho del área de créditos de una colocación sana, de un análisis profesional del sujeto de crédito, del cumplimiento de las políticas de crédito y de mantener indicadores positivos en recuperación y crecimiento de cartera.

En el Ecuador en la sierra centro del País la actividad principal de las Instituciones Financieras es la intermediación financiera, comprar dinero y vender dinero, pero el otorgamiento de crédito debe pasar por una fase rigurosa de análisis exhaustivo

y seguimiento para contener una cartera saludable mitigando los riesgos crediticios que se traducen en indicadores de morosidad que afectan a la rentabilidad de las instituciones financieras. Por lo que es fundamental analizar ciertos factores tales como tiempo de respuesta para otorgamiento de crédito, análisis de calidad de las 5 Cs de crédito, seguimiento de la cartera de crédito, segmentación de clientes potenciales (recurrentes) y uso de tecnología eficiente para gestión de crédito y cobranza; son algunos de los factores fundamentales para un mejor rendimiento financiero de las cooperativas de ahorro y crédito.

La Coac Kullki Wasi Ltda su giro de negocio ha sido la intermediación financiera captar dinero en ahorros y pólizas; otorgar créditos al sector vulnerable del país y recuperar. La cooperativa se encuentra en el segmento 1 entre las mejores de la sierra centro del país por su trayectoria por más 22 años brindando servicios y productos financieros y no financieros, el crecimiento de la institución depende mucho de un líder visionario junto con el apoyo de la colectividad ha sentado bases sólidas para hacer rentable y sostenible a la institución financiera. Pero como toda institución de este segmento o de otros segmentos no estamos libres de los factores internos y externos que afectan directamente o indirectamente a la situación económica y financiera de la Institución afectando el funcionamiento adecuado y sostenible en el tiempo.

Un análisis deficiente en el proceso de crédito con lleva un riesgo crediticio que a la larga afecta a los indicadores de rentabilidad de la cooperativa. La falta de un proceso adecuado en el otorgamiento de crédito en la institución ocasiona problemas para identificar y mitigar los niveles de riesgo, lo que puede conllevar a tomar decisiones erróneas comprometiendo la viabilidad del crédito que pueden traducir en una cartera de crédito sana o cartera de crédito improductivo que afectan a los indicadores de la institución.

La presente investigación, tiene como objetivo general optimizar los procesos de colocación de crédito para el incremento de la rentabilidad en la COAC Kullki Wasi Ltda. a través de estrategias desarrolladas y encaminados por los objetivos específicos como son:

- Fundamentar teóricamente los procesos de concesión de crédito en las Instituciones Financieras.
- Diagnosticar las metodologías de crédito en los procesos de colocación en la Coac Kullki Wasi Ltda.
- Proponer estrategias para el mejoramiento en las políticas y procedimientos de crédito en la Coac Kullki Wasi Ltda.

En la investigación se aplicará un enfoque de investigación cuantitativo que permita comprender en profundidad la gestión crediticia dentro de la institución; la metodología que se va implementar garantizará la calidad de información que se va recabar a través de instrumentos de investigación para su posterior análisis e interpretación; la información de fuente primaria y secundaria será fundamental para determinar la situación de la institución y proponer estrategias de mejora.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. El sistema cooperativo en el Sistema Financiero Nacional del Ecuador

El Sistema Financiero Nacional se encuentra integrado por el Sector Financiero Público, Privado y el Popular y Solidario, este último a su vez se compone de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales, Entidades Asociativas y Solidarias, Cajas y Bancos Comunales, Cajas de Ahorro, Servicios Auxiliares y Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda. (COSEDE, 2024).

El objetivo del Sistema Financiero nacional es conducir el ahorro de las personas, contribuyendo de forma directa al sano progreso, integrado por instituciones bancarias públicas y privadas en el país. También, el Sistema Financiero, permite dinamizar la economía por medio de la captación del excedente de dinero público y prestación del mismo a los cuales demanden recursos a través de créditos. (Banco Internacional, 2021).

La operación del Sistema Financiero puede influir en la estabilidad económica del país, pues esta dependerá, en buena parte, de la constante optimización en el manejo de los fondos que reciben las instituciones financieras a manera de depósitos, a través de la concesión de créditos que dinamicen la actividad productiva. Esta optimización genera rentabilidad a la sociedad como un todo y, adicionalmente, un clima de confianza entre la población. (Banco Internacional, 2021).

Para un país como Ecuador en el que, por precepto constitucional, el sistema económico es social y solidario, con la convivencia armónica de actores como el Estado, el mercado, la sociedad, la naturaleza y otros, donde se ha proclamado una Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, existen organismos públicos para la regulación del sector, entre otros avances y donde el cooperativismo financiero tiene el protagonismo descrito anteriormente, se convierte en un imperativo establecer una política pública, normativa y apoyo institucional que promueva el efectivo equilibrio económico y social de las entidades del sector

cooperativo financiero. (Fernández Lorenzo & Galarza Torres, 2023).

El sistema financiero también tiene la finalidad de trabajar como intermediario entre los que cuentan con recursos monetarios y los individuos que lo necesitan, esto es lo que conocemos como financiamiento y su propósito es contribuir que el dinero circule a través de un sistema de pagos. Con respecto a la naturaleza de los intermediarios, pueden ser privados o públicos, buscando captar el ahorro de la ciudadanía y colocarlo en forma de créditos con el fin de generar algún rendimiento en beneficio a las instituciones, asociados y clientes, esto impulsa el desarrollo económico y crecimiento de un país (Ordoñez, Narváez, & Erazo, 2020).

1.2. Microfinanzas en Ecuador y las cooperativas de ahorro y crédito

En el Ecuador, el sistema de cooperativistas tiene inicio a mediados del siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil entre 1879 y 1900. Tenían como objetivos cruciales el contribuir al bienestar de sus asociados, implementando la creación de una caja de ahorro que concedía créditos para los socios y sus familias para solventar los gastos de calamidad doméstica. Además, en 1910 se establecen varios tipos de organizaciones de carácter cooperativo que en su mayoría son patrocinadas por gremios y empleados. La primera Ley se dio en el año 1937, donde empiezan a regularizar la constitución de las COACs., y en las décadas de los sesenta y setenta es donde el 20 sistema cooperativo cobra verdadera presencia teniendo como principio la autoayuda sigue siendo la principal guía de desarrollo de las cooperativas, como a nivel local y mundial. (Banco Central del Ecuador, 2022).

El sector cooperativo es un conjunto de cooperativas asimiladas como sociedades de personas unidas de manera voluntaria para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una entidad conjunta y de gestión democrática, con distintivo jurídico con derecho privado e interés social. Las cooperativas, en referencias a sus actividades, se sujetan a principios establecidos por la Ley, incluyendo valores, principios universales cooperativista con prácticas de Buen Gobierno Corporativo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Según García. et al., (2021) las cooperativas son organizaciones socioeconómicas con una doble e importante función en el sistema actual: satisfacer las necesidades de sus miembros a través de procesos productivos y económicos eficientes y eficaces. Específicamente, en el sector financiero, se les reconoce su función de dotar de sistemas financieros y bancarios más justos a las poblaciones más pobres y limitadas, en un ambiente donde la gran banca ocupa un espacio considerable en el mercado.

El rol de las cooperativas de ahorro y crédito en la inclusión financiera y desarrollo económico manifiesta Calderón (2021) que dentro de los agentes que participan de la inclusión financiera se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, que surgen como una medida de expansión del financiamiento y su función se basa en la prestación de servicios financieros a costos asequibles. Las entidades, a lo largo del tiempo, han llevado a cabo una serie de iniciativas que promueven el emprendimiento e impulsan la inserción de nuevas empresas, que en su conjunto dinamizan la economía.

1.3. Factores que afectan a la cartera de crédito en sus diferentes segmentos y tipos de créditos

La importancia en términos de regulación y control, de estimar el impacto en la cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario, ocasionado por un shock adverso, tal como el derivado de la pandemia de COVID-19, motivó el interés de evaluar la vulnerabilidad de la cartera de créditos, entendida como la exposición a un posible deterioro de la cartera por las condiciones socioeconómicas locales preexistentes y la concentración en uno o varios sectores comprometidos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020).

Según (Berríos. et al., 2019) las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el transcurso de los años han tenido un gran auge en su cartera de crédito, debido a diversos factores como la tasa de interés, el plazo, la apertura de nuevos rubros, atención a los socios, apertura de nuevas sucursales y el seguimiento que se le brinda a los créditos otorgados hasta su recuperación; estos influyen de una manera directa en

su crecimiento.

1.4. Análisis del perfil del cliente a través de las 5Cs de crédito

El crédito es uno de los principales factores que inciden en las ventas por lo que es necesario promoverlo y otorgarlo sobre criterios y bases bien determinados. Antes de otorgar un crédito se debe realizar un análisis profundo, acerca de las características y condiciones de los solicitantes. Dentro de la administración financiera existe una herramienta que debe ser utilizada en el análisis crediticio las 5 C's de crédito, Y Con base en esta herramienta tomar la decisión de sí es conveniente otorgar el crédito y la cantidad de condiciones en las cuales debe hacerse. (Hernández. et al., 2017).

Calificar para diferentes tipos de crédito depende, en gran medida, del historial de crédito, es decir, los antecedentes que estableció al administrar el crédito y efectuar pagos a lo largo del tiempo. El informe de crédito es principalmente una lista detallada del historial de crédito, que consiste en información proporcionada por los prestamistas que le otorgaron crédito. Si bien la información podría variar de una agencia de informes de crédito a otra, los informes de crédito incluyen los mismos tipos de información, como los nombres de los prestamistas que le otorgaron crédito, los tipos de crédito que tiene, historial de pagos y más. Puede obtener una copia gratis de informe de crédito cada 12 meses de cada una de las tres principales agencias de informes de crédito (Equifax, Trans Union y Experian) (Wells Fargo, 2025).

A lo anterior el autor Félix (2019), indica que un préstamo es un riesgo constante a mediano o largo plazo. Por tal motivo, se debe evaluar el riesgo crediticio en un panorama que el deudor incumpla con el compromiso de pago o deje de cancelar el crédito en el transcurso del periodo establecido para el crédito. La herramienta útil para evaluar este panorama son las 5 C del crédito.

1. Capacidad de pago
2. Comportamiento de pago
3. Carácter
4. Colateral
5. Capital

Capacidad de pago: Evalúa si los ingresos son suficientes para cubrir los compromisos actuales más el nuevo préstamo. Una preevaluación se puede hacer rápidamente de esta manera calcular cuánto de los ingresos se destina al pago de préstamos, incluyendo la cuota mensual del préstamo nuevo. Si es más del 40%, se debe trabajar en organizar la documentación antes de iniciar la solicitud.

Comportamiento de pago: Para responder esta pregunta primero debemos conocer qué el historial crediticio es un registro del comportamiento que se ha tenido con los compromisos de pago previos. Es como un récord de notas que dice que tan bien o mal se paga los créditos. Hay que mantener esta calificación crediticia alta para que se mejore las probabilidades de aprobación.

Carácter: El carácter es la “C” más difícil de evaluar, pero es bastante simple de definir. Es la probabilidad de que siempre se cumpla con el compromiso de pago, aun cuando esto signifique que sin liquidez mensual o, aunque la situación financiera empeore en algún momento después de desembolsado el préstamo.

Colateral: El colateral es también conocido como garantía, es decir, es un aval que respalda el compromiso de pago y en caso de no poder cumplir, la misma es ejecutada como pago de lo adeudado. Hay ocasiones en que la garantía necesita reforzarse para reducir el riesgo asumido por la institución y mejorar así la probabilidad de aprobación. Por esta razón, a veces se solicita un garante.

Capital: El capital o patrimonio es una resta del valor de venta de tus activos (por ejemplo: carro, casa, ahorros en cuentas de banco, certificados de depósito) menos todo lo que se adeuda o pasivos (por ejemplo: tarjetas de crédito, préstamos, etc.

Segmentación de mercado para los diferentes productos financieros

La segmentación de clientes permite a las instituciones financieras mejorar la estrategia de negocio, centrándose en el mercado objetivo mediante campañas de marketing dirigidas. Las instituciones al no disponer de técnicas para segmentar clientes, se les dificultan llegar a sus objetivos, asumiendo mayor riesgo en nichos de mercados desconocidos. (Chapa, 2023).

La segmentación de mercados es una de las estrategias más eficientes para llegar correctamente a un grupo o una determinada audiencia específica, facilita el proceso de personalización de las campañas, el enfoque en lo necesario y la agrupación de consumidores con intereses parecidos para dirigirse de manera rentable a ellos. (Redator Rock Content, 2018).

Según el autor Gaspar (2023) explica que el incremento de la competencia y la disputa visible de las instituciones de soluciones financieras se vuelve esencial optimizar la gestión de la cartera de clientes. Involucrar a los consumidores a través de canales tradicionales y/o campañas genéricas no es suficiente. Es necesario construir un marco que nos permita ver al cliente y al negocio de manera integral, segmentarlo y luego innovar en la regla de comunicación y activación.

- Brindar productos personalizados.
- Involucrar a los clientes inactivos a través de un mejor uso de los datos.
- Hacer protagonista al cliente, independientemente del canal.
- Optimizando herramientas KYC (*know your customer*).
- Hacer un uso eficaz de los ecosistemas y de la financiación abierta.
- Ofreciendo una verdadera experiencia omnicanal, integrada y fluida.

