



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

**IMPACTO DE LOS ALIVIOS FINANCIEROS EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DE TUNGURAHUA**

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

Línea de investigación:

FINANZAS, ESTADÍSTICAS, RIESGOS FINANCIEROS

Autora:

Mercy Susana Arcos Guamán

Director:

Mg. Hernán Paúl Ortiz Coloma

Ambato – Ecuador

Noviembre 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MERCY SUSANA ARCOS GUAMÁN**, con cédula de ciudadanía **1850366434**, autora del trabajo de graduación titulado: "IMPACTO DE LOS ALIVIOS FINANCIEROS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE TUNGURAHUA.", previo a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en el centro de **POSGRADOS**.

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

Ambato, noviembre 2025



Mercy Susana Arcos Guamán
CC. 1850366434

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

Tema:

**IMPACTO DE LOS ALIVIOS FINANCIEROS EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DE TUNGURAHUA**

Línea de investigación:

FINANZAS, ESTADÍSTICAS, RIESGOS FINANCIEROS

Autora:

Mercy Susana Arcos Guamán

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CC. 1803326857

CALIFICADOR

f. 

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD.

CALIFICADOR

f. 

José Luis Viteri Medina, Dr. 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


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
**SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA**

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza necesaria en cada paso de este camino y por iluminar mi vida incluso en los momentos de mayor incertidumbre.

A mis padres, cuyo amor, sacrificio y ejemplo han sido el motor que me impulsa a luchar por mis sueños. Gracias por enseñarme a perseverar y por acompañarme siempre con su apoyo incondicional.

A mis hermanos, que con su cariño y compañía han sido parte fundamental de mi crecimiento. Su presencia en mi vida ha sido un sostén invaluable.

A Víctor Daniel, mi compañero de vida, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable. Gracias por caminar a mi lado, creer en mí y compartir conmigo cada logro y cada desafío.

Y a mi pequeña María Emilia, que desde el cielo ilumina mis días y mi corazón. Este trabajo también es para ti, mi angelito, cuya luz me inspira a ser mejor y a seguir adelante con amor y esperanza.

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA), por abrirme las puertas del conocimiento y brindarme una formación académica íntegra y humana. Cada clase, cada docente y cada experiencia vivida en sus aulas han contribuido de manera significativa a mi crecimiento profesional y personal.

Al Dr. Paul Ortiz, tutor de este trabajo de titulación, por su guía, paciencia y dedicación durante el desarrollo de esta investigación. Su compromiso académico, sus observaciones oportunas y su acompañamiento constante fueron fundamentales para la culminación de este proyecto.

Extiendo también mi gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron con su tiempo, palabras de aliento y apoyo durante este proceso. A mi familia y seres queridos, gracias por creer en mí, por su motivación permanente y por recordarme que cada esfuerzo vale la pena.

RESUMEN

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) puso en marcha la Resolución Nro. JPRF-F-2024-0123 a raíz de la crisis energética que golpeó a Ecuador en septiembre de 2024. Esta resolución instituyó un procedimiento para brindar soporte a los socios de las cooperativas que estaban lidiando con problemas financieros como consecuencia de la crisis. Con el propósito de suavizar los impactos negativos en sus socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín implementó los alivios financieros que habilita períodos de gracia y la reestructuración de las deudas.

El proyecto de desarrollo tiene como finalidad examinar el impacto de las medidas de alivio financiero implementadas durante la crisis energética en los principales indicadores financieros de la cooperativa, con énfasis en su incidencia sobre la sustentabilidad y la estabilidad institucional. A través de un enfoque explicativo y correlacional, se busca establecer la relación entre la aplicación de dichos alivios y las variaciones observadas en los indicadores financieros.

Se efectuó un análisis de cada indicador, evidenciando su evolución en el período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025. Los resultados muestran que la implementación de los alivios financieros produjo efectos diferenciados: algunos indicadores registraron mejoras, mientras que otros experimentaron deterioros. No obstante, tales fluctuaciones no comprometieron de manera significativa la estabilidad financiera de la cooperativa, la cual logró mantener un nivel de solidez adecuado.

Palabras claves: gestión de riesgos; liquidez; morosidad; rentabilidad; alivios financieros.

ABSTRACT

The Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS) launched Resolution No. JPRF-F-2024-0123 following the energy crisis that hit Ecuador in September 2024. This resolution established a procedure to provide support to cooperative partners who were dealing with financial problems as a result of the crisis. In order to mitigate the negative impacts on its members, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín implemented financial reliefs that enable grace periods and debt restructuring.

The development project aims to examine the impact of financial relief measures implemented during the energy crisis on the cooperative's main financial indicators, with emphasis on their impact on sustainability and institutional stability. Through an explanatory and correlational approach, it seeks to establish the relationship between the application of these reliefs and the observed variations in financial indicators.

An analysis was made of each indicator, showing its evolution in the period between July 2024 and June 2025. The results show that the implementation of financial relief produced differentiated effects: some indicators improved, while others deteriorated. However, these fluctuations did not significantly compromise the financial stability of the cooperative, which managed to maintain an adequate level of soundness.

Keywords: *risk management; liquidity; late payment; profitability; financial relief.*

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.....	5
1.1. Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador	5
1.2. El crédito	7
1.3. Refinanciamiento.....	14
1.4. Reestructuración	15
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1. Tipo de enfoque y métodos de investigación	27
2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo Ltda.	29
2.3. Análisis financiero	31
2.4. Análisis de alivios financieros.....	50
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Estrategias de administración de cartera	54
3.2. Monitoreo y evaluación de la cartera reestructurada.....	70
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de Alivios Financieros.....	32
Tabla 2. Ficha metodológica Liquidez Corriente	33
Tabla 3. Análisis de Liquidez Corriente	34
Tabla 4. Ficha metodológica Return on Assets (ROA)	35
Tabla 5. Análisis ROA	36
Tabla 6. Ficha metodológica Return on Equity (ROE).....	37
Tabla 7. Análisis ROE	38
Tabla 8. Ficha metodológica de Solvencia.....	40
Tabla 9. Análisis Solvencia.....	40
Tabla 10. iFicha metodológica de provisiones de cartera	43
Tabla 11. Análisis de Provisiones.....	43
Tabla 12. Ficha metodológica Morosidad de cartera total	45
Tabla 13. iAnálisis Morosidad de cartera total.....	46
Tabla 14. Análisis de morosidad en microcrédito	47
Tabla 15. Análisis de morosidad en consumo	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis secuencial de Liquidez Corriente	34
Figura 2. Análisis secuencial del ROA	36
Figura 3. Análisis secuencial ROE	38
Figura 4. Análisis secuencial de Solvencia	41
Figura 5. Análisis secuencial de Provisiones.....	44
Figura 6. Análisis secuencial morosidad de cartera total	46
Figura 7. Análisis secuencial morosidad en microcrédito	48
Figura 8. Análisis secuencial de morosidad en consumo	49
Figura 9. Alivios financieros frente a la cartera total	51
Figura 10. Morosidad por destino financiero	52
Figura 11. Riesgo Carácter de pago	55
Figura 12. Riesgo Capacidad de pago	57
Figura 13. Riesgo Capital	58
Figura 14. Riesgo Colateral.....	60
Figura 15. Riesgo Condición de pago	61
Figura 16. Riesgo Cartera Total	62
Figura 17. Flujograma de cobranza preventiva de crédito	66
Figura 18. Flujograma de seguimiento de recuperación de cartera de créditos ...	69
Figura 19. Dashboard Comportamiento de la morosidad	71
Figura 20. Dashboard Análisis de morosidad ampliada por varios aspectos	72
Figura 21. Dashboard provisiones.....	73

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen un papel crucial en la inclusión financiera y el progreso socioeconómico de las comunidades, sobre todo en regiones como Tungurahua, donde se han establecido como intermediarios financieros seguros. A pesar de eso, en circunstancias difíciles como crisis económicas, emergencias sanitarias o catástrofes naturales, numerosas organizaciones y sus asociados tienen problemas para satisfacer sus responsabilidades financieras; por ello se ponen en marcha medidas de apoyo financiero.