Indicadores de Rentabilidad de las COAC's del segmento 1

A nivel macroeconómico las decisiones gubernamentales como las nuevas reformas fiscales afectan en gran medida a las instituciones financieras, debido a que el público no tiene liquidez para endeudarse o para realizar depósitos

disminuyendo el caudal financiero, por tanto, es necesario un análisis financiero para realizar comparativas y tomar decisiones estratégicas económicas y financieras, como manifiesta Acevedo. et al., (2019). Los métodos utilizados en la actualidad se sustentan en el análisis mediante la utilización de instrumentos contables y financieros, los cuales facilitan los estudios de performance al interior de las instituciones bancarias; dichos mecanismos han facilitado el establecimiento de unidades de medida y control, las cuales adecuan el ejercicio; entre las unidades de medida utilizadas con mayor regularidad se destacan los denominados indicadores, índices o ratios, derivados de la comparación de dos datos contables-financieros en conjunto.

Por otro lado, la situación económica del país influye en todas las actividades incluida la financiera, el problema es cómo las cooperativas pueden enfrentarse a estas situaciones de riesgo y los socios que son el sustento de las cooperativas de igual manera necesitan proteger sus recursos invertidos en las entidades, ellos aún más asumen riesgos inherentes a su inversión. De lo antes mencionado, se origina la propuesta de analizar los diferentes indicadores financieros en las cooperativas de ahorro y crédito. Por otro lado, también es importante señalar que la aplicación de metodologías como la de CAMEL es primordial al momento de diagnosticar cualquier entidad financiera, debido a que aporta varios beneficios como monitorear la dinámica de la entidad, determinar oportunamente las fallas y los puntos de mejora (GUAMÁN, 2022). Basados en este método los indicadores tienen relación a cuantificaciones como capital, activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez, mismos que permiten un adecuado proceso de toma de decisiones.

La eficiencia microeconómica tiene una incidencia reveladora en la rentabilidad del segmento de cooperativas de ahorro y crédito que se analizan, puesto que un elevado gasto operacional puede influir directamente en la rentabilidad de las mismas y por consiguiente en la propia supervivencia de la institución en la cual han confiado sus ahorros los socios de la misma. (Chávez & Valdivieso, 2024).

De acuerdo a los reportes financieros publicados por los organismos reguladores de las instituciones del Sector de Economía Popular y Solidaria (SEPS), durante

los últimos años, se puede observar un crecimiento sostenido de activos pasivos, patrimonio y utilidades de las cooperativas de ahorro y crédito, evidenciando que las COACs constituyen el grupo de mayor tamaño en activos, pasivos y patrimonio dentro del sector popular y solidario. Sin embargo, estos indicadores varían sus niveles de eficiencia y rentabilidad en función de su tamaño. (Vallejo, 2020).

Si bien existen, algunos estudios sobre la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, el enfoque y el alcance que se pretende dar en este estudio no ha sido revisado todavía a pesar de la importancia que reviste debido a que la ineficiencia microeconómica en un período largo podría afectar negativamente la rentabilidad y con ello la estabilidad de la institución que padece ese problema. La baja o nula rentabilidad genera problemas con la capitalización de las cooperativas que no pueden generar mayor inversión para mejorar su capacidad en la captación de depósitos, otorgamiento de créditos y prestación de otros servicios a sus asociados. (Capa & Mora, 2024).

Los constantes factores de la liquidez, el otorgamiento de créditos, la adquisición de activos, la captación de depósitos de corto y largo plazo, los ingresos ordinarios como los intereses, el costo de financiamiento, con los gastos ordinarios, entre otros motivos, impactan en la rentabilidad y a su vez en el desempeño financiero, que es de suma importancia para el sector de la economía nacional, debido a que atiende a sectores vulnerables y de alto interés social. (Soto. et al., 2024).

La cartera de crédito de las cooperativas del segmento 1 del Ecuador durante el periodo 2018-2022 se vio afectada con una variación al incremento debido a un factor principal entre muchos otros como es la emergencia sanitaria que el país y el mundo entero estaba atravesando, con lo cual las actividades económicas se paralizaron por temor a los contagios masivos, obligando al cierre de negocios y por ende provocando que miles de personas se quedaran sin trabajo y por consecuencia sin ingresos, considerándose como la causa principal para que las cooperativas de ahorro y crédito incrementaran sus niveles de mora, debido a que los deudores no disponían de los ingresos suficientes para cumplir con la cancelación de los créditos. (Aldaz Delgado & Yaguache Maza, 2024).

El índice de morosidad de una cooperativa de ahorro y crédito es un factor de gran relevancia, , con ello se puede medir el desempeño que las entidades tienen al momento de seleccionar a sus clientes después de los análisis respectivos para otorgar un crédito a quienes crea que cumplen con los requisitos establecidos, pudiendo así ubicarse como las mejores instituciones a nivel de todo el país. (Aldaz Delgado & Yaguache Maza, 2024).

Metodología de crédito

Es el conjunto de Normas y Procedimientos que las Instituciones Financieras utilizan para estandarizar la forma como entregan a sus Clientes/Socios los diferentes productos de crédito, dependiendo de segmento de mercado en el que se enfoquen. (Larrea, 2021).

Las experiencias de los microcréditos demuestran que los clientes o socios tienen sentido de ahorro y voluntad de pago, que toma en consideración que los costos de gestión y transacción de estas operaciones son mayores, debido al riesgo asumido por las instituciones financieras que atienden este sector. Por ende, es de vital importancia que las instituciones financieras, de acuerdo con el segmento de clientes al cual estén dirigidas, desarrollen e implementen metodologías que mitiguen el riesgo de crédito, para una correcta y adecuada entrega de préstamos en los sectores en, los cuales, tengan presencia institucional. (Torres, 2021).

En los últimos años, las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) han evolucionado favorablemente en el sistema financiero ecuatoriano. Sin embargo, el país carece de metodologías de evaluación de riesgo adaptadas a su realidad. Esta publicación propone una alternativa metodológica para ello, denominada PILAR, que utiliza criterios estadísticos relacionados con la Ley de Distribución Normal para identificar períodos de crisis o vulnerabilidad. Los componentes de este método se definieron a través de identificar indicadores cuyos resultados se aproximan al supuesto de normalidad, y que permiten profundizar distintos aspectos críticos de las CAC de Ecuador. Su aplicación facilita las decisiones gerenciales de los representantes de las cooperativas y sus entidades supervisoras. (Vinelli, 2022).

La metodología que se le hacen al cliente para adquirir un microcrédito, estos filtros son supremamente importantes porque como tal el microcrédito no tiene ninguna garantía real que nos asegure la devolución del dinero es decir debemos hacer la colocación de crédito de una manera adecuada mitigando los riesgos, haciendo una evaluación cuantitativa y cualitativa exhausta, este problema afecta los indicadores de rentabilidad en las entidades financieras esto puede causar el cierre de sucursales, despidos masivos y una baja calificación dada por las firmas calificadoras de riesgo por lo que a su vez alejaran futuros inversionistas. (Contreras Martínez, 2025).

Antecedentes de la investigación

En lo relacionado a los antecedentes de la investigación, se recurrió a varios estudios que aportaron una base científica para el conocimiento de la situación de las cooperativas de ahorro y crédito sobre la cartera de crédito que ha venido manejando en las gestiones anteriores.

Primero el estudio de Alcívar & Roldan (2023) denominado “Estudio del comportamiento de la cartera de crédito del Sistema Financiero Popular y Solidario de Manabí” realizaron con el objetivo de analizar el comportamiento de la cartera de crédito en Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) segmento 1 de la provincia de Manabí durante el periodo 2019-2021. Se realizó una investigación descriptiva y de campo con enfoque cualitativo, lo que permitió describir las principales afectaciones que tuvieron estas COAC'S en los indicadores de la cartera, evidenciando la desaceleración en el crecimiento de la misma y disminución del índice de morosidad en el periodo de inicio de la pandemia que fue en el 2020. Como conclusión se evidenció el rol importante de los organismos reguladores del SFPS en la emisión de normativas para este sector, quienes deben mantener constante capacitación y actualización en lo concerniente a la aplicación de metodologías y normativas que contribuyan a la sostenibilidad y mejora SFPS.

Por otra parte Ibarra (2022) en su artículo científico “ Estrategias financieras para la colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1”

el objetivo de la presente investigación es atribuir al desarrollo de estrategias que se dirigen a la satisfacción de las necesidades de sus socios, La metodología se basó en una investigación de tipo cualitativa, fundamentada por el métodos descriptivo y bibliográfico, la técnica aplicada fue una entrevista a los gerentes de ambas entidades, así como un análisis documental de los informes de colocaciones publicados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Los principales resultados muestran que al establecer una comparación entre los años objeto de análisis se evidencia un aumento en las colocaciones efectuadas por la cooperativa 15 de abril del 1.66% y del 0.33%. Por lo tanto, se concluye que las estrategias aplicadas les han permitido desarrollar productos acordes a las necesidades de la población, lo que incide de manera positiva en los niveles de colocación alcanzado en los años 2020 y 2021.

Cabe mencionar también en la investigación de Según Jiménez (2022) en su tesis de maestría “Diseñar estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, 2021” el objetivo de la investigación es presentar un plan de acción con estrategias de mejora para la colocación de crédito a través de la información obtenida, producto del análisis de documentación especializada e información de los principales ejecutivos de la organización, como resultado relevantes se ha obtenido que el rendimiento sobre el patrimonio de la cooperativa Ambato es positivo en cada año y de acuerdo a datos encontrados en las memorias anuales de los años 2018 (11.86%) y 2019 (9.99%) supera al promedio de Cooperativas que se ubican en el segmento; se concluyó que si bien los indicadores de rentabilidad son positivos e incluso superiores al promedio del segmento de cooperativas; existe un mercado de perspectiva creciente con nichos de clientes poco atendidos por los competidores.

Según (Jimbo, Erazo, & Narvárez , 2019) en su publicación del análisis de la cartera de crédito en la Coac Jardín Azuayo, a través de un modelo de análisis de datos cuyo objetivo fue medir la efectividad de la cartera de crédito de la institución, a través de indicadores financieros y de desempeño, la presente investigación está enfocada en el análisis financiero, cualitativo, cuantitativo, descriptivo y diagnóstico o propositivo, Los resultados muestran que la colocación del crédito común va

perdiendo eficiencia frente a la colocación de la línea de crédito; concluyendo que la calidad de la cartera de crédito es eficiente, tiene un menor índice de cartera de riesgo y un mayor índice de cobertura de crédito.

El estudio de Acosta Ortiz & Bazarro Gomez (2024) denominado “Análisis de la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector financiero de la ciudad de Guayaquil”; tiene objetivo del estudio fue analizar la estrategia de créditos y cobranzas en las ventas del sector y se utilizó un alcance descriptivo, diseño no experimental, enfoque mixto, método deductivo e inductivo, empleando entrevistas, encuestas y análisis de los estados financieros. Los resultados demostraron que la implementación de plataformas digitales, sistemas automatizados para agilizar la gestión y la mejora de la comunicación son aspectos que pueden mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos y cobranzas. Se concluye que el incremento de los días de cobro demanda el desarrollo de una estrategia de crédito y cobranzas en el sector ferretero para mejorar este panorama.

Cabe mencionar también la investigación “Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global” de (Ula, 2024) realizada con el objetivo implementar un conjunto de estrategias efectivas que cree la fidelización de clientes en la cooperativa sujeta de investigación; el cual fue procesado a través de técnicas tanto cuantitativa como cualitativa, en los resultados procesados se ha evidenciado una serie de falencias en la gestión de atención al cliente, en los criterios tanto de captaciones como de colocaciones; se concluye que el desarrollo de las estrategias de fidelización propuestas como solución buscan interactuar con prospectos, centralizar información de clientes.

Además, la investigación titulada “Efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, del segmento 1 ubicadas en las provincias de Azuay y Cañar” de Padilla & Santos (2024) tuvo como objetivo determinar la efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del Segmento 1 Ubicadas en las Provincias de Azuay y Cañar. Para lo cual, se aplicó la investigación de tipo documental, con un diseño cuantitativo, enfoque deductivo- inductivo, con una modalidad de campo,

método exploratorio. Los resultados muestran la eficiencia en el otorgamiento de créditos se refleja en la capacidad de las cooperativas para optimizar los recursos y reducir los tiempos de procesamiento sin comprometer la calidad del servicio. Concluyeron que la evaluación de la eficacia en los procesos de otorgamiento de crédito reveló que algunas cooperativas logran aprobar un alto porcentaje de solicitudes sin requerir información adicional, lo que indica que tienen procesos internos bien estructurados y una capacidad eficiente para tomar decisiones desde la primera instancia.

Resalta también interesante el artículo científico denominado “ Análisis comparativo de la captación y colocación de recursos en las cooperativas del segmento 1 en Ecuador durante dos tetramestres del año 2024”, realizado por Espinoza & Carvajal (2024) con el objetivo de comprender su evolución y relación en el contexto financiero del sector popular y solidario, a través de una investigación cuantitativa de tipo descriptivo comparativo, se emplearon datos secundarios obtenidos en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Los resultados muestran que los depósitos a plazo fijo constituyen el principal mecanismo de captación, Por otro lado, los recursos colocados, aunque presentan fluctuaciones mensuales, En conclusión, el estudio evidencia la relevancia de los depósitos a plazo fijo como herramienta clave para la estabilidad financiera de las cooperativas y destaca la necesidad de estrategias innovadoras que optimicen la captación y colocación de recursos en beneficio de la economía solidaria.

Por último, la revista denominada “La Colocación de Créditos y su Relación con la Rentabilidad” realizado por Malla. et al., (2024) con el objetivo determinar la relación entre las colocaciones y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPMEGO”, una de las más grandes en relación a sus activos en la provincia de Loja y la región sur del país; para ello, se describió las variables y se analizó la importancia, para conocer las características del problema y establecer la relación existente entre la variable independiente (colocación de crédito) y dependiente (rentabilidad). Para la obtención de resultados se realizó un análisis de la colocación de créditos como de su rentabilidad en los últimos cinco años, los cuales presentaron varias fluctuaciones en estos años, la correlación diagnóstica que, a

pesar de tener un elevado nivel de colocaciones, no implica que la rentabilidad de sus activos sea igual a esta. Con ello podemos concluir que la cooperativa tiene una relación positiva débil, es decir, la colocación de créditos puede incrementar, pero es muy posible que la rentabilidad lo haga de forma débil, debido a que el fin principal de estas organizaciones es el bien común de sus integrantes y no el lucro económico.

Marco legal

Normativa SEPS

El Sistema de Economía Popular y Solidaria, tiene un organismo de control denominado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el mismo que regula a cooperativas de Ahorro y Crédito, mutualistas, cajas de ahorro y bancos comunales; el sistema popular y solidario nació en las mismas comunidades como respuesta a la satisfacción de sus necesidades colectivas, el buen vivir o *sumak kawsay*, que se incluyó en la Constitución del Ecuador en el año 2008, determina y promueve el desarrollo de los pueblos, comunidades y nacionalidades, por lo que la SEPS se encarga de regular, controlar y también promulgar el fomento de estas organizaciones dentro del marco institucional legal (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria

Art. 21.- Sector cooperativo. - (Sustituido por la Disp. Reformatoria Primera núm. 7 de la Ley s/n, R.O. 311-S, 16-V-2023). - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro y de interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

La normativa relacionada con la captación y retención de los socios de las cooperativas es muy amplia puesto que se trata de un problema en común que todas las instituciones deben enfrentar en algún momento. En este sentido, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a través de la resolución SEPSIGT-INR-IGJ-2021-0704 señala la norma que permite controlar a las empresas que califican los riesgos de las cooperativas a fin de generar un control de las operaciones que se desarrolla en las instituciones con sus clientes, empleados, proveedores y demás involucrados (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Código Orgánico Monetario y Financiero

Mediante Resolución No.433-2017-G de fecha 29 de diciembre de 2017 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se aprobó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Institución, que en su artículo 10 establece como responsabilidad de la Subgerencia de Programación y Regulación disponer la evaluación del riesgo sistémico, en particular, del sistema monetario y financiero; y, dentro de los productos y servicios de la Dirección Nacional de Riesgo Sistémico, la elaboración de los reportes analíticos de riesgo sistémico del sistema monetario y financiero y de la evolución del mercado financiero nacional. Con el fin de dar fiel cumplimiento al estatuto, se da a conocer el comportamiento y situación actual de los indicadores más relevantes relacionados con los sectores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana, estableciendo alertas tempranas para la toma de decisiones. (Banco Central del Ecuador, 2023).

La entidad financiera podrá otorgar nuevos recursos bajo el presente mecanismo únicamente en operaciones de segmento productivo o microcrédito, observando el marco legal y la naturaleza jurídica de la entidad financiera acreedora, para afianzar la actividad económica del deudor, observando la proyección de sus ingresos en un horizonte de tiempo correspondiente al ciclo económico de su actividad. (Junta de Política y Regulación Financiera, 2024).

Conforme lo dispuesto en el Artículo 46 de la Subsección VII “Requerimientos de Información”, de la Sección II “De Las Tasas de Interés”, del Capítulo XI “Sistema de Tasas de Interés y Tarifas del Banco Central del Ecuador”, del Libro I “Sistema Monetario y Financiero” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, expedida por la Junta de Política y Regulación Financiera, menciona que: "Las entidades del sector financiero privado, del sector financiero público y del segmento 1 del sector financiero popular y solidario están obligadas a proporcionar al Banco Central del Ecuador, información consolidada semanalmente, de operaciones activas y pasivas de acuerdo al Instructivo de Tasas de Interés expedido por el Banco Central del Ecuador. Para el resto de segmentos del sector financiero popular y solidario, la periodicidad de entrega de información será determinada en el Instructivo de Tasas de Interés expedido por el Banco Central del Ecuador (Banco Central del Ecuador, 2022)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

La metodología de investigación es un componente fundamental en cualquier estudio, , proporciona el marco estructural y las herramientas necesarias para recopilar, analizar y sacar conclusiones sobre el tema de investigación. En el entorno del análisis de la estrategia de créditos para la Coac Kullki Wasi Ltda, esta sección es necesario , no solo guiará el proceso de investigación, también certificará la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

El enfoque cualitativo es la enseñanza y aplicación de los métodos de las ciencias sociales, se enfatiza que los investigadores deben explicar cuáles son los fenómenos observados y, en la medida de lo posible, la recopilación y el análisis de datos deben ser extremadamente objetivos durante todo el proceso de investigación. (Ferrer, 2023).

En el diseño de la investigación, se manejará un enfoque cualitativo, para obtener una comprensión holística de la situación a través de la observación, recopilación y análisis de los datos obtenidos en la Coac Kullki Wasi Ltda. Además, se aplicará el método deductivo para establecer un marco teórico sólido basado en la literatura existente sobre estrategias de créditos para mejorar la cartera de crédito, lo cual favoreció la creación de un marco conceptual que servirá como guía durante el proceso de investigación.

2.2. Alcance de la investigación

La investigación descriptiva se define como un método de investigación que observa y describe las características de un determinado grupo, situación o fenómeno. El objetivo no es establecer relaciones causa-efecto, sino ofrecer una descripción detallada de la situación. (Stewart, 2025).

La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. (Velázquez, 2025).

El alcance de la investigación es de naturaleza descriptiva, , se busca comprender y describir las prácticas y procesos existentes en la Coac. Kullki Wasi Ltda. Asimismo, se seguirá un diseño no experimental, , no se manipularán variables ni se realizarán intervenciones en un entorno controlado, se recopilarán datos de fuentes existentes y se llevarán a cabo análisis comparativos para conseguir los objetivos de la investigación.

Tabla 1. Variables de Estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Estrategia de crédito	Radica en desarrollar políticas y normativas de crédito mediante estrategias de evaluación, colocación y recuperación.	Se refiere a la evaluación de la capacidad financiera de los clientes antes de otorgar un crédito	Revisión de la cartera de crédito Evaluación de la solvencia financiera	Índice de solvencia Índice de cartera vencida
Colocación de crédito	Son operaciones mercantiles en las que una persona u organización otorga un bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero previamente establecida y correspondiente al precio de dicho producto.	Estrategias y procedimientos para administrar la concesión de crédito, evaluación de riesgos y recuperación de cartera. Procesos implementados para otorgar créditos de forma efectiva, gestionar la recuperación de fondos y minimizar el riesgo de incumplimiento, conforman el marco integral de gestión crediticia	Gestión de créditos Preferencias y Comportamientos de Pago de Clientes	Política de Crédito. Incentivos y Descuentos

Fuente: elaboración propia Masaquiza,2025

Variable independiente

La estrategia de mejora como variable independiente, con el diseño de investigación cualitativo , se analizar la cartera de crédito con la información recabada en la institución, se sustenta con el marco teórico y el cuestionario de la encuesta que medirá la aplicación de la metodología de crédito.

Investigación en campo

El trabajo en campo se realiza con la aplicación de la encuesta a los involucrados en el área de negocio de la institución, para recabar información útil para la investigación y proponer acciones de mejora, basándose en los resultados obtenidos de la investigación en campo.

2.3. Población y muestra

La población en investigación es un conjunto completo de elementos que poseen un parámetro común entre sí. La población en investigación no tiene que ser necesariamente humana. Puede ser cualquier colección de datos que posea un parámetro común. (Velázquez, 2025).

La población a investigar es de un departamento específico, que es el departamento de negocios donde se generan las políticas y normas para el manual de crédito y en donde se toman las decisiones importantes para colocación de los créditos; está determinado de 5 involucrados en la toma de decisiones a los cuales se va realizar la entrevista aplicando un cuestionario para recabar información pertinente para mi tema de investigación.

Una muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en la encuesta. (Velázquez, 2025).

La población o universo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. es de 140 miembros que integran el área de negocio (Cooperativa Kullki Wasi, Ltda. 2024). A los cuales se va analizar las necesidades y determinar las perspectivas que tienen de la metodología de crédito que aplican en el procedimiento de concesión de crédito dentro de la institución.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Métodos

Los métodos de investigación son procedimientos a seguir de manera sistemática, racional y objetiva para hallar el conocimiento dentro de un campo de estudio concreto. (Arellano, 2024)

Método analítico – sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez & Pérez, 2019)

Técnicas

Cuestionarios

Son técnicas que se utilizan en estudios colectivos para extraer datos a través de una serie de preguntas formuladas con el fin de identificar rasgos comunes en una población (Arellano, 2024).

Observación

La observación es fundamental para recabar datos y entender fenómenos. El método observacional consiste en examinar sucesos, conductas o acontecimientos. En general, el investigador observa, toma registros, y se abstiene de intervenir en los fenómenos. (Arellano, 2024).

Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación cualitativa que consiste en una conversación estructurada, semiestructurada o abierta entre el investigador y los participantes. Su objetivo es acopiar información profunda y detallada sobre un tópico. (Arellano, 2024).

Instrumentos de investigación

Fuente primaria y secundaria

Las fuentes de información primarias y secundarias, podemos decir que las primarias proporcionan información de primera mano o, dicho de otra forma, te dan acceso directo al objeto de tu investigación. En cambio, las secundarias ofrecen información de segunda mano y comentarios de otros investigadores. Por tanto, podemos concluir que la investigación secundaria describe, interpreta o sintetiza fuentes primarias. (HACER TFG, 2024)

Análisis de la metodología de crédito

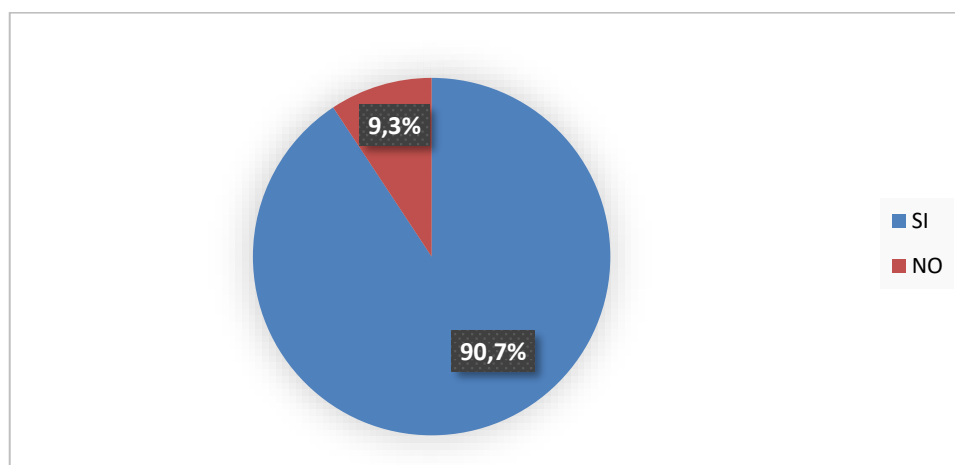
1. ¿Tiene conocimiento sobre la metodología de crédito que aplica a Coac Kullki Wasi para la concesión de crédito?

Tabla 2. Conocimiento metodología de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene conocimiento sobre la metodología de crédito que aplica a Coac Kullki Wasi para la concesión de crédito?	SI	127	90,7%
	NO	13	9,3%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza,2025

Figura 1. Conocimiento de la metodología de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza,2025

Interpretación y análisis:

El 90,7 % de las personas encuestadas en el área de negocio afirman que tiene conocimiento de la metodología de crédito vigente que maneja la Coac Kullki Wasi Ltda. Este resultado es muy importante, se obtuvo un resultado positivo, esto refleja que están cumpliendo con las políticas y procedimientos escritos en la metodología de crédito, la cual le garantiza una mejor aplicación en la evaluación de la solicitud de crédito, minimizando el riesgo crediticio; permitiendo al personal de negocio actuar de una manera segura al momento de aplicar los lineamientos establecidos

en la metodología crediticia. Y un porcentaje considerable de 9,3% menciona que no tiene conocimiento de la metodología de crédito, lo que desglosa una alerta importante; este grupo de personas que desconocen la metodología de crédito sería el personal nuevo o personas que no están inmersas totalmente en el área de negocios. Por lo que es fundamental realizar inducción, capacitaciones y retroalimentación de la metodología, procedimiento y políticas de crédito, para que puedan desenvolverse eficaz y eficientemente en el área de trabajo sin importar el rol que ocupen en la institución. Un equipo de trabajo con una buena comunicación y con la información adecuada puede realizar mejor sus labores, tomar buenas decisiones en caminados a cumplir con los objetivos individuales y colectivos alineados con la cooperativa.