La asistencia financiera, que se define como el soporte temporal brindado a los socios para aliviar las consecuencias adversas de situaciones excepcionales, incluye acciones como la reestructuración de deudas, los lapsos de gracia y la disminución de tasas de interés. A pesar de que estas tácticas tienen como objetivo proteger la estabilidad del sistema cooperativo y la salud financiera de los socios, su implementación puede tener un impacto importante en la solvencia, la liquidez y el rendimiento económico de las cooperativas. Con frecuencia, estos organismos se ven obligados a poner en marcha medidas correctivas para restablecer su equilibrio financiero y robustecer su sostenibilidad futura, sus indicadores económicos están empeorando.

Esta investigación tiene como objetivo examinar las consecuencias de la ayuda financiera en las instituciones financieras del sector de la economía popular y solidaria de Tungurahua, usando un caso particular: la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Martín" de Tisaleo Ltda. Se evaluarán sus efectos tanto en el manejo interno de la entidad como en su relación con los socios. Su finalidad es determinar los retos y las ventajas más importantes que se originan a partir de estas medidas, además de sugerir lineamientos para una puesta en marcha equilibrada de la protección social y la viabilidad financiera de las cooperativas.

Este análisis es especialmente significativo en el marco de una economía cambiante y dinámica, en la que las cooperativas de ahorro y crédito deben adaptarse con resiliencia y responsabilidad. En este contexto, es crucial que

pongan como prioridad el bienestar de sus socios sin poner en riesgo su sostenibilidad a largo plazo. La crisis energética que Ecuador experimentó en septiembre de 2024, que originó la puesta en marcha de medidas para aliviar las finanzas en las organizaciones financieras del sector popular y solidario de cada segmento nacional debido a los impactos económicos que tuvo en la habilidad de pago de sus socios, hizo especialmente obvia esta necesidad.

La cooperativa de ahorro y crédito "San Martín" de Tisaleo Ltda. es una institución financiera sin fines de lucro que tiene un enfoque solidario, cuyo propósito es captar los ahorros de sus miembros y conceder créditos en términos asequibles. Asimismo, fomenta la inclusión social, el crecimiento económico de sus miembros y comunidades, así como la educación financiera. Funciona según principios de cooperación, incluyendo la administración democrática, la implicación de los socios y la reinversión de excedentes para el beneficio común. Su propósito fundamental no es maximizar las ganancias, sino promover el bienestar social y económico de sus socios.

La cooperativa de ahorro y crédito puede sufrir una serie de efectos adversos si hay fallas en la administración, tales como un incremento en la morosidad, la intervención de entidades reguladoras, el deterioro de sus indicadores financieros, la pérdida de confianza por parte de los socios, una merma en su liquidez y un impacto negativo sobre la comunidad. Una gestión deficiente puede provocar que la entidad no cuente con los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, conceda créditos de alto riesgo, incurra en pérdidas operativas y, en situaciones críticas, sea liquidada. Asimismo, dado que es una entidad fundamental para el desarrollo local, su ineficacia puede impactar directamente a los socios y a la economía de su alrededor. Por lo tanto, es esencial administrar los recursos de manera responsable, técnica y transparente.

Si se otorgan créditos sin un análisis exhaustivo, el riesgo de crédito puede surgir y exponerse a una variedad de riesgos que pueden amenazar la estabilidad financiera. El incremento de la morosidad es el resultado principal, dado que, si no se determina de manera adecuada la capacidad del socio para pagar, existe una mayor probabilidad de que este no cumpla con sus deberes. Esto provoca que la

cooperativa no reciba los pagos esperados, lo que a su vez causa problemas de liquidez, deterioro de la cartera de crédito y pérdidas económicas directas. Asimismo, la rentabilidad se reduce, la solvencia patrimonial se ve afectada y la confianza de los socios y de la comunidad sufre un deterioro. En situaciones graves, la Superintendencia tiene la capacidad de intervenir, aplicar limitaciones o incluso castigar a la entidad.

Es decir, la concesión de créditos sin una evaluación rigurosa constituye un riesgo considerable tanto para la sostenibilidad financiera como para la reputación institucional de la cooperativa. Por ello, el presente proyecto tiene como objetivo general analizar el impacto de los alivios financieros en los principales indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo. A través de un análisis detallado, se busca alcanzar los siguientes tres objetivos específicos:

1. Fundamentar teóricamente el impacto de los alivios financieros en los indicadores de las Cooperativas de ahorro y crédito.
2. Determinar la relación entre los indicadores financieros y la aplicación de los alivios en la Cooperativa de ahorro y crédito “San Martín”.
3. Proponer estrategias para la administración de cartera focalizada en los beneficiarios de los alivios financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín.

En el presente proyecto se aplica un enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo y correlacional. El estudio se centra en la recopilación y análisis de información numérica relacionada con los indicadores financieros de la cooperativa, a fin de realizar comparaciones dentro de rangos previamente establecidos. La información necesaria se obtiene principalmente de fuentes primarias, mediante la colaboración directa con el área de riesgos de la institución.

El análisis del comportamiento de estos indicadores frente a escenarios de crisis económicas permite fortalecer la capacidad de las entidades financieras para anticiparse y responder de manera oportuna a contextos adversos. En el caso particular de la Cooperativa San Martín, y considerando la coyuntura económica actual que atraviesa el Ecuador, este estudio brinda una herramienta valiosa para

prever posibles escenarios y tomar decisiones estratégicas de forma anticipada, minimizando así los posibles impactos financieros negativos.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador

La primera cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador fue registrada en 1927. Para 1959, ya existían 61 cooperativas, cifra que creció de manera acelerada durante la siguiente década, alcanzando un total de 480 en 1969. Según los registros de los organismos de control, el mayor número de cooperativas financieras se reportó en el catastro del año 2013, con 947 entidades activas. Sin embargo, al cierre de 2016, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) oficializó una reducción a 740 entidades, resultado de las políticas de control y supervisión aplicadas (García Reyes et al., 2018).

La primera Ley de Cooperativas en Ecuador fue promulgada en 1937, marcando la intervención del Estado en este ámbito. En ese contexto, se reconoce a la Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo como la primera entidad financiera cooperativa, establecida en 1927. A través de distintos estudios, como los realizados por (González & Melo, 2021) se ha documentado la evolución del número de instituciones de ahorro y crédito, complementándose con datos de la SEPS para ofrecer una visión actual del sistema cooperativo financiero nacional.