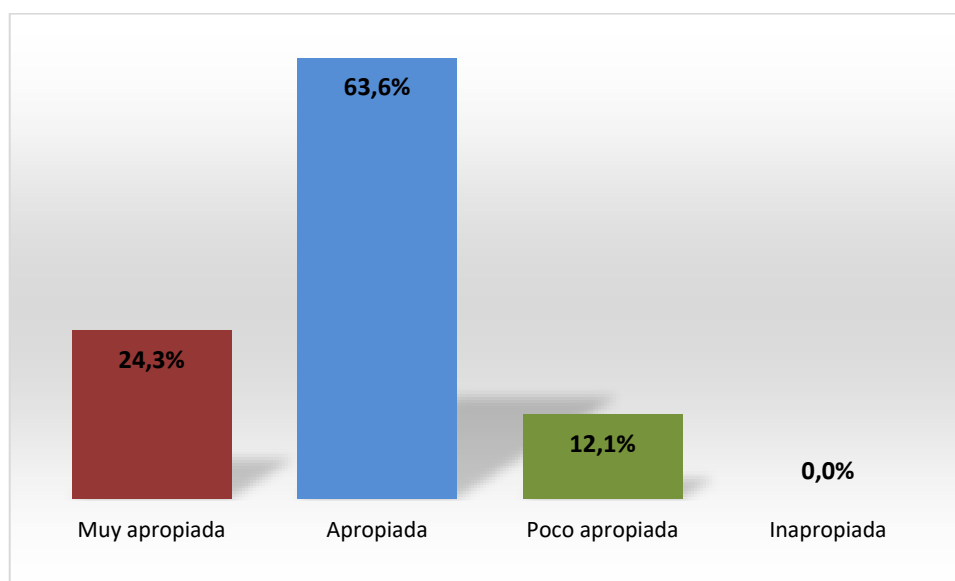
2. ¿Cree usted que la metodología de crédito es apropiada para el análisis crediticio del perfil del socio potencial?

Tabla 3. Metodología aplicada al perfil del socio

		Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que la metodología de crédito es apropiada para el análisis crediticio del perfil del socio potencial?	Muy apropiada	34	24,3%
	Apropiada	89	63,6%
	Poco apropiada	17	12,1%
	Inapropiada	0	0,0%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 2. Metodología aplicada al perfil del socio



Fuente: elaboración propia Masaquiza,2025

Interpretación y análisis:

En el siguiente gráfico se muestra una mayoría de encuestados que manifiestan que la metodología aplicada a la evaluación del perfil de socio es adecuada. El 63,6 % lo califican como apropiada y un 24,3 % como muy apropiada, en total el 87,9 % lo aprueban la metodología. La metodología implementada en la Coac Kullki Wasi tiene la aprobación por la mayoría del personal involucrado en el área de negocio, y esto es muy importante, ellos son los que aplican la metodología para tomar decisiones importantes todos los días en su área correspondiente; en fin, este nivel de aprobación de la metodología manifiesta que los procedimientos son eficaces, alineados a los objetivos de la cooperativa y de los socios. Pero existe un porcentaje considerable del 12,1 % que manifiestan que la metodología es poco apropiada, en este sentido existe una minoría que no están conformes con la metodología aplicada ya se ha por que no está adaptable al perfil del socio o que es riguroso en el análisis crediticio, pero esto permite tener una oportunidad de mejora; para ello es recomendable realizar retroalimentaciones y comisiones de revisión para detectar posibles ajustes que se pueden realizar en la metodología de crédito que permita fortalecer el proceso crediticio.

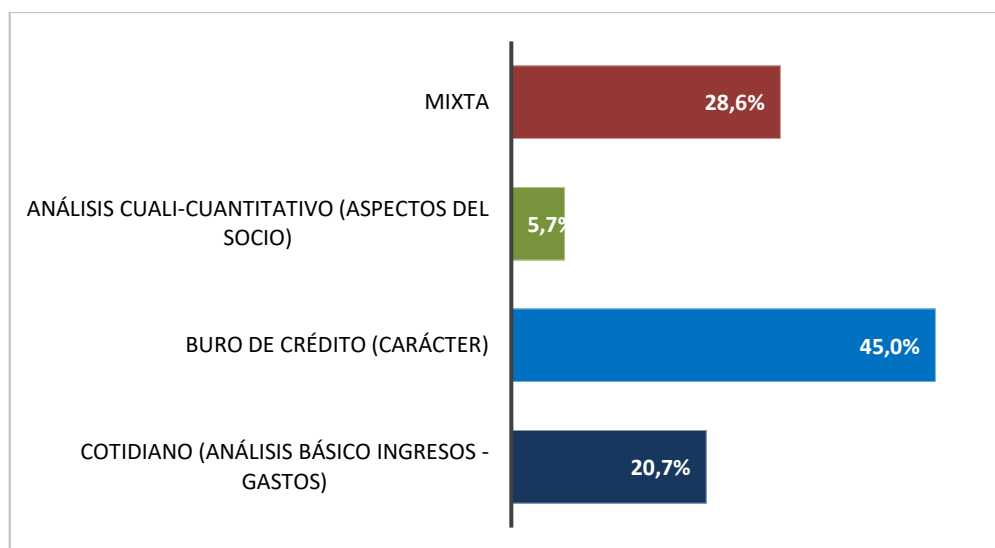
3. ¿Qué tipo de metodología se utiliza en el análisis del sujeto de crédito en la Coac KW?

Tabla 4. Tipo de metodología en el análisis del sujeto de crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	
¿Qué tipo de metodología se utiliza en el análisis del sujeto de crédito en la Coac KW?	Cotidiano (análisis básico ingresos - Gastos)	29	20,7%
	Buro de crédito (carácter)	63	45,0%
	Análisis cuali-cuantitativo (aspectos del socio)	8	5,7%
	Mixta	40	28,6%
	Total	140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 3. Tipo de metodología en el análisis del sujeto de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En el gráfico siguiente tenemos el resultado de los 140 empleados donde se manifiesta con un 45% de los encuestados mencionan que utilizan la central de

riesgos (Buró de crédito) Equifax como herramienta principal para analizar el perfil del socio, lo que se evidencia que para el análisis del socio más se centran en la información externa y del historial crediticio que tiene el socio potencial. Este análisis que utilizan basándose en la información crediticia que ha venido manejando el socio es fundamental para una buena colocación de crédito, pero a la vez está limitando a socios nuevos sin historial crediticio que quieren acceder a un crédito por primera vez, , son socios que tienen actividades económicas informales y no tienen un historial crediticio formal para una inclusión social. El 28,6% mencionan que aplican una metodología mixta que se base en el análisis cualitativo y cuantitativo para determinar el perfil del socio con un análisis más integro. Un 20,7% mencionan que utilizan un método tradicional que se basa análisis de los ingresos y gastos que tiene los socios potenciales y de esa forma determinar la capacidad real que tiene para acceder a un determinado crédito. El 5,7% mencionan el uso del análisis cuali-cuantitativo del aspecto del socio donde cabe mencionar que no utilizan un método de análisis para determinar la situación financiera del socio. Las metodologías utilizadas son diferenciadas, pero se mantiene un enfoque tradicional ya se ha por la facilidad de análisis y cumplimiento de normativas, y esto permite implementar metodologías que permitan tener una mayor inclusión financiera a todos los sectores vulnerables del país.

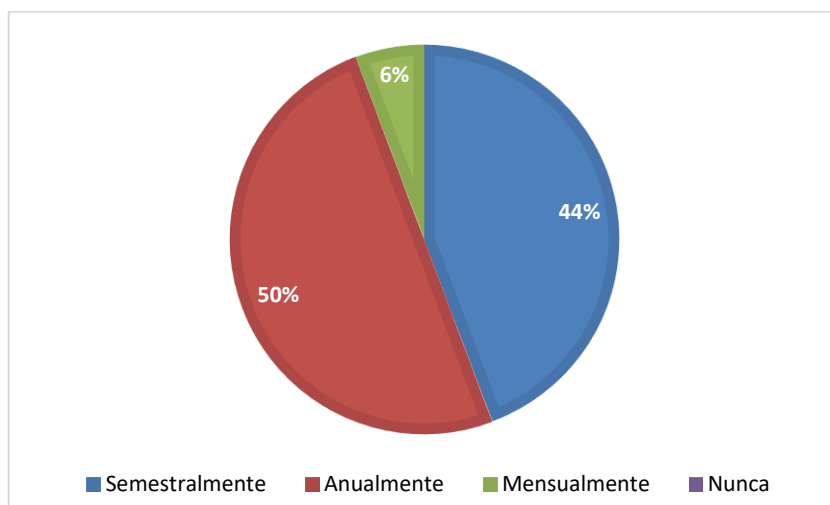
4. ¿Cada qué tiempo actualizan la metodología de crédito y las políticas del manual de crédito?

Tabla 5. Actualización metodología de crédito y manual de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Cada que tiempo actualizan la metodología de crédito y las políticas del manual de crédito?	Semestralmente	62	44,3%
	Anualmente	70	50,0%
	Mensualmente	8	5,7%
	Nunca	0	0,0%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 4. Actualización metodología de crédito y manual de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

El 50.4% de los encuestados mencionan que el manual de crédito se actualiza de forma anualmente, dando a conocer que existe cambios en las políticas de crédito de acuerdo al entorno económico, financiero y social del país. Por otra parte, el 44.6% afirman que actualizan el manual semestralmente, lo que muestra que existe cambios frecuentes en las políticas del manual de crédito de acuerdo a los cambios constantes que existe en la economía del país y de acuerdo a las necesidades que surgen en el mercado financiero. Un porcentaje menor el 5% dice que es mensual, esto podría ser por falta de conocimiento, o por falta de alineación a los objetivos institucionales realizan cambios frecuentes que inestabiliza la aplicación eficiente del manual de crédito. En fin, todos los encuestados mencionan que existe cambios frecuentes en las políticas del manual de crédito resaltando un aspecto positivo , hay cambios continuos en el manual de crédito, adaptándose al entorno financiero y al mercado financiero donde existe nuevas necesidades a las que debe satisfacer la institución con la oferta de nuevos productos y servicios financieros.

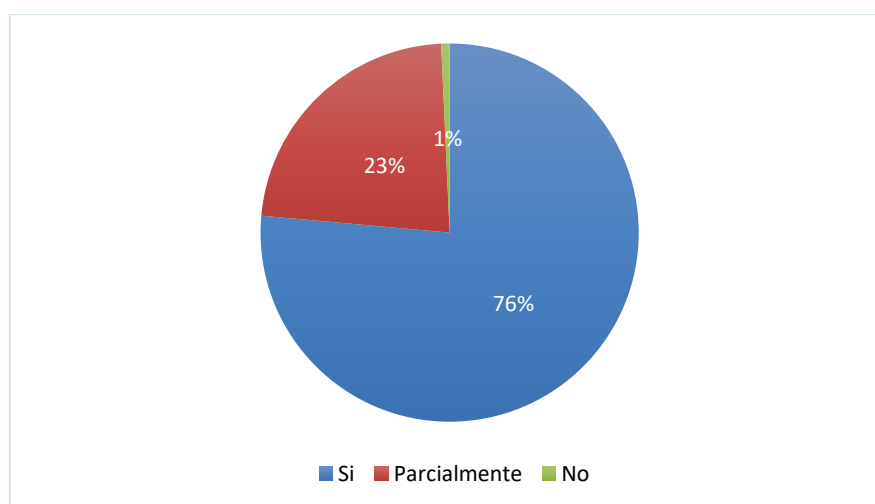
5. ¿Existen manuales claros o registros adecuados para el análisis y aprobación de créditos?

Tabla 6. Manuales para aprobación de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Existen manuales claros o registros adecuados para el análisis y aprobación de créditos?	Si	107	76,4%
	Parcialmente	32	22,9%
	No	1	0,7%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 5. Manuales para aprobación de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

El 76,4% de los encuestados afirman que existen registros y manuales claros eso evidencia que existe una guía documentada que utilizan para un correcto análisis crediticio garantizando el cumplimiento eficiente del proceso de concesión de crédito. Así mismo existe un 22,9% que responden con un conocimiento parcial de los registros y manuales existentes, donde a notar que existe desconocimiento o falta de información clara y precisa en las documentaciones; esto significa que una parte del personal no tiene clara la información que proporciona la institución, eso se debe a la falta de capacitación y retroalimentación continua por parte de los

encargados del área del negocio, porque un personal sin las herramientas y sin la información adecuada no va poder brindar un servicio de calidad a los socios-clientes. Y una minoría 0,7% que pueden ser personas nuevas en inducción que recién están familiarizando con los registros y el manual de crédito. Pero en si es fundamental que todo el personal tenga el conocimiento al cien por ciento de los registros y el manual de crédito , son guías para un análisis eficiente del perfil del cliente, por lo que es menester retroalimentar constantemente de los cambios y actualizaciones de los registros y políticas del manual de crédito para que todos hablen el mismo idioma dentro de la institución.

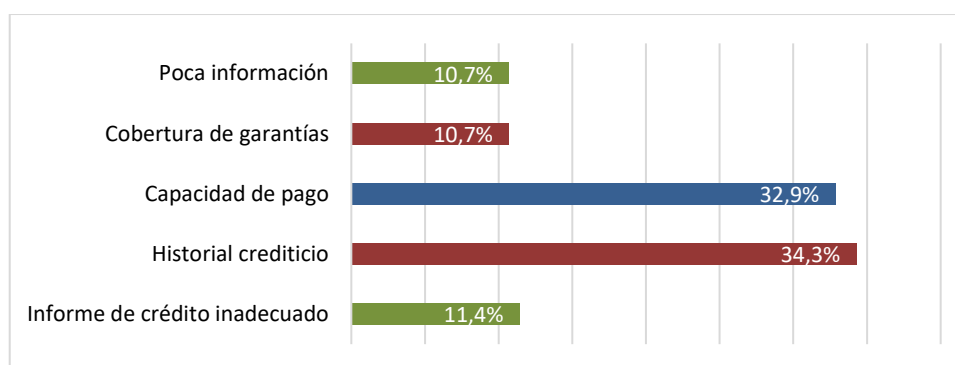
6. ¿Qué factores considera que son las causas para la negación de una solicitud de crédito?

Tabla 7. Factores negación de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Qué factores considera que son las causas para la negación de una solicitud de crédito?	Informe de crédito inadecuado	16	11,4%
	Historial crediticio	48	34,3%
	Capacidad de pago	46	32,9%
	Cobertura de garantías	15	10,7%
	Poca información	15	10,7%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 6. Factores negación de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En el siguiente gráfico se determina la percepción que tiene el personal de negocios sobre la evaluación del perfil del socio y las causas que incurren en la negación de la solicitud de crédito, en donde el 34,3% dicen que la causa de la negación es por el historial crediticio que ha venido manejando el solicitante tanto en la banca, cooperativas y sistema comercial, , evalúan como ha sido su comportamiento de pago a lo largo de los años, determinando el nivel de endeudamiento y la estructura de vencimientos, determinando si es un socio responsable con sus compromisos de pago. El 32,9% analizan al socio por la capacidad de pago, poniendo en primer plano la solvencia económica y financiera del socio sin poner a lado el historial crediticio que juega un papel fundamental dentro del análisis crediticio. En otra parte el 11,4% mencionan que la causa radica en los informes inadecuados que realizan los asesores de crédito sin ningún sustento que garantice la veracidad de la información propuesto para la solicitud de crédito. A si mismo el 10,7% determina que la poca información que proporciona el sujeto de crédito, no permite analizar profundamente la situación económica y financiera, acarreando a tomar una decisión positiva o negativa de la solicitud de crédito. Y otra parte de la minoría el 10,7% concluyen que se niegan las solicitudes de crédito por falta de garantía, ya sea porque que los socios están endeudados o tienen garantías prestadas, entre otros factores que involucran en la evaluación minuciosa que realizan en todo el proceso de crédito hasta la aprobación y liquidación; por lo que es fundamental involucrar todos estos aspectos para una buena evaluación de crédito, para tomar una decisión acertada sin poner en riesgo los recursos de la institución.

Tiempo de respuesta en el proceso de crédito

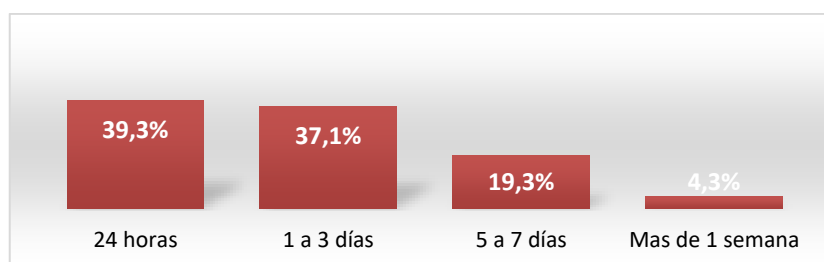
7. ¿Qué tiempo se demora en su área el proceso de análisis y aprobación de una solicitud de crédito?

Tabla 8. Tiempo demora solicitud de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tiempo se demora en su área el proceso de análisis y aprobación de una solicitud de crédito?	24 horas	55	39,3%
	1 a 3 días	52	37,1%
	5 a 7 días	27	19,3%
	Mas de 1 semana	6	4,3%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 7. Tiempo demora solicitud de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

Un 39,3% contesta que la aprobación dura 24 horas, lo cual determina que existe un proceso de gestión de crédito eficiente dando respuestas oportunas al solicitante, socios con buen historial crediticio y recurrentes con comportamiento de pago A-1 y A-2. Por otro lado, 37,1% de los encuestados indican que la aprobación de crédito dura entre 1 a 3 días, siguiendo los procesos establecidos en la metodología de crédito, considerando que es oportuno y rápido la gestión de concesión de crédito. También existe un 19,3% que determina que dura entre 5 a 7 días por diversos factores como la verificación de la información proporcionada (créditos montos altos), análisis más específico de los socios y garantes

intervinientes en el crédito o la demora se da por falta de documentación complementaria que no presentan a tiempo. Una minoría el 4,3% considera que el proceso de crédito dura más de una semana debido a que existe cuellos de botella en algún proceso o la falta de agilidad en todos los procesos de crédito, lo cual da una apreciación negativa por parte del solicitante a la institución. En este parte se evidencia que la mayoría califican como positivo los procesos de crédito, pero como en todos los procesos que se dan dentro de la institución es menester realizar mejoras continuas y retroalimentar al personal involucrado con nuevas mejoras implementadas para reducir el tiempo de respuesta a la solicitud de crédito.

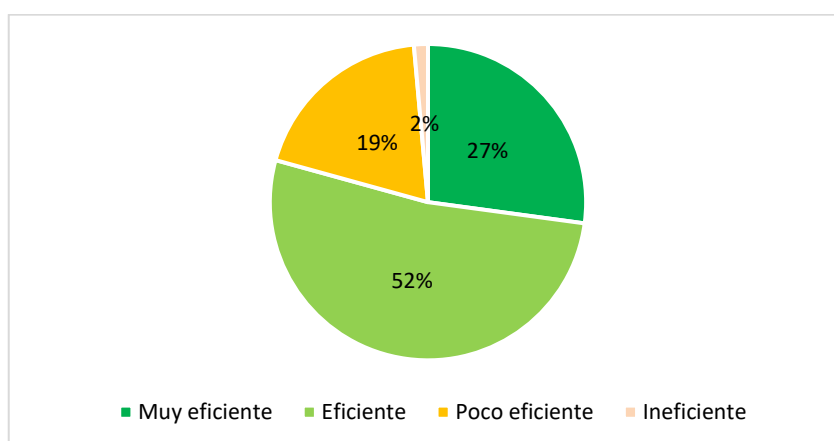
8. ¿Qué tan eficiente es el proceso de aprobación de crédito?

Tabla 9. Eficiencia proceso de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tan eficiente es el proceso de aprobación de crédito?	Muy eficiente	38	27,1%
	Eficiente	73	52,1%
	Poco eficiente	27	19,3%
	Ineficiente	2	1,4%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 8. Eficiencia proceso de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En este gráfico se muestra que la mayoría de los encuestados un 52,1% determinan que el nivel de aprobación es eficiente, determinando que es positivo la gestión de recepción, análisis, evaluación y ejecución de la solicitud de crédito. El 27,1% en cambio determina que es muy eficiente, dando a conocer que existe un proceso ágil y rápido en la toma de decisiones con información adecuada y herramientas optimas en el proceso de crédito. Pero el 19.3% mencionan que es poco eficiente, este grupo de personas notan una falencia en el proceso de crédito, como registros y manuales demorosos o falta de herramientas digitales para hacer más eficiente el trabajo. Y una minoría el 1.4% califican como ineficiente esto da una alerta para hacer mejoras en ciertos procesos, mejorando la comunicación con los responsables del proceso y haciendo más sencillo los trámites para la concesión del crédito, sin descuidar el análisis y evaluación del perfil del socio. Estas respuestas recabadas mencionan que hay una mayoría que está conforme con el nivel de aprobación, pero existe una parte que esta poco conforme y no conforme con el nivel de aprobación dando una oportunidad para optimizar estos procesos, eliminando cuellos de botella que existen en las etapas del proceso y retroalimentando al personal con las mejoras continuas implementadas para hacer más eficiente el proceso y la gestión de crédito.

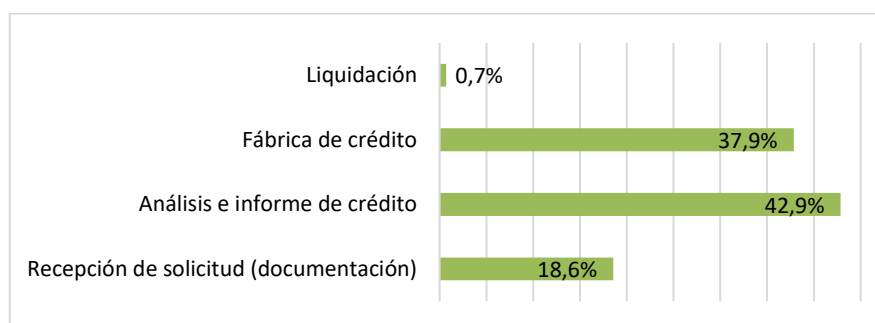
9. ¿En qué etapa del proceso de crédito considera que se tarda o es ineficiente?

Tabla 10. Etapa proceso de crédito ineficiente

		Frecuencia	Porcentaje
¿En qué etapa del proceso de crédito considera que se tarda o es ineficiente?	Recepción de solicitud (documentación)	26	18,6%
	Análisis e informe de crédito	60	42,9%
	Fábrica de crédito	53	37,9%
	Liquidación	1	0,7%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 9. Etapa proceso de crédito ineficiente



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

De los 140 empleados encuestados refleja que un 42,9% indican que se demora en el proceso de análisis e informe de crédito, derivados de la falta de gestión del asesor de crédito para documentar la solicitud de crédito, falta de herramientas office para hacer cruce de información para un informe eficiente y falta de conocimiento de parte del personal de la metodología y manual de crédito. El 37,9% se concentra en la fábrica de crédito debido a la afluencia de carpetas de todas las agencias en este caso de las 25 agencias a nivel nacional y cada expediente con diferentes condiciones de crédito; el personal de fábrica debe revisar minuciosamente las documentaciones y el cumplimiento de las políticas de crédito. Mientras el 18,6% mencionan que la recepción de documentos tiene un peso relativo, siendo la etapa fundamental para iniciar la gestión de crédito y la demora se debe a las documentaciones incompletas que presentan los solicitantes, lo cual interrumpe el proceso de crédito. Y la liquidación tiene 0,7% donde mencionan la minoría que se demora, esto puede ser debido a que existen diferentes tipos de créditos y uno de ellos el hipotecario que dura cierto tiempo y para la liquidación debe estar completo todos los registros en organismos externos. En conclusión, se evidencia que existe más demoras en realizar el informe de crédito y en la fábrica de crédito donde son procesos cruciales para generar informe con información del socio y el análisis aprobación de crédito; esto se debe que existe registros manuales y digitales que hay que realizar para cualquier tipo de crédito y cumplir con todos los requisitos que exige para viabilizar el crédito y dentro de la fábrica de crédito existen análisis minuciosos y rigurosos que detienen la fluidez de los

expedientes de crédito; por lo que es menester optimizar los procesos y capacitar al personal para agilizar los procesos con las mejoras continuas garantizando el trabajo ágil y eficiente del personal y la satisfacción del solicitante.

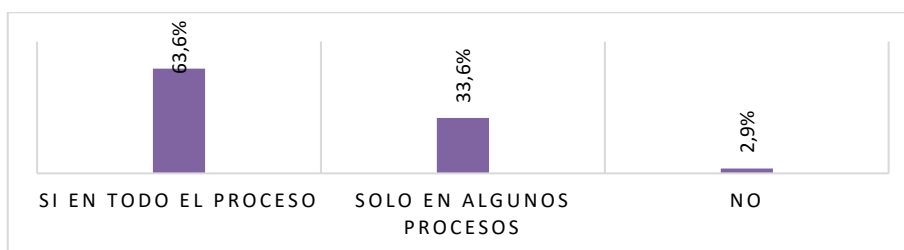
10. ¿Implementan herramientas digitales, para agilizar el proceso de crédito?

Tabla 11. Herramienta digital proceso de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Implementan herramientas digitales, para agilizar el proceso de crédito?	Si en todo el proceso	89	63,6%
	Solo en algunos procesos	47	33,6%
	No	4	2,9%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 10. Herramienta digital proceso de crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En el gráfico se evidencia un 63,6% un mayor porcentaje de los encuestados consideran que en todo el proceso se aplica herramientas digitales para levantar información y realizar informes, y un parte de los encuestados 33,6% consideran que solo se aplican en determinados procesos y una minoría del 2,9% no consideran que se aplican en el proceso de crédito. La mayoría del personal afirma que existe la digitalización eso es bueno para agilizar el trámite de crédito y dar una respuesta oportuna al solicitante. Una parte que mencione que existe en ciertos

procesos la digitalización, abre una oportunidad para hacer mejoras en los procesos integrando sistemas automatizados que permitan hacer más eficiente el proceso de crédito, brindando una productividad del personal de crédito, por ende, mejorando la colocación de crédito con una cartera sana que brinde sostenibilidad y solvencia a la institución.