Actualmente, la economía popular y solidaria (EPS) agrupa a más de cinco millones de asociados en el país. De este total, aproximadamente el 28,03% corresponde a mujeres vinculadas al sector y el 21,75% a jóvenes. En cuanto a los recursos económicos, el sector financiero popular y solidario administra activos que superan los 16 mil millones de dólares, lo que representa cerca del 15% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional. De todas estas organizaciones, un 32% pertenece al sector agropecuario, que constituye uno de los principales generadores de empleo en Ecuador, concentrando alrededor del 29,4% de la fuerza laboral del sector (Caguana-Mayancela & Ordoñez-Laso, 2023).

La disminución del número de cooperativas entre 2013 y 2016 se atribuye a la aplicación de la normativa vigente, que establece criterios de segmentación. Estos segmentos se definen según variables como: el nivel de participación en el

mercado, el volumen de operaciones, el número de socios, la cantidad y distribución geográfica de oficinas, el valor de sus activos, su patrimonio y la gama de productos y servicios financieros ofrecidos (González & Melo, 2021).

Desde el año 2018, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador han sido clasificadas en segmentos con base en el valor de sus activos. En el caso del segmento 1, según los informes mensuales publicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), existen 41 cooperativas que lo integran. En la provincia de Tungurahua operan entidades financieras destacadas como Oscus, San Francisco, El Sagrario, Mushuc Runa, entre otras, lo que posiciona a la provincia como una de las más destacadas en el sector del cooperativismo en el país.

Entre las cooperativas más representativas del país, sobresale la Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. (JEP), que por sí sola abarca más del 20% del total de activos del segmento 1. También destaca la cooperativa Jardín Azuayo, con una participación del 10,04% en el mercado. Ambas instituciones tienen su sede principal en la ciudad de Cuenca (región Austral), aunque cuentan con presencia nacional a través de una red de agencias y cajeros automáticos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo fue fundada en 1998 en el cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, con el objetivo de unir esfuerzos y recursos para promover el bien común y el desarrollo comunitario, guiados por los valores del cooperativismo. Después de siete años de funcionamiento como precooperativa, logró su legalización oficial en 2005 mediante el Acuerdo Ministerial N.º 0015 y más tarde es reconocida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mediante la resolución N.º SEPS-ROEPS-2013-000023.

En la actualidad, la Cooperativa San Martín se ha consolidado como un referente regional, contando con más de 9.000 socios distribuidos en diversas provincias del centro del país. Su presencia institucional se extiende a través de dos agencias ubicadas en los cantones Mocha y Patate, respaldadas por un equipo de personal técnico altamente capacitado, el uso de tecnología de última generación y una sólida estructura financiera que la ubica dentro del Segmento 3 del sistema financiero popular y solidario. Este crecimiento sostenido es el resultado del trabajo

conjunto de sus colaboradores y socios, así como de su compromiso constante con la misión, visión y principios cooperativos que guían cada una de sus acciones.

1.2. El crédito

El crédito financiero no comercial se refiere a los aplazamientos de pago que las empresas otorgan entre sí, fuera del ámbito de sus actividades comerciales principales. Este tipo de crédito se manifiesta principalmente como deudas asumidas frente a acreedores o como financiamiento otorgado a distintos deudores, y suele darse entre un número reducido de compañías, especialmente aquellas que pertenecen a un mismo grupo económico o financiero.

De acuerdo con (Aimacaña et al., 2023), existen varios elementos fundamentales que definen el entorno institucional del crédito interempresarial, entre los que destacan:

- ✓ La formalización del crédito, que se realiza comúnmente mediante instrumentos como facturas, recibos, letras de cambio, pagarés, compromisos de pago y certificaciones. Las tarjetas de crédito se han convertido en una herramienta más refinada dentro de este tipo de financiamiento en épocas recientes.
- ✓ La no negociabilidad de este crédito, su estructura instrumental limita su movilización. Por ello, no existe un mercado secundario organizado para este tipo de deuda. No obstante, en algunos casos, pueden darse transacciones privadas de estos créditos entre empresas que mantienen relaciones comerciales y financieras estables.

La palabra crédito tiene su origen en el latín *creditum*, derivado de *credere*, que significa "confiar". Es decir, el crédito se fundamenta en la confianza, aunque también conlleva un nivel de riesgo. Se entiende como una operación financiera en la cual una persona entrega una determinada suma de dinero a otra, (deudor), quien asume el compromiso de reembolsar el monto recibido en un plazo acordado, bajo ciertas condiciones. Este reembolso incluye no solo el capital, sino también intereses, seguros y otros gastos adicionales que puedan establecerse (García

Reyes et al., 2018). También se describe como una transacción bancaria, en la que un individuo otorga una cantidad específica de dinero a otro, quien se obliga mediante un contrato a cancelar la deuda en su totalidad (González & Melo, 2021).

Tipos de crédito

Actualmente, la cooperativa cuenta con una amplia y diversificada gama de modalidades de crédito dirigidas exclusivamente a sus socios, diseñadas para atender las diversas necesidades financieras de los mismos y contribuir al desarrollo económico, social y familiar de sus comunidades. Todas estas operaciones crediticias están debidamente reguladas, normadas y descritas en el Manual de Créditos Institucional, el cual establece los lineamientos, requisitos, políticas de riesgo y parámetros operativos para su correcta administración, de conformidad con la normativa emitida por los organismos de control y supervisión vigentes.

A continuación, se detallan las principales categorías de crédito que ofrece la cooperativa, clasificadas según su destino económico, el perfil del prestatario y el objeto de financiamiento:

Microcrédito

El microcrédito es un tipo de financiamiento dirigido tanto a personas naturales como jurídicas, cuyas ventas anuales no superan los USD 300,000.00, o bien a grupos de prestatarios que operan bajo esquemas de garantía solidaria. Su finalidad principal es fomentar actividades productivas, comerciales o de servicios de pequeña escala, permitiendo la inclusión financiera de segmentos tradicionalmente desatendidos por la banca tradicional.

La fuente principal de repago de estos créditos proviene de los ingresos generados por la actividad financiada, los cuales deben ser previamente evaluados, verificados y sustentados por la cooperativa conforme a los lineamientos técnicos establecidos por el Sistema Financiero Nacional.

Dentro del microcrédito se distinguen los siguientes subsegmentos, en función del nivel de ventas anuales del solicitante:

- ✓ **Microcrédito Minorista:** Otorgado a solicitantes cuyas ventas anuales no superan los USD 20,000.00, generalmente orientado a micro emprendedores informales o de subsistencia.
- ✓ **Microcrédito de Acumulación Simple:** Destinado a prestatarios con ventas anuales superiores a USD 20,000.00 y hasta USD 120,000.00.
- ✓ **Microcrédito de Acumulación Ampliada:** Es aplicable a quienes tengan ventas anuales que se encuentren entre los USD 120,000.00 y los USD 300,000.00.
- ✓ **Microcrédito emergente:** Creado para los socios que tienen un mínimo de \$300.00 en certificados de aportación, con la posibilidad de acceder a un monto de crédito equivalente hasta el 300% del valor de esos certificados, y con la correspondiente segmentación de acuerdo a su nivel de ventas.

Este segmento es un instrumento fundamental para fomentar la economía popular y solidaria, robustecer los pequeños establecimientos comerciales, el trabajo por cuenta propia y disminuir la pobreza.

Crédito de consumo

El crédito de consumo está destinado a satisfacer las necesidades individuales y familiares de los socios, lo que les permite costear la compra de bienes duraderos, servicios, educación, turismo, gastos médicos, reformas en el hogar o cualquier otra necesidad que no esté relacionada directamente con actividades productivas.