Este apartado nos da conocer que la digitalización reduce tiempos de respuesta por lo que es fundamental integrar la automatización digital en los procesos que pueden entrelazar información interna y externa que permita tener una información de calidad para la toma de decisión más acertada que beneficie a la institución.

Impacto en el Indicador de Rentabilidad

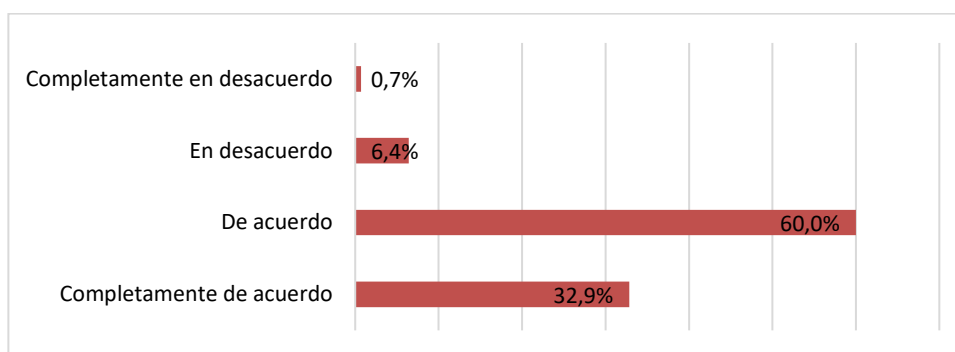
11. ¿Cree que las mejoras en los procesos de concesión de crédito podrán aumentar la rentabilidad de la Coac KW?

Tabla 12. Mejoras proceso crédito aumenta rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree que las mejoras en los procesos de concesión de crédito podrán aumentar la rentabilidad de la Coac KW?	Completamente de acuerdo	46 32,9%
	De acuerdo	84 60,0%
	En desacuerdo	9 6,4%
	Completamente en desacuerdo	1 0,7%
Total	140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 11. Mejoras proceso crédito aumenta rentabilidad



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

De los empleados encuestado un 60% están de acuerdo y 32,9% están completamente de acuerdo, la mayoría de los encuestados están afirmando que las mejoras continuas en los procesos de gestión de crédito incrementarían la cartera de crédito y por ende mejorando los indicadores de rentabilidad de la Coac Kullki Wasi Ltda. solo el 6,4% está en desacuerdo y un mínimo porcentaje completamente desacuerdo. Se evidencia que en la institución las mejoras continuas agilizan la concesión de crédito generando un impacto positivo en los indicadores financieros de la institución. Las mejoras en los procesos reducen errores humanos y reducen costos, haciendo más eficientes los procesos generando aspecto positivo de los socios y mayor competitividad de la institución, invirtiendo en tecnología, métodos innovadores y capacitaciones continuas al personal involucrado en el proceso de concesión de crédito. En fin, las mejoras innovadoras son fundamentales para hacer de un proceso monótono a un proceso interactivo y digital para un buen trabajo del asesor de crédito en la generación de cartera de crédito sana que impulse al desarrollo económico y solvencia de la institución.

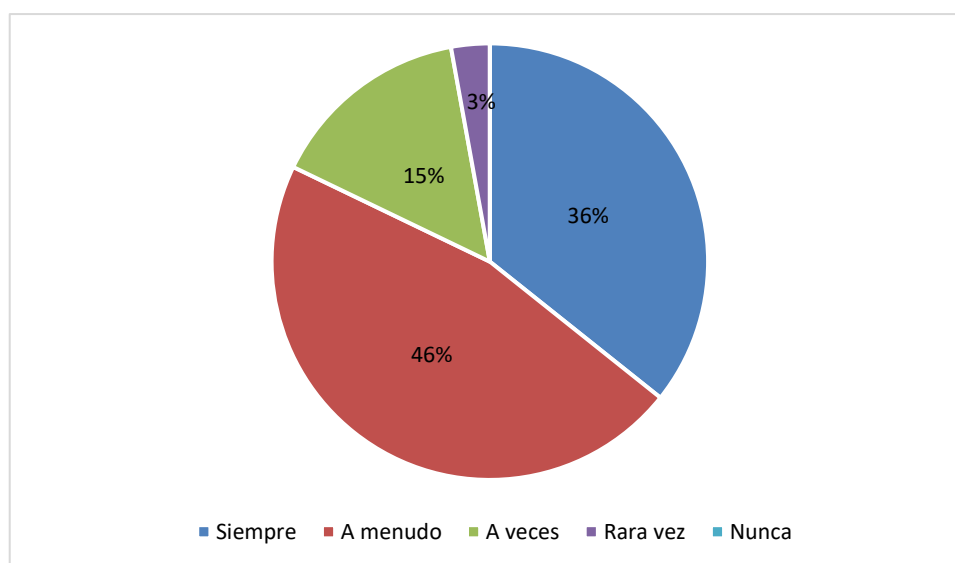
12. ¿Después de la concesión del crédito, con qué frecuencia realizan el seguimiento de la inversión de crédito?

Tabla 13. Seguimiento inversión crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Después de la concesión del crédito, con qué frecuencia realizan el seguimiento de la inversión de crédito?	Siempre	50	35,7%
	A menudo	65	46,4%
	A veces	21	15,0%
	Rara vez	4	2,9%
	Nunca	0	0,0%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 12. Seguimiento inversión crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En el gráfico muestra los resultados obtenidos sobre la frecuencia de seguimiento de crédito que emplean los asesores de crédito después de la concesión de crédito, para validar la inversión de crédito y tomar acciones preventivas y correctivas en casos que fuera desvió de fondo. En este apartado el 46,4% realizan a menudo y el 35,7% hacen siempre, lo que resulta que el personal responsable hace seguimiento y control para determinar si la inversión del crédito fue ejecutada en

relación al destino de crédito que fue concedido, de esta forma se analiza al sujeto de crédito la responsabilidad del uso del dinero y garantizar el rendimiento del crédito concedido. Así mismo un 15% mencionan que realizan a veces y una minoría el 3% lo hace rara vez, esto se debe a la falta de control de los jefes inmediatos a los asesores de crédito, si están cumpliendo con las funciones, una de ellos el seguimiento frecuente de los socios que optaron por un crédito. Por lo que surge la necesidad de mejorar el área de control por parte de los departamentos y jefaturas para poder mitigar el riesgo de crédito, generando una cultura de control a los asesores y jefes de crédito para que sea un hábito que permita detectar necesidades y falencias del socio y poder tomar decisiones oportunas que permitan mantener una cartera de crédito sana asegurando la eficiencia de la gestión crediticia.

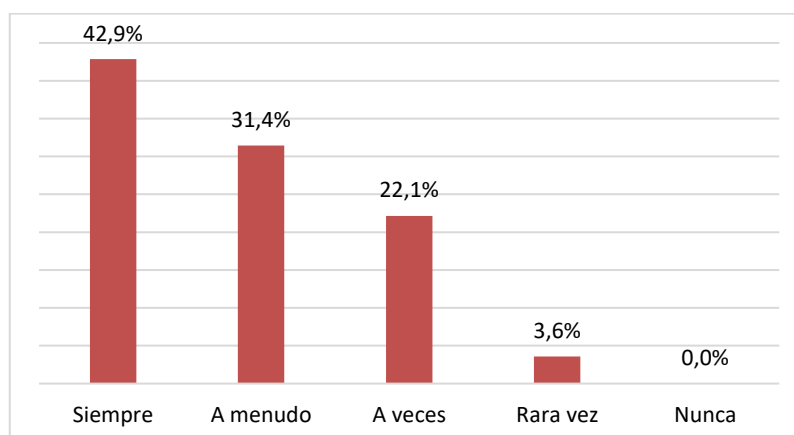
13. ¿Se analiza el índice de morosidad dentro de la concesión de crédito?

Tabla 14. Análisis índice de morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se analiza el índice de morosidad dentro de la concesión de crédito?	Siempre	60	42,9%
	A menudo	44	31,4%
	A veces	31	22,1%
	Rara vez	5	3,6%
	Nunca	0	0,0%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 13. Análisis índice de morosidad



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

En el gráfico se muestra diferentes apreciaciones sobre el análisis de la morosidad que está relacionada con la concesión de crédito, una mayoría de los encuestados el 42,9% afirman que siempre analizan el indicador de morosidad, para tener una conciencia antes confiar el dinero en otras personas, es un riesgo que se debe mitigar para mantener una cartera de crédito estable que genere rentabilidad. Además, el 31,4% lo hace a menudo, dando a conocer que existe un análisis de los indicadores concientizando al personal involucrado en el proceso de crédito, para que tomen decisiones importantes, generando el compromiso responsable en mantener indicadores favorables de la institución, encaminados a la sostenibilidad financiera y económica en el tiempo. Existe un grupo del 22,1% y un 4,3% que mencionan que analizan los indicadores a veces o rara vez lo cual abre un debate de como un personal trabaja a conciencia si no sabe de los indicadores de la institución, la falta de control con lleva el incumplimiento de algunas normativas y eso acarrea al riesgo crediticio que afecta a la situación de la institución. En conclusión todo el personal analizan los indicadores financieros de la institución, aunque no lo hagan con tanta frecuencia, pero si está dando cumplimiento al conocimiento de los indicadores, por lo que es fundamental realizar capacitaciones al personal para dar a conocer los indicadores que se van alcanzando dentro de la institución para que el trabajo que vayan a ejecutar se ha conciencia y protegiendo los recursos de los socios inversionistas y por ende velando la sostenibilidad de la

Coac. Kullki Wasi Ltda.

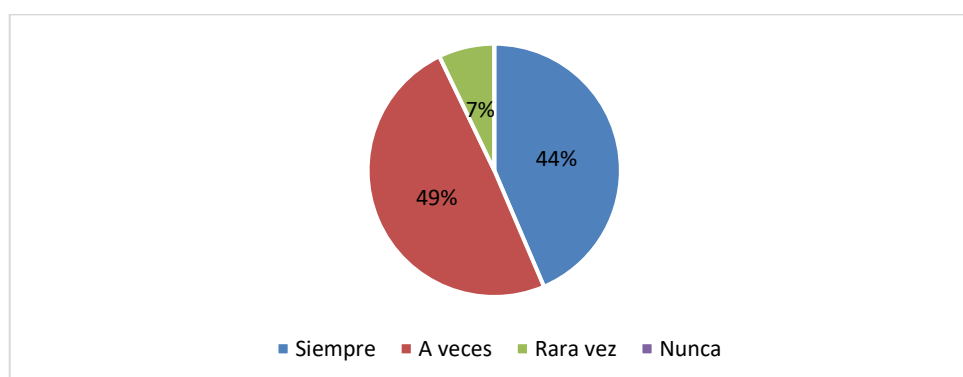
14. ¿Las actualizaciones del manual (políticas de crédito) y metodología de crédito son compartidas a todos los involucrados en el proceso de crédito?

Tabla 15. Actualización del manual crédito

		Frecuencia	Porcentaje
¿Las actualizaciones del manual (políticas de crédito) y metodología de crédito son compartidas a todos los involucrados en el proceso de crédito?	Siempre	61	43,6%
	A veces	69	49,3%
	Rara vez	10	7,1%
	Nunca	0	0,0%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 14. Actualización del manual crédito



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

El 49,3% afirman que se da a conocer las nuevas políticas que se han implementado en el manual de crédito, es fundamental saber las políticas para analizar y evaluar al sujeto de crédito, lo cual es de gran importancia que la comunicación fluya entre todos los departamentos involucrados en el proceso de crédito. Un porcentaje considerable del 43,6% mencionan que a veces informan sobre las actualizaciones, lo cual nos muestra que no hay una comunicación interna eficiente, para una aplicación general de las políticas de crédito, traduciendo en una

aplicación errónea que genera riesgo crediticio. La mala interpretación de las políticas de crédito conlleva a tomar malas decisiones que en el futuro afectan a los indicadores de morosidad de la institución. Un 7,1% menciona que rara vez se difunde las actualizaciones del manual de crédito, esto genera un problema mayor , una parte de los encuestados no tiene el cien por ciento de conocimiento de la información con la que deben trabajar y orientarse para la toma de decisión. Los datos sugieren que debe realizar capacitaciones frecuentes y tener la información digital a la orden para que puedan acceder en cualquier momento que necesiten y que sigan retroalimentándose para tomar decisiones oportunas en la concesión de crédito, optimizando la gestión operativa de crédito y minimizando los posibles riesgos crediticios. La institución con una cultura organizacional positivo, basada en una comunicación eficiente utilizando los distintos canales, genera en los empleados una responsabilidad compartida que conlleva hacer un trabajo a conciencia velando la sostenibilidad de la institución.

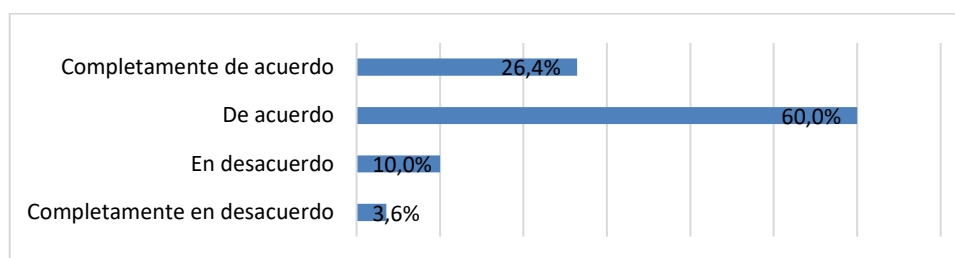
15. ¿El índice de morosidad actual de la KW afecta significativamente a la rentabilidad de la institución?

Tabla 16. Índice morosidad afecta rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
¿El índice de morosidad actual de la KW afecta significativamente a la rentabilidad de la institución?	Completamente en desacuerdo	5	3,6%
	En desacuerdo	14	10,0%
	De acuerdo	84	60,0%
	Completamente de acuerdo	37	26,4%
Total		140	100,0%

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Figura 15. Índice morosidad afecta rentabilidad



Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Interpretación y análisis:

La mayoría de los encuestados un 60% están de acuerdo que los índices de morosidad afectan positivamente o negativamente a la rentabilidad de la institución, lo que refleja que el personal responsable del proceso de crédito está consciente de lo que conllevaría una mala toma de decisión desestabilizando la situación financiera de la institución. Un 26,4% están completamente de acuerdo, el cual muestra que es de gran importancia realizar un buen trabajo en el proceso de crédito mitigando riesgos futuros que afecten a los indicadores de la institución, por lo que es menester implementar mejoras continuas en los procesos y políticas de crédito para prevenir riesgos de crédito. Por último, un 10% y una minoría del 3,6% están en desacuerdo y completamente en desacuerdo, lo cual refleja que existe una parte del personal que aunó tiene conciencia de lo que afectaría una mala toma de decisión dentro del proceso de crédito, ya se ha por falta de información, comunicación o por falta de experticia en el área de negocio dentro de la institución.

La institución para fortalecer el compromiso de su personal debe realizar capacitaciones para informar sobre los indicadores que maneja la institución, generando conciencia y responsabilidad del personal para cumplir un objetivo en común y colectivo, generando estrategias compartidas entre los involucrados en el giro del negocio de la institución, buscando la estabilidad y sostenibilidad de la Institución.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Implementación de una política de segmentación crediticia por perfil de riesgo

Se busca implementar una política de segmentación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. la cual está basada en el perfil de los socios y clientes potenciales. Esta política se basa en la clasificación de los socios/clientes en tres niveles fundamentales como son; niveles de riesgo bajo, medio y alto; actividad económica agricultura, comercio y servicio; historial crediticio para evaluar el comportamiento de pago de los socios y clientes.




El objetivo es entregar el crédito según el segmento de riesgo crediticio con condiciones ajustadas al nivel de riesgo de cada socio, minimizando el riesgo crediticio y pérdidas futuras, así mismo permitiendo mejor la cartera de crédito con una sana colocación que genere rentabilidad en la cooperativa. La estrategia tiene la finalidad de fortalecer la sostenibilidad y solvencia de la cooperativa, permitiendo la recuperación ante un riesgo crediticio.

Tabla 17. Matriz de riesgo por segmento

Criterio de Evaluación	Descripción	Bajo Riesgo 3 puntos	Riesgo medio 2 puntos	Riesgo alto 1 punto
Historial de crédito	Comportamiento de pago A-1, A-2 y A-3 (interna y externa)	Pagos puntuales	Atrasos no mayores a 30 días	Refleja morosidad y bajo puntaje
Actividad económica	Tipo de actividad económica y estabilidad financiera	Actividad económica legal e ingresos estables	Actividad económica informal, ingresos variados	Actividad informal, con ingresos inestables
Capacidad de pago	Análisis de ingresos y gastos del socio	> 70% de capacidad disponible	50% -70% capacidad disponible	< 50% no hay capacidad sobreendeudado
Garantías	Cobertura de la garantía presentada frente al monto solicitado	Garantías estables legalmente documentadas	Garantías divididas (acciones y derechos)	Sin garantías o no hay cobertura de garantía sobre el crédito solicitado
socio recurrentes (Antigüedad)	Socios recurrentes con comportamiento de pago interno	> a 2 años	1 a 2 años	< a 1 año
Experiencia crediticia	Créditos anteriores obtenidos por el socio y comportamiento de pago A-1, A-2 y A-3	> 2 créditos pagados con calificación A-1, A-2	1-2 créditos pagados con calificación A-1, A-2 y A-3	Créditos pagados con calificación A-3, B-1
Documentación	Documentación completa con información veraz, razonable y legal	Documentos completos actualizados y verificables	Documentos con información faltante y con modificaciones	Documentación incompleta con información poco confiable

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Tabla 18. Indicador de riesgo

Puntaje total	Segmento de riesgo	
17 - 20 puntos	Bajo riesgo	
12 - 17 puntos	Riesgo medio	
7 - 12 puntos	Alto riesgo	

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Responsables de la estrategia de segmentación de riesgos:

Jefe de crédito

Es la persona que cumple el rol fundamental en el área de negocios para tomar decisiones sobre el giro de negocio de la institución, su responsabilidad es analizar, verificar y aprobar las políticas de segmentación de riesgos por socios o clientes, canalizando y alineando con las políticas internas, para que garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, debe controlar su correcta implementación asegurando que las acciones estén encaminadas a los objetivos colectivos, transparentes y basadas en cada perfil de riesgo de cada socio o cliente. Su responsabilidad es capacitar continuamente al área de negocios de la cooperativa para minimizar los riesgos crediticios.

Jefe de riesgos

El rol del jefe de riesgos es analizar el entorno donde se encuentra la institución, analizar los mercados objetivos, análisis de los socios-clientes y determinar zonas vulnerables para determinar servicios y productos de acuerdo a las necesidades específicas. En esta estrategia el rol es determinar una matriz de segmentación de riesgos técnica y metodológica alinea a los objetivos de la institución y al perfil de los socios; de la misma forma controlar, medir y monitorear la aplicación de la matriz si se está dando cumplimiento o si esta herramienta es útil en el análisis crediticio. Debe retroalimentar continuamente al área de negocios para una correcta implementación de la matriz de segmentos en la evaluación del perfil del socio y por ende debe realizar un informe con los resultados alcanzados con la implementación de la estrategia, para posterior mejora continua.

Asesores de crédito

Los asesores de créditos son los motores fundamentales de la institución, son las personas que aplican todas las políticas del manual de crédito y las metodologías de crédito y por ende son las personas que van aplicar la matriz de segmentación; su responsabilidad es conocer la matriz de riesgo para una correcta aplicación a los socios que solicitan el crédito y tener así una buena evaluación del sujeto de crédito y minimizar el riesgo crediticio. La responsabilidad del asesor de crédito es solicitar, verificar y analizar la información que presenta el solicitante para poder determinar el nivel de riesgos al que encaja en la matriz; de acuerdo al nivel de riesgo el asesor de crédito debe informar las condiciones del crédito para agilizar el trámite de crédito. Por lo que es fundamental el análisis correcto del asesor para que el crédito concedido se ha sostenible en el tiempo, contribuyendo a una cartera sana que genere rentabilidad.

3.2. Digitalización en el proceso de crédito (recabar información, análisis y aprobación de crédito)

Esta estrategia propone la implementación de una herramienta digital que permita digitalizar toda la información del solicitante, fundamentalmente en el proceso de recabar información en la solicitud de crédito donde recaban datos personales, económicos y financieros; esta estrategia buscar minimizar el tiempo operativo en el llenado de la solicitud de crédito, reduciendo la carga operativa; con la digitalización permite hacer cruce de información con los datos de la institución o con datos externos que complementan la información para un mejor análisis del sujeto de crédito.

El objetivo es brindar una respuesta oportuna en la aprobación de crédito, minimizando el tiempo y los errores humanos en el análisis y evaluación de la solicitud de crédito: la digitalización permite agilizar el proceso mejorando la apreciación del socio a la institución sin dejar a lado el análisis del riesgo crediticio y la cooperativa tendrá un proceso eficiente que genere una mayor demanda de solicitudes de créditos.

Tabla 19. Implementar formulario digital

Actividad	Descripción	Responsable del proceso	Apoyo del proceso
1. Levantamiento de información y requerimientos	Identificar los campos relacionados con la solicitud de crédito	Jefe de Sistemas (programador)	Jefe de Crédito y Asesor de crédito
2. Diseñar el formulario de la solicitud de crédito	Desarrollar un formulario digital con interfaz interactivo	Diseñador y Programador de sistemas	Jefe de Crédito y Asesor de crédito y Unidad de Riesgo
3. Enlace con el sistema interno de la Institución	Relacionar el formulario digital con los bases de datos internos para la evaluación crediticia	Programador de sistemas	Jefe de crédito y unidad de Riesgo
4. Realizar la prueba del formulario digital	Hacer pruebas con determinados socios para ver la funcionalidad y eficacia del formulario	Programador de sistemas	Asesor de Crédito y atención al cliente
5. Capacitar al área de negocio	Capacitar a los asesores de crédito, analistas de crédito y jefes de agencia sobre el manejo y funcionalidad del formulario digital	Talento Humano, Jefe de Crédito	Programador de Sistemas y aplicativos
6. Lanzamiento y socialización del formulario digital a los socios-clientes	Comunicar a los socios-clientes sobre el formulario digital para el proceso de crédito a través de medios tecnológicos (Facebook, correos, WhatsApp, etc.)	Asesores de crédito, Analistas de Crédito y promotores	Jefe de Marketing
7. Seguimiento y monitoreo del proceso de digitalización	Analizar los indicadores de funcionalidad, errores detectados, tiempo de aprobación de la solicitud de crédito y medir la satisfacción de los socios	Unidad de Riesgos	Jefe de Sistemas y Jefe de Crédito

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

La Coac. Kullki Wasi Ltda con la implementación del formulario digital de la solicitud de crédito, busca ser más competitivo con otras instituciones frateras , la digitalización optimiza el tiempo de respuesta al socio, permite obtener información de calidad para el análisis y evaluación del sujeto de crédito. Al hacer digital el formulario de la solicitud de crédito y enlazar al sistema interno de la institución se logra la integración de todos los departamentos de la institución haciendo más fácil y eficiente el control y seguimiento de todo el proceso de crédito hasta el desembolso. Además, esta digitalización permite modernizar el servicio de atención al cliente, encajar en las necesidades y exigencias de los socios-clientes, por lo que sienta una base a una digitalización de todos los procesos encaminados a una gestión crediticia ágil y oportuna alineando a los principios de la Economía popular y solidaria de esta forma cuidamos los recursos de la institución y del medio ambiente.

3.3. Seguimiento de la inversión de crédito post-liquidación

La finalidad de esta estrategia es establecer un procedimiento eficiente para realizar el seguimiento de la inversión de crédito después de los 45 días de haber concedido el crédito, en este procedimiento se realizará el monitoreo de la actividad económica del socio y tener contacto directo con los socios para identificar señales de alerta de cualquier eventualidad que pueda afectar al socio y tomar acciones preventivas y mitigar los riesgos crediticios.

El principal objetivo es mitigar el riesgo crediticio a través de seguimiento continuo, fortaleciendo las relaciones con el socio y poder tomar decisiones oportunas y preventivas para mantener una cartera de crédito saludable, mejorando los indicadores de la institución.

Tabla 20. Seguimiento inversión de crédito

Actividad	Descripción	Responsable del proceso	Apoyo del proceso
1. Realizar informes de inversión de crédito mensual	Elaborar informes con los indicadores y datos específicos del crédito otorgado durante los primeros 45 días	Asesor de crédito	Jefe de crédito y sistemas (programador y aplicativos)
2. Elaborar cronograma de seguimiento de 45 días	Realizar el cronograma de seguimiento con actividades a ejecutar para tener contacto directo con el socio y detectar riesgo temprano.	Analista de Crédito y Asesor de Crédito	Jefe de Agencia
3. Agrupar por sector la cartera de crédito	Realizar la zonificación de la cartera de crédito por zonas para el seguimiento eficiente.	Jefe de Agencia, Jefe de Crédito	Analista de Crédito y Asesor de Crédito
4. Asignar responsable de cada zona	Determinar el asesor de crédito idóneo para la zona específica para un buen seguimiento y control de la cartera de crédito, con metas y reportes de gestión realizada	Jefe de Agencia y Analista de Crédito	Jefe de Crédito
5. Identificar señales de alerta de riesgo	Analizar a los socios para detectar alertas de riesgo crediticio (reducción de ingresos y pagos atrasados)	Asesor de Crédito	Analista de Crédito
6. Contacto directo socio-cliente Registro de las notificaciones	Realizar llamadas y enviar mensajes preventivos y correctivos, registrando las notificaciones y acciones ejecutadas. Reporte de situación crediticia con las notificaciones y acciones realizadas en determinada fecha y hora; compromisos de pago	Asesor de crédito	Analista de Crédito y sistemas
8. Evaluar los seguimientos	Analizar si las acciones ejecutadas fueron productivas para reducir índice de morosidad y mejorar el seguimiento	Jefe de Agencia y Jefe de Crédito	Unidad de Riesgos

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Con la implementación de esta estrategia de seguimiento de la inversión de crédito busca asegurar la devolución del dinero prestado; haciendo un seguimiento minucioso de la situación financiera y económica del socio para determinar las alertas o situaciones que estén afectando a sus ingresos y liquidez, para de esta forma determinar acciones preventivas y correctivas en el momento preciso, mitigando los riesgos financieros y por ende genere perdida a la institución. De esta misma forma con esta estrategia de seguimiento se genera relaciones directas con el socio y la institución fortaleciendo la confianza y seguridad del socio.