- ✓ Créditos personales de libre disponibilidad.
- ✓ Créditos prendarios respaldados con joyas y otros bienes muebles.
- ✓ Créditos vehiculares destinados a la compra de automóviles de uso personal no vinculados a actividades comerciales o productivas.

Su estudio de concesión se fundamenta en la solvencia del solicitante, su historial crediticio, la estabilidad de sus ingresos o empleo, y otras garantías adicionales que sean pertinentes.

Crédito productivo

El crédito productivo está destinado a financiar actividades económicas formales de mayor escala vinculadas a los sectores agrícola, pecuario, industrial, comercial o de prestación de servicios. Su propósito es contribuir al desarrollo empresarial de los socios, al crecimiento de unidades productivas y a la generación de empleo.

Dentro de esta modalidad pueden incluirse:

- ✓ Financiamiento para capital de trabajo.
- ✓ Adquisición de maquinaria, equipos y tecnología.
- ✓ Compra de insumos productivos.
- ✓ Ampliación de infraestructura productiva.
- ✓ Consolidación de negocios o expansión de operaciones.

El análisis de estos créditos contempla estudios de factibilidad, flujo de caja proyectado, garantías reales o personales, y evaluación del plan de negocios, con seguimiento técnico de la ejecución del proyecto financiado.

Crédito inmobiliario

Esta modalidad de crédito está dirigida a financiar la adquisición, construcción, remodelación, ampliación o reparación de bienes inmuebles destinados a uso habitacional, comercial o mixto, según el perfil del solicitante.

Incluye:

- ✓ Compra de terrenos o lotes urbanizados.
- ✓ Construcción de vivienda nueva.
- ✓ Remodelación o ampliación de vivienda propia.
- ✓ Compra de locales comerciales o bodegas.

Estos créditos suelen otorgarse a plazos más largos, con respaldo de hipotecas sobre el bien financiado, seguros de desgravamen y vida, y verificación de la capacidad de pago sostenible del prestatario.

Crédito de vivienda de interés público

El crédito de Vivienda de Interés Público tiene como objetivo facilitar el acceso a una vivienda digna para familias de ingresos medios y bajos, promoviendo la adquisición de viviendas de bajo costo en proyectos calificados como de interés social por las entidades gubernamentales.

Características principales:

- ✓ Montos de financiamiento accesibles.
- ✓ Plazos extendidos para reducir el valor de las cuotas mensuales.
- ✓ Tasas de interés preferenciales, muchas veces subsidiadas por el Estado.
- ✓ Requisitos de ingreso familiar dentro de los límites establecidos para programas de vivienda social.
- ✓ Posibilidad de complementar con subsidios o bonos habitacionales.

Estos créditos cumplen un rol social fundamental en la reducción del déficit habitacional y en el desarrollo urbano planificado.

Crédito educativo

El crédito educativo está diseñado para financiar estudios de los socios o sus familiares, tanto a nivel nacional como internacional, en instituciones de educación superior, programas de postgrado, cursos técnicos, especializaciones o capacitaciones.

Aspectos destacados:

- ✓ Financiamiento de matrículas, pensiones, materiales de estudio, gastos de manutención y transporte.

- ✓ Condiciones de pago flexibles, considerando períodos de gracia durante el tiempo de estudios.
- ✓ Análisis de la proyección de ingresos del estudiante o del responsable del crédito.
- ✓ Fomento a la educación como inversión en capital humano, mejorando las oportunidades laborales y profesionales de los socios y sus familias.

La amplia oferta de productos crediticios permite a las cooperativas atender integralmente las necesidades de sus socios en distintas etapas de su vida personal, familiar, profesional y empresarial. Además, la diversificación de la cartera de crédito contribuye a reducir los riesgos de concentración, a mejorar el desempeño financiero, a estabilizar los flujos de ingresos y a fortalecer la sostenibilidad institucional a largo plazo.

La adecuada administración de cada segmento crediticio requiere de políticas específicas de evaluación de riesgo, análisis crediticio, control de garantías, seguimiento de cartera y provisiones acordes a la naturaleza del crédito, siempre bajo el cumplimiento estricto de la normativa vigente emitida por los entes de control, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Las 5”C” de un crédito

Mantener unas finanzas saludables constituye un pilar esencial para el desarrollo económico tanto personal como empresarial. Este equilibrio se construye sobre una administración adecuada de los recursos disponibles y una gestión responsable de los ingresos. Según León-Bermeo & Murillo-Párraga, (2021), para garantizar la sostenibilidad financiera, es indispensable que todo crédito sea evaluado minuciosamente y otorgado únicamente cuando existan fundamentos suficientes que aseguren su recuperación.

Para este propósito, es necesario tener en cuenta los cinco elementos fundamentales del análisis crediticio, que se conocen generalmente como las 5C del crédito:

- ✓ **Carácter:** Alude a la trayectoria crediticia del solicitante, analizando su conducta previa en cuanto a compromisos financieros, así como su reputación y solvencia moral. Este factor posibilita evaluar la voluntad del deudor de asumir los compromisos contraídos.
- ✓ **Capacidad:** Es la capacidad financiera del solicitante de aceptar y llevar a cabo el pago de sus compromisos crediticios. Para el análisis, se examinan sus niveles de liquidez, flujos de caja, grado de endeudamiento y en el caso de las empresas, la estabilidad de sus actividades, su experiencia en el mercado y la expansión de sus operaciones.
- ✓ **Capital:** Se trata de analizar la estructura financiera del solicitante, es decir, el monto de dinero que ha invertido en su actividad económica, su rendimiento y la proporción entre sus activos, pasivos y patrimonio. Este análisis permite conocer la estabilidad financiera del cliente y su habilidad para reaccionar ante eventualidades.
- ✓ **Colateral:** Se refiere a las garantías o bienes que el solicitante puede proporcionar como garantía del crédito. Estos pueden abarcar activos personales o de la empresa que se utilizarían para saldar el préstamo si no se cumple con su pago. La evaluación depende de la calidad y liquidez de estos componentes.
- ✓ **Condiciones del entorno:** Este criterio analiza los elementos externos que podrían tener un impacto en la estabilidad de la empresa o en la situación financiera de quien solicita. Se evalúan las circunstancias económicas presentes, la dinámica del sector correspondiente al cliente, la política fiscal y otros factores que podrían influir en su capacidad de pago en el futuro.

En total, estas variables posibilitan que las entidades financieras tomen decisiones más responsables y seguras, lo cual fomenta la salud del sistema financiero y promueve una cultura de crédito sostenible.

1.3. Refinanciamiento

El refinanciamiento de créditos, por su parte, necesita que el deudor consolide todas las obligaciones actuales con una entidad del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) cuando se formalice la nueva operación. No obstante, hay excepciones: algunos créditos, que están al día y cuyos flujos de pago son independientes del resto, no necesitan ser consolidados si no muestran indicios razonables de deterioro. El manual de crédito que el consejo de administración de la entidad aprobó (SEPS, 2022) tiene que incluir estos casos excepcionales.

En los procesos de novación, refinanciamiento o reestructuración de créditos, es responsabilidad de la entidad asegurarse de que las nuevas condiciones no reduzcan la cobertura de garantías en comparación con las operaciones iniciales. Este tipo de operaciones puede incluir períodos de gracia, exoneración de cobros por gastos de cobranza, costos legales, tarifas y comisiones, e incluso la entrega de recursos adicionales. Dado que no se trata de un crédito nuevo, estas operaciones no generan tributos ni contribuciones adicionales. Asimismo, es posible consolidar todas las deudas vigentes del deudor con la entidad financiera al momento de formalizar el refinanciamiento o reestructuración. (SEPS, 2022)

Proceso del refinanciamiento

El refinanciamiento de créditos podrá ser solicitado por el socio cuando anticipe dificultades temporales de liquidez, siempre que sus proyecciones de ingresos en un horizonte temporal razonable, vinculado al ciclo económico de su actividad evidencien la capacidad de generar recursos suficientes para cumplir con un nuevo esquema de pagos, lo cual debe reflejarse en una tabla de amortización. En caso de tratarse de operaciones concedidas mediante una línea de crédito, el refinanciamiento dejará sin efecto dicha línea (SEPS, 2022). Conforme a lo establecido por la Norma para la gestión del riesgo de crédito emitida por la (SEPS), este procedimiento no podrá aplicarse a operaciones con calificación de riesgo superior a B2 dentro de la propia entidad.

La categoría de riesgo crediticio asignada al momento del refinanciamiento se mantendrá, pudiendo mejorar únicamente si el deudor cumple, sin mora, al menos

tres cuotas mensuales consecutivas. En caso de incumplimiento, la operación continuará deteriorando su calificación. Es importante señalar que los intereses vencidos y de mora correspondientes al crédito original no podrán ser refinanciados; si existieran saldos pendientes por dichos conceptos, su forma de pago deberá quedar claramente estipulada en el nuevo instrumento, sin que ello implique la generación de nuevos intereses, conforme a lo dispuesto en el Capítulo II de la Norma de Gestión del Riesgo de Crédito de la SEPS y en lo establecido por el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) (SEPS, 2022).

1.4. Reestructuración

La reestructuración de un crédito es un mecanismo financiero mediante el cual una entidad modifica las condiciones originales de una operación crediticia con el fin de adaptarlas a la nueva capacidad de pago del deudor, quien ha experimentado un deterioro en su situación económica, pero mantiene la voluntad de cumplir con sus obligaciones (SEPS, 2022). Este proceso puede incluir ajustes en los plazos, montos de las cuotas, calendario de amortización e incluso la consolidación de todas las deudas que el cliente mantenga con la entidad al momento de formalizar la operación.

No obstante, la normativa vigente, particularmente la establecida por la (SEPS) y el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), establece que las operaciones solo podrán reestructurarse una sola vez y que los intereses vencidos y de mora no podrán incorporarse al nuevo capital ni generar nuevos intereses. La calificación de riesgo del crédito reestructurado se mantiene igual a la existente al momento de la operación y solo podrá mejorar si el deudor paga puntualmente al menos tres cuotas consecutivas; de lo contrario, la calificación continuará deteriorándose. La reestructuración tiene como finalidad evitar la mora prolongada, facilitar la recuperación del crédito y brindar apoyo temporal al socio sin comprometer la estabilidad financiera de la entidad (SEPS, 2022).

Proceso de reestructuración

La reestructuración de un crédito podrá ser solicitada por el socio cuando presente dificultades significativas en su proyección de liquidez, siempre que se justifique

que la modificación del plazo y de las condiciones financieras contribuirá a mejorar su situación económica y, a su vez, aumente la probabilidad de recuperación del crédito por parte de la entidad. Esta alternativa está dirigida a deudores que, pese a una disminución comprobada en su capacidad de pago, mantienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones crediticias. Dentro del proceso de reestructuración, es posible consolidar todas las deudas que el cliente mantenga con la entidad financiera al momento de formalizar la operación. Según lo establece la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), las operaciones de crédito únicamente podrán reestructurarse una vez, y de forma previa podrán ser exigibles, total o parcialmente, los intereses pendientes hasta la fecha de la reestructuración (SEPS, 2022).

En este contexto, el crédito reestructurado conservará la calificación de riesgo vigente al momento de su implementación. La mejora en su clasificación será factible únicamente cuando el deudor haya cumplido con el pago puntual de, al menos, tres cuotas consecutivas sin incurrir en morosidad. En caso contrario, la calificación continuará su proceso de deterioro conforme a lo establecido por la normativa. Cabe señalar que los intereses vencidos y de mora del crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. Si existieran saldos pendientes por dichos conceptos, la forma de pago deberá estar debidamente estipulada en el instrumento contractual respectivo, sin que ello implique la generación de intereses adicionales, en cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo II de la Norma de Riesgo de Crédito y el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) (SEPS, 2022).

Alivios financieros

El diferimiento temporal y extraordinario de operaciones de crédito es un mecanismo mediante el cual las entidades del sector financiero popular y solidario pueden aplazar, por un periodo de hasta 90 días, el pago de las cuotas pendientes correspondientes a operaciones vigentes al 30 de septiembre de 2024 o a la fecha en que se formalice el diferimiento. Las cuotas diferidas podrán trasladarse al final de la tabla de amortización, y la entidad acreedora tendrá la facultad de decidir si se cobran o no los intereses de dichas cuotas, siempre que esta condición sea notificada de forma expresa al socio o cliente. Este procedimiento podrá aplicarse

hasta el 31 de marzo de 2025, ya sea por solicitud del deudor o por iniciativa de la entidad financiera, siempre que exista aceptación expresa por parte del cliente, por cualquier medio válido. Es importante destacar que este diferimiento no constituye una nueva operación crediticia y, en consecuencia, no generará intereses por mora ni dará lugar al cobro de tarifas o costos legales adicionales (SEPS, 2024).

Proceso de los alivios financieros

En estos casos, podrán otorgarse períodos de gracia sin generar costos de cobranza, tarifas ni gastos legales, permitiéndose la consolidación de todas las deudas activas del cliente al momento de la operación. Adicionalmente, las entidades podrán otorgar nuevos recursos en operaciones del segmento productivo o de microcrédito, siempre que se observe la naturaleza jurídica de la entidad acreedora y se sustente la proyección de ingresos del socio en relación con su ciclo económico. En caso de otorgarse nuevos fondos, estos constituirán una operación de crédito independiente, con calificación inicial de “A1”, siempre que el deudor mantenga sus pagos al día. Para operaciones refinanciadas o reestructuradas, la calificación de riesgo y las provisiones se calcularán conforme a lo establecido en la normativa vigente, sin que se las considere como una operación nueva, y toda decisión deberá fundamentarse en un análisis técnico que evalúe tanto la capacidad de pago como la voluntad de cumplimiento por parte del deudor, documentación que deberá constar en su expediente (SEPS, 2024).

Indicadores financieros

En el contexto específico de las cooperativas de ahorro y crédito, los indicadores financieros constituyen herramientas esenciales, indispensables y estratégicas para llevar a cabo una evaluación integral, sistemática y objetiva de su salud financiera, de su capacidad de sostenimiento a lo largo del tiempo, así como de su eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales que guían su accionar. Estos indicadores permiten no solo medir los resultados económicos, sino también anticipar riesgos, optimizar la toma de decisiones gerenciales y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos que administran.

A diferencia de las instituciones financieras tradicionales con fines de lucro, las cooperativas de ahorro y crédito tienen una naturaleza solidaria, participativa y eminentemente social, orientada al bienestar colectivo de sus socios, quienes son simultáneamente propietarios y usuarios de los servicios que la cooperativa ofrece. Esta doble condición demanda un enfoque financiero particularmente responsable, prudente y equilibrado, en el que se consideren, de forma armónica, tanto la rentabilidad económica que asegure la sostenibilidad de la entidad, como la protección, seguridad y adecuada administración de los recursos financieros que pertenecen a sus socios (Carvajal-Bautista et al., 2023).