3.4. Revisión y mejoramiento del manual de crédito

La estrategia tiene la finalidad de mejorar el manual de créditos con información actualizada basada en nuevas ideas que encajan con las necesidades de los socios y clientes de la institución sin dejar a lado el lineamiento con las normativas de la SEPS. De esta manera proporcionar una información única, clara y concisa para una mejor gestión y análisis crediticio mitigando riesgos futuros y maximizando tiempos de respuesta.

El objetivo radica en Garantizar que el manual de crédito se ha único, claro y con información actualizada para una aplicación eficiente por el personal de negocio de la institución, mejorando el análisis crediticio y la toma de decisión oportuna en bien de la institución.

Tabla 21. Mejora manual de crédito

Fase	Objetivo	Actividades	Responsables	Apoyo
1. Diagnóstico	Identificar las oportunidades y debilidades del manual de crédito de la institución	Revisar el manual de crédito actual Recabar información de las necesidades de mejoras propuestas Alinear a las exigencias del organismo de control SEPS	Comité Gerencial	Jefes de Agencia, Asesores de crédito
2. Mejoramiento del Manual	Introducir metodología de análisis más eficiente (accesible) e ideas nuevas	Integrar el análisis de las 5 C de crédito en el informe socio económico Determinar los formatos estandarizados para informe de crédito y requisitos específicos para créditos	Jefe de Crédito y Unidad de Riesgo	Jefes de Agencia, Asesores de crédito
3. Verificación Operativa y Legal	Alinear a las normativas y exigencias operativas	Analizar las normativas legales. Ajustes finales con los involucrados en el proceso	Unidad Jurídica, Jefe de Crédito y Unidad de Riesgos	Jefes de Agencia, Operaciones
4. Capacitación - Implementación	Aplicar el manual con criterio unificados	Auditoria de capacitación grupal Entregar manuales digitales con información actualizada Retroalimentación sobre el manual con casos específicos	Talento Humano y Jefe de Crédito	Sistemas
5. Seguimiento y Mejora continua	Monitorear la aplicación del manual de crédito	Audidores metodológicos analizan el cumplimiento de las políticas del manual de crédito Planificación de la retroalimentación por agencias o zonas	Unidad de Riesgos y Auditoria	Jefe de Crédito y Sistemas

Fuente: elaboración propia Masaquiza, 2025

Resultados a alcanzar

La estrategia que se centra en el análisis y revisión del manual de crédito con el propósito de mejora continua, busca optimizar el proceso de concesión de crédito en la Coac. Kullki Wasi Ltda. con una evaluación basada en criterios estandarizados e implementación de una metodología de análisis específico para una toma de decisión más rápida y oportuna, cumpliendo con el manual de crédito y las normativas que regularizan el funcionamiento de la Institución. En fin, se busca mejorar la calidad de cartera de crédito de la institución con una colocación sana que se ha sostenible en el tiempo, brindando estabilidad y solvencia a la Coac. Kullki Wasi Ltda.

CONCLUSIONES

- Un análisis oportuno de la metodología de crédito y de los procesos de crédito en la Coac. Kullki Wasi Ltda permite tomar decisiones estratégicas importantes enfocadas a la mejora continua que permitan administrar los recursos de una manera eficiente, de esta forma poder monitorear los indicadores financieros, planificar y minimizar los riesgos crediticios con acciones preventivas y correctivas en el momento oportuno. Con el diagnóstico que se realizó al área de negocio de la institución se pudo evidenciar que las acciones que realizan en la gestión de crédito actual no están alineadas con los resultados esperados de la institución debido que existe una falencia en la aplicación de la metodología de crédito y del manual de crédito , tiene un conocimiento ambiguo para el análisis del sujeto de crédito.
- Por otro lado, también muestra una falencia en el proceso de crédito, prolongando tiempo de respuesta lo que conlleva a una experiencia negativa del socio-cliente y la apreciación de la institución en el mercado financiero. Los datos también reflejan que los procesos no están estandarizados ni digitalizados para un cruce de información para un análisis eficiente del perfil del socio y dar una respuesta rápida y oportuna para retener el socio recurrente o ganar a un nuevo socio, siempre alineados a los objetivos y cumplimiento de las normativas establecidas para mitigar riesgos futuros, garantizando una cartera de crédito de calidad.
- Finalmente, los resultados obtenidos muestran la importancia crítica en la capacitación, retroalimentación y seguimiento de la correcta aplicación de la metodología de crédito, manual de crédito y las normativas establecidas dentro de la institución. Existe controles y seguimientos por parte de la auditoria, pero no son suficientes , los criterios que aplican por parte del personal de negocios son muy sesgados o no son uniformes lo que conlleva a una aplicación no tan efectiva de las políticas del manual de crédito. Pero se evidencia que han venido manejando de una o de otra forma con la

metodología y el manual de crédito cumpliendo con las metas trazadas y reflejando en los indicadores financieros no tan favorables a la institución.

RECOMENDACIONES

- Una vez determinado las conclusiones del estudio, surge la necesidad de recomendar para una correcta aplicación de las estrategias; como primer punto la institución debe contar con el personal comprometido en la mejora continua y a la adaptación de nuevos entornos que conlleva un cambio en los procesos de la institución, para lo cual un departamento específico como unidad de riesgo debe monitorear constantemente la implementación de las nuevas estrategias, también deberá establecer indicadores que permitan medir los resultados alcanzados, como la minimización de tiempos de respuesta o rechazo de las solicitudes de crédito por mala evaluación y análisis crediticio; garantizando la aplicación uniforme y hablando en el mismo lenguaje en todo el proceso de crédito.
- Además, se sugiere una capacitación que integre a todo el personal de negocios para generar un conocimiento único, que puedan aplicar en el análisis y evaluación un criterio homogéneo en todo el proceso de crédito, incluyendo el formato digital que beneficiara hacer cruce de información interna y externa, arrojando información de calidad para una toma de decisión rápida y oportuna. Para ello es fundamental tener a la mano información digital para que los asesores de crédito se retroalimenten sus conocimientos que aplican diariamente haciendo del proceso de crédito más eficiente y eficaz.
- Finalmente para fortalecer los procesos de crédito, es menester seguir mejorando continuamente con las nuevas herramientas digitales, nuevas políticas de crédito y con el personal comprometido con la institución, que estén alineados con los objetivos de la institución; monitorear y hacer seguimiento en todo el proceso de crédito para determinar mejoras continuas para hacer más efectivo la concesión de crédito, que se traduciría en una cartera de crédito sana que genere rentabilidad, permitiendo la sostenibilidad y competitividad a largo plazo de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Aldaz Delgado, N. L., & Yaguache Maza, D. M. (22 de Enero de 2024). Análisis de la cartera de crédito de las Cooperativas de Aho-rro y Crédito del Ecuador del segmento 1 (2018-2022). *RECIAMUC*, 9. Obtenido de <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1258/1974>

Arellano, F. (2024). *Métodos de investigación*. Obtenido de Métodos de investigación: <https://www.significados.com/metodos-de-investigacion/>

Banco Central del Ecuador. (2022). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador>

Banco Central del Ecuador. (1 de Julio de 2023). *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*. Obtenido de Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Presentacion_Jul23.pdf

Banco Internacional. (05 de Febrero de 2021). *Banco Internacional*. Obtenido de Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>

Calderón Ponce, G. R. (13 de Noviembre de 2021). *Inclusión Financiera y Crecimiento Económico*. Obtenido de Una aproximación al rol de las cooperativas de crédito: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657834/CalderonP_G.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Castro, C. I. (2024). *“Situación financiera post pandemia de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 provincia de Tungurahua”*. Obtenido de “Situación financiera post pandemia de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 provincia de Tungurahua”: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ddfd0d94-f623-4dd8-a628-665dd0afd803/content>

Chapa, Z. C. (01 de Junio de 2023). *SEGMENTACIÓN DE CLIENTES (SOCIOS) PARA LA RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS DE COLOCACIÓN Y/O CAPTACIÓN PARA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN ECUADOR*. Obtenido de SEGMENTACIÓN DE CLIENTES (SOCIOS) PARA LA RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS DE COLOCACIÓN Y/O CAPTACIÓN PARA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN ECUADOR: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fffbd880-fd55-47e0-975e-e8072d3a1d3b/content>

Contreras Martínez, M. E. (20 de Mayo de 2025). *Repositorio Institucional RI-UTS*. Obtenido de Modelo Predictivo de Pagos y Morosidad Basado en Estrategias Administrativas de Cliente y Crédito en microfinancieras en Bucaramanga.: <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/20265?show=full>

COSEDE. (24 de Agosto de 2024). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como pilar de la Inclusión Financiera en el área rural del Ecuador*. Obtenido de Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como pilar de la Inclusión Financiera en el área rural del Ecuador: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2024/08/23082024RevistaExterna242.pdf>

Fernández Lorenzo, A., & Galarza Torres, S. P. (13 de Diciembre de 2023). El Cooperativismo en Ecuador: actualidad y perspectivas. *Scielo*, 1. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000300011&lang=es#aff1

Ferrer, L. S. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 1.

García Bravo, M. E., Hurtado García, K. R., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (9 de Abril de 2021). *Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227

Gaspar, F. (17 de Marzo de 2023). *6 tendencias para la industria financiera en 2023*. Obtenido de 6 tendencias para la industria financiera en 2023: <https://blog.cobistopaz.com/es/blog/tendencias-de-la-industria-financiera-2023>

German, P. J. (2022). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de Estrategias de colocación de créditos para incrementar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, 2021: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77902/Padilla_JG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HACER TFG. (26 de Enero de 2024). *Fuentes de información primarias y secundarias*. Obtenido de Fuentes de información primarias y secundarias: <https://hacertfg.com/fuentes-de-informacion-primarias-y-secundarias/>

Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos*, 1-111.

Junta de Política y Regulación Financiera. (2024). *LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de Resolución Nro. JPRF-F-2024-0123: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucion-Nro.-JPRF-F-2024-0123.pdf>

Larrea, J. A. (8 de Octubre de 2021). *METODOLOGIA DE CREDITO*. Obtenido de METODOLOGIA DE CREDITO: <https://www.linkedin.com/pulse/metodologia-de-credito-jhonny-atiencia-larrea/>

Lizeth, C. I. (2022). Estrategias financieras para la colocación de créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa*, 1.

Loor Alcívar, J. D., Pilay Roldán, E. D., & Bravo Rosillo, G. (2023). Estudio del comportamiento de la cartera de crédito del Sistema Financiero Popular y Solidario de Manabí. *Revista San Gregorio*, 1.

Ordoñez, E., Narváez, c., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*, 195-225.

Peralta, M. L. (2024). *La recaudación de crédito como factor determinante de la rentabilidad de la COAC Oscus Ltda*. Obtenido de La recaudación de crédito como factor determinante de la rentabilidad de la COAC Oscus Ltda.: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5601cb8f-d21d-4af9-b646-0f1da56140ae/content>

SEPS. (2021). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Noviembre de 2020). *Vulnerabilidad de la cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de Una aproximación desde el análisis de conglomerados: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Documento_Vulnerabilidad_scc.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). Obtenido de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>

Torres, E. G. (2021). *Desarrollo de una metodología para el otorgamiento de operaciones de microcréditos en la COAC 9 de Octubre Ltda*. Obtenido de Desarrollo de una metodología para el otorgamiento de operaciones de microcréditos en la COAC 9 de Octubre Ltda: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/e5e503a9-0d0f-49ef-9b30-5a1417154981>

Ula, C. A. (1 de Abril de 2024). *ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ LTDA*. Obtenido de ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ LTDA: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2316dbaf-d71a-432f-99e4-ded6e51bb900/content>

Vallejo, V. (2020). *UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA La Universidad Católica de Loja*. Obtenido de Eficiencia y Rentabilidad. El caso de las COACS en el Ecuador: https://dspace.utpl.edu.ec/visorHub/?handle=20.500.11962_26791

Velázquez, A. (2025). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. Obtenido de Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Vinelli, C. S. (2022). *PILAR. Una metodología para las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Obtenido de PILAR. Una metodología para las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: <https://www.uasb.edu.ec/publicacion/pilar-una-metodologia-para-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador/>

Wells Fargo. (2025). *Las 5 C del crédito: Qué buscan los prestamistas*. Obtenido de Las 5 C del crédito: Qué buscan los prestamistas; Aumente sus posibilidades de obtener un préstamo informándose sobre qué buscan los prestamistas: <https://www.wellsfargo.com/es/financial-education/credit-management/five-c/>

WOCCU. (2019). *Microcreditos Tecnica*. Obtenido de Microcreditos Tecnica: <https://es.slideshare.net/microcreditostecnicaprofesional>