El análisis de los indicadores financieros en las cooperativas permite, además, evaluar la eficiencia operativa, la calidad de la cartera de crédito, el nivel de liquidez, la solvencia patrimonial, la cobertura de riesgos, el grado de crecimiento sostenido, así como el cumplimiento de los márgenes regulatorios y las disposiciones legales vigentes emitidas por los organismos de control y supervisión del sector financiero popular y solidario. Estos indicadores no solo brindan datos significativos a las entidades de gobierno cooperativo, como el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración, sino también a los auditores, los supervisores externos, las organizaciones reguladoras y los posibles inversores institucionales. Por supuesto, también son útiles para los socios mismos, quienes necesitan estar al tanto del estado real de la institución en la que depositan sus recursos.

Por todo lo mencionado, se proporcionará a continuación un desarrollo analítico, detallado y exhaustivo de los indicadores financieros más importantes que son particularmente relevantes y aplicables en este tipo de entidades cooperativas. Estos indicadores son un grupo de métricas cuantitativas que posibilitan la evaluación sistemática del rendimiento social y económico de la entidad, el descubrimiento de áreas con potencial y la previsión de posibles desviaciones, así como el diseño de estrategias correctivas a tiempo que fortalezcan la estabilidad financiera y el cumplimiento de la misión cooperativa en beneficio de todos sus asociados.

Liquidez

La liquidez es uno de los pilares fundamentales en la administración financiera de cualquier organización, y es especialmente importante en el caso específico de las cooperativas de ahorro y crédito. La liquidez, en términos generales, se refiere a la capacidad de la cooperativa para cumplir de manera continua y rápida con todas sus obligaciones financieras a corto plazo. Estos compromisos incluyen la devolución de los depósitos hechos por los socios, el pago puntual a proveedores de bienes y servicios, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y otras responsabilidades operativas que son esenciales para que la entidad funcione normalmente. (Castillo, 2020).

Para asegurar que la cooperativa pueda atender de manera efectiva las demandas y necesidades de sus socios, sin poner en peligro su viabilidad institucional ni comprometer su estabilidad operativa, es fundamental mantener un nivel apropiado, prudente y sostenible de liquidez. Es fundamental que los socios confíen en la habilidad de la cooperativa para restituir sus fondos cuando lo necesiten, a fin de mantener la credibilidad, la reputación y la permanencia de estas organizaciones en el sistema financiero solidario y popular.

La gestión de la liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito tiene particularidades que las distinguen de otras entidades financieras convencionales, por el hecho de que los depósitos de sus miembros son voluntarios y están disponibles libremente. Los socios tienen la capacidad de retirar sus ahorros en cualquier instante, según lo que necesiten individualmente, lo que obliga a la cooperativa a sostener constantemente un volumen adecuado de activos líquidos y accesibles. Estos activos líquidos tienen que dimensionarse con cuidado para que se puedan satisfacer de inmediato cualquier solicitud sorpresiva de efectivo hecha por los socios, sin provocar tensiones financieras ni poner en riesgo el desarrollo regular de las operaciones crediticias, que son la fuente principal de ingresos de la cooperativa (SEPS, 2017).

Por lo tanto, manejar la liquidez requiere un balance cuidadoso entre la rentabilidad institucional máxima y la disponibilidad inmediata de fondos. Un mal manejo de los niveles de liquidez puede poner a la cooperativa en situaciones de riesgo

financieros y operativos. Si la entidad conserva en exceso activos líquidos, podría estar desechando oportunidades valiosas de inversión que son rentables, renunciando a ingresos por intereses que se podrían crear mediante una colocación más amplia de créditos productivos o inversiones estratégicas. En cambio, si mantiene niveles de liquidez demasiado bajos o ajustados, se arriesga a sufrir episodios de estrés financiero. En esos casos, podría no poder responder inmediatamente a solicitudes extraordinarias de retiro, lo que afectaría seriamente la confianza de los socios y su reputación institucional. (Aimacaña et al., 2023).

Por lo que se ha expuesto, la correcta gestión de la liquidez debe tener en cuenta, de manera constante, elementos como el comportamiento histórico de los flujos de depósitos y retiros, la estacionalidad de las transacciones, el perfil de los socios, las circunstancias macroeconómicas, las políticas para otorgar créditos y la normativa vigente. También deben considerarse situaciones contingentes que ayuden a prever y reducir posibles crisis de liquidez. Para conseguir una gestión apropiada de la liquidez y, así, robustecer la sustentabilidad financiera, la confianza en la cooperativa y la solidez, son fundamentales tres factores: el establecimiento de políticas internas precisas, el monitoreo constante y la utilización de herramientas para gestionar riesgos.

Rentabilidad

La rentabilidad, que se refiere a la capacidad de la cooperativa para producir excedentes sobre sus recursos gestionados, es un indicador clave que muestra el éxito económico y la eficacia de la gestión institucional. A pesar de que las cooperativas de ahorro y crédito no tienen como objetivo obtener ganancias como los bancos comerciales, es necesario que generen suficientes excedentes para poder capitalizarse, expandirse, optimizar los servicios brindados a sus socios, aumentar las reservas patrimoniales y asegurar su sostenibilidad en el futuro.

Se examina la rentabilidad a menudo por medio de indicadores como el Retorno sobre el Patrimonio (ROE) y el Retorno sobre el Activo (ROA), que posibilitan evaluar cuán eficiente es la gestión en términos de aprovechar los recursos existentes para generar excedentes. Un nivel apropiado de rentabilidad posibilita que la cooperativa costee sus gastos operativos, soporte pérdidas crediticias, lleve

a cabo inversiones en infraestructura tecnológica, optimice los servicios para los socios y afiance su posición competitiva en el sector financiero (SEPS, 2017).

El ROA, también conocido como rendimiento sobre los activos, muestra la ganancia que se recibe por cada unidad de dinero invertida en todos los activos. Este indicador muestra la eficiencia con que una organización transforma sus recursos en beneficios económicos, sin importar el modo en que se financiaron esos activos. En términos sencillos, la eficiencia operacional de la entidad aumentará a medida que el ROA sea más alto. De acuerdo con lo que afirman Horngren, Sundem y Elliott (2014), este índice permite establecer si los activos se están manejando adecuadamente para incrementar al máximo las utilidades netas. Se calcula dividiendo la utilidad neta por el total de activos, que se expresa con frecuencia en términos porcentuales.

Por otra parte, el ROE (retorno sobre el patrimonio) evalúa la rentabilidad que se obtiene únicamente del capital invertido por los socios. Este indicador, a diferencia del ROA, se centra en el beneficio que cada unidad monetaria del patrimonio obtiene, lo cual lo hace un punto de referencia esencial para los miembros de una cooperativa o inversores. Un ROE alto señala que la compañía está produciendo un retorno favorable sobre los fondos propios, lo que puede ser consecuencia de una administración eficaz o de un apalancamiento financiero más alto. Según los autores Ross, Westerfield y Jordan (2018), el ROE ofrece a los accionistas o socios una visión directa del rendimiento financiero, puesto que establece una conexión entre el capital contable y el resultado neto.

En términos generales, el ROA y el ROE son instrumentos cruciales para realizar análisis financieros, pues facilitan la evaluación de la rentabilidad total, pero además de la eficiencia en la utilización de los recursos y del rendimiento para los dueños. El nivel de apalancamiento y los riesgos vinculados a la estructura financiera de la organización también pueden ser revelados al comparar ambos indicadores.

El manejo de la rentabilidad tiene que ser equilibrado y cauteloso, para eludir tanto los niveles de rentabilidad insuficientes que no aseguran el fortalecimiento patrimonial de la institución como la búsqueda desmesurada de ganancias

mediante prácticas arriesgadas de colocación de créditos. La rentabilidad en las cooperativas es de carácter social, los excedentes producidos se reinvierten para el provecho de los mismos socios, a través de mejores tasas de interés, distribución de excedentes, programas de responsabilidad social y ampliación de los servicios ofrecidos.

Solvencia

Al evaluar la capacidad estructural de una cooperativa de ahorro y crédito para satisfacer todas sus responsabilidades financieras, no solo a corto plazo, sino también a mediano y largo plazo, la solvencia es un indicador financiero esencial. Este indicador muestra la solidez patrimonial de la entidad, al medir el porcentaje en que los activos sobrepasan a los pasivos y, por ende, su habilidad de asumir potenciales pérdidas sin comprometer su continuidad operativa (Aimacaña et al., 2023).

La solvencia tiene un papel esencial en las cooperativas, pues se basa en la confianza de sus miembros y en la estabilidad institucional a largo plazo dentro del modelo de negocio solidario (León-Bermeo & Murillo-Párraga, 2021). Una cooperativa solvente es la que tiene un capital apropiado para afrontar eventualidades adversas, como pérdidas inesperadas en su cartera de crédito, fluctuaciones económicas, caídas en los ingresos o declives en el valor de sus activos, sin tener que comprometer los recursos de sus depositantes.

La gestión de la solvencia incluye la formación apropiada de reservas patrimoniales, políticas cautas para capitalizar excedentes y un monitoreo continuo del apalancamiento financiero, con el objetivo de que el crecimiento de los activos se fundamente en bases patrimoniales firmes (Caguana-Mayancela & Ordoñez-Laso, 2023). Las entidades de control fijan estándares mínimos de solvencia que tienen que ser observados con rigor como parte de las regulaciones prudenciales enfocadas en mantener la estabilidad del sistema financiero solidario y popular.

La solvencia que se deteriora puede poner en peligro de manera significativa la sostenibilidad de la cooperativa, puede afectar la confianza de los socios, reducir la posibilidad de expansión, dificultar el acceso a financiación institucional y, en

situaciones muy graves, llevar a intervenciones reglamentarias o procesos de liquidación.

Provisiones

Las provisiones son un elemento fundamental en la gestión financiera prudente de las cooperativas de ahorro y crédito. Son cruciales para reducir los riesgos inherentes a la actividad crediticia. En esencia, las provisiones son reservas contables que la cooperativa establece con anterioridad para compensar posibles pérdidas causadas por el incumplimiento de pago de los socios prestatarios o por un deterioro en la calidad de los activos (Cevallos-Mendoza & Campos-Vera, 2023)

Dentro del contexto de la concesión de créditos, las provisiones funcionan como un medio para proteger el patrimonio ante la incertidumbre que entraña el riesgo crediticio. La cooperativa tiene que anticipar este tipo de situaciones y establecer reservas adecuadas para poder cubrir estas pérdidas sin comprometer su solvencia, la confianza de los socios ni la estabilidad operacional, algunos socios pueden tener problemas para pagar sus deudas por varias razones económicas o personales (Lara Noriega et al., 2020).

La cuantía de las provisiones se determina normalmente en base a la categorización de la cartera de créditos, tomando en cuenta factores como la probabilidad de recuperación, el estado financiero del deudor, la existencia de garantías, la antigüedad de los créditos vencidos y las regulaciones prudenciales fijadas por las entidades regulatorias. Por esta razón, los organismos de control, como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en Ecuador, implementan procedimientos específicos y obligatorios para la creación de provisiones. Esto garantiza que las cooperativas conserven niveles adecuados de reservas para afrontar pérdidas previstas e imprevistas.

Una política de provisiones apropiada muestra una administración responsable del riesgo crediticio y beneficia directamente la transparencia financiera de la cooperativa. Las provisiones, aunque en los estados financieros se contabilizan como un gasto y disminuyen temporalmente el resultado contable de la institución,

previenen efectos negativos sobre el patrimonio cuando surgen pérdidas crediticias efectivas, por lo que a largo plazo fortalecen su situación financiera.

En cambio, si se subestiman las provisiones, es posible que las utilidades se sobreestimen de manera artificial, lo cual puede poner en riesgo la estabilidad futura de la entidad y exponerla a problemas cuando el crédito se deteriore. Por otro lado, niveles de provisiones adecuadamente dimensionados posibilitan que la cooperativa enfrente con firmeza crisis económicas, modificaciones en el ciclo crediticio o sucesos excepcionales que impacten la capacidad de pago de sus socios (García Reyes et al., 2018)

En resumen, las provisiones no se deben ver solo como un requisito normativo, sino también como una práctica esencial de la buena administración empresarial, del manejo de riesgos y de la prudencia financiera. Este tipo de prácticas aumentan la confianza de los socios, aseguran la estabilidad institucional y garantizan que la cooperativa sea sostenible en el tiempo.

Morosidad

La morosidad es uno de los indicadores más delicados en la administración financiera de una cooperativa de ahorro y crédito, porque muestra el nivel de cumplimiento de los miembros a la hora de pagar puntualmente sus obligaciones crediticias. Un aumento en los niveles de morosidad puede ser una señal evidente de que existen problemas con la calidad de la cartera crediticia, dificultades económicas entre los socios o fallas en el proceso de evaluación y seguimiento del crédito. (Alcivar Cedeño & Campos Vera, 2022).

La tasa de morosidad, que generalmente se mide como el porcentaje de créditos vencidos en relación con el total de la cartera colocada, es un indicador temprano que advierte acerca de la acumulación de riesgos crediticios y del potencial deterioro de los ingresos futuros del cooperativa. Cuando los niveles de morosidad son altos, el resultado financiero se ve impactado directamente: las provisiones por pérdidas crediticias aumentan; los ingresos por intereses disminuyen y, en situaciones extremas, surgen pérdidas que perjudican la solvencia patrimonial de la entidad. (Moreira Macías & Intriago Mora, 2023).

Para una gestión apropiada de la morosidad, es necesario implementar políticas estrictas para el análisis del crédito, la valoración de la capacidad de pago de los socios, el control periódico de los pagos y la creación de garantías adecuadas. También se deben establecer programas de reestructuración y recuperación crediticia en caso de que los acreedores enfrenten problemas temporales. Además, es necesario conservar un sistema robusto de reservas y provisiones que ayude a compensar potenciales pérdidas por cartera incobrable, reduciendo así el impacto en los resultados generales.

Riesgo de crédito

El riesgo crediticio es la probabilidad de que los prestatarios no paguen total o parcialmente sus obligaciones de crédito, lo cual puede perjudicar la capacidad de la cooperativa para recuperar el dinero prestado y provocar posibles pérdidas económicas. Este riesgo es intrínseco a la actividad primordial de intermediación financiera de las cooperativas, que consisten en dirigir los recursos obtenidos a través de créditos hacia sus socios (Tenemea –Guerrero et al., 2020).

La administración eficaz del riesgo de crédito supone aplicar políticas para conceder créditos que se fundamenten en el estudio minucioso de la capacidad de pago, la revisión de los antecedentes crediticios, la verificación de ingresos, la determinación de límites según cada socio, actividad económica y sector y una correcta diversificación del portafolio. También se debe prever un seguimiento constante del comportamiento de pago de los socios, utilizando sistemas de alerta temprana y mecanismos para una cobranza a tiempo.

El riesgo de crédito está determinado no solo por la situación individual de los prestatarios, sino también por elementos macroeconómicos como el desempleo, la inflación, las fluctuaciones de las tasas de interés, crisis en sectores específicos o sucesos excepcionales que puedan impactar la habilidad de pago de los socios (Bravo et al., 2021). Por lo tanto, es esencial disponer de modelos para evaluar el riesgo que incluyan tanto variables a nivel microeconómico como a nivel macroeconómico, con el fin de prever posibles degradaciones en la calidad del portafolio.

El manejo inadecuado del riesgo de crédito puede tener consecuencias en cadena: la morosidad se incrementa, las provisiones crecen, los ingresos disminuyen, la rentabilidad se deteriora, la solvencia se debilita y los socios pierden confianza. En cambio, una gestión proactiva y profesional de este riesgo ayuda a que la cooperativa mantenga su sostenibilidad y estabilidad financiera. (Guamán & Urbina-Poveda, 2021).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de enfoque y métodos de investigación

Para llevar a cabo este estudio, es esencial utilizar un enfoque metodológico que se ajuste de manera exacta a las demandas de la investigación, con el objetivo de dar respuestas adecuadas y rigurosas a las preguntas que llevaron a su realización. La naturaleza del fenómeno analizado y el contexto institucional deben tenerse en cuenta al elegir la metodología, para así poder escoger los métodos más apropiados para abordar, interpretar y explicar con claridad la problemática planteada.

En este contexto, el estudio de los alivios financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín ha puesto en marcha utiliza un método cuantitativo, con una amplitud explicativa y correlacional, lo cual es apropiado para entender detalladamente cómo estas acciones han influido en los indicadores financieros de la entidad. Este método posibilita la obtención, el procesamiento y el análisis de datos objetivos y cuantificables que muestran la condición económica de la cooperativa y sus socios, lo cual promueve un análisis crítico basado en pruebas empíricas.

El enfoque cuantitativo posibilita la evaluación objetiva de diversas variables claves asociadas al fenómeno que se estudia, se enfoca en la recolección de datos estructurados, en particular de carácter numérico. En el marco de esta investigación, su implementación ha sido crucial para examinar los estados financieros de la cooperativa durante seis períodos sucesivos, lo cual permite detectar cambios, tendencias y patrones relacionados con la puesta en marcha de los alivios financieros. Se pueden emplear herramientas estadísticas para averiguar si estas medidas han producido efectos positivos o negativos en indicadores esenciales como la liquidez, solvencia y morosidad, y cómo estos efectos inciden en la sostenibilidad económica y operativa de la institución.

Además, este enfoque ayuda a respaldar el estudio con pruebas sólidas, lo que posibilita la creación de conexiones entre los resultados financieros observados y las decisiones administrativas. El análisis cuantitativo no solo posibilita la medición

de resultados, sino también su interpretación en el contexto institucional; esto es posible gracias a que combina la rigurosidad numérica con una visión más abarcadora de la realidad organizacional.

Se han utilizado métodos como la observación directa, el análisis documental y las listas de chequeo para mejorar la investigación con aspectos cualitativos que facilitan una mejor comprensión del ambiente institucional, las decisiones adoptadas por la administración y sus efectos en los socios de la cooperativa. Esta metodología combinada mejora la validez de la investigación y permite una comprensión más completa del fenómeno que se estudia.

El enfoque cuantitativo ha cobrado gran importancia en el campo académico y empresarial en los años recientes, gracias a su habilidad para producir resultados que son comparables, sistemáticos y objetivos. La implementación de técnicas estadísticas, como indica Pereira Pérez (2011), hace que el diseño de investigación sea más complicado. Sin embargo, también robustece los resultados al posibilitar un análisis más controlado y riguroso de las variables.

La investigación actual, en lo que respecta a su alcance explicativo y correlacional, tiene como objetivo no solo describir el fenómeno, sino también entender las razones subyacentes de comportamientos financieros específicos y determinar la relación entre variables como la morosidad, la rentabilidad y la capacidad de pago. Según Guevara Albán et al. (2020), La investigación explicativa no se limita a la mera descripción, sino que intenta entender el porqué de ciertos sucesos. El enfoque correlacional, por su parte, posibilita el reconocimiento de relaciones estadísticas entre variables, lo cual ayuda a entender cómo un cambio en alguna de ellas puede tener un impacto en la conducta del sistema financiero institucional, aunque no siempre establezca conexiones de causalidad directa.

Para alcanzar los objetivos propuestos en este estudio, esta metodología ha sido fundamental. A través de la utilización de instrumentos estadísticos, se puede calcular con exactitud el nivel de asociación entre variables financieras importantes, lo que brinda una sólida evidencia cuantitativa para apoyar el proceso de toma de decisiones estratégicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín. La creación de una base de datos segura, actualizada y contextualizada se ha logrado

mediante la incorporación de fuentes primarias, como listas de verificación aplicadas a los empleados del área financiera y entrevistas semiestructuradas, así como la inclusión de fuentes secundarias, tales como reportes institucionales y estados financieros históricos.

Esta triangulación de datos ayuda a tener una visión más completa del fenómeno estudiado, incluye tanto las percepciones cualitativas como los resultados cuantificables. En este contexto, la investigación se sitúa dentro de un enfoque mixto que fusiona el análisis estadístico riguroso con la profundidad interpretativa de los datos cualitativos. El enfoque correlacional y explicativo utilizado posibilita no solamente el reconocimiento de patrones y vínculos entre variables financieras fundamentales, como la rentabilidad, la morosidad y la liquidez, sino también entender cómo estas relaciones se ven afectadas por decisiones institucionales como la implementación de los alivios financieros.

2.2. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín” de Tisaleo Ltda. fue fundada en el año 1998 en el cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, gracias a la iniciativa de un grupo de visionarios liderados por don Segundo Isaías Guamán. Este proyecto nació con el objetivo de unir capacidades, esfuerzos y recursos para alcanzar el desarrollo del pueblo tisaleño, guiados por los principios ancestrales andinos Ama Shua (no robar), Ama Llulla (no mentir) y Ama Quilla (no ser ocioso), los cuales se integran de manera armónica con los valores del cooperativismo como la solidaridad, la responsabilidad y la equidad. Durante siete años operó como precooperativa, hasta que el 8 de abril de 2005 obtuvo su personería jurídica mediante el Acuerdo Ministerial N.º 0015 del entonces Ministerio de Bienestar Social. Posteriormente, se inscribió formalmente en el registro de entidades supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), mediante la Resolución N.º SEPS-ROEPS-2013-000023.

En la actualidad, la Cooperativa San Martín se posiciona como un referente del sector financiero popular y solidario a nivel nacional. Su infraestructura cuenta con tecnología de vanguardia, talento humano capacitado, más de 9.000 socios

distribuidos en la zona centro del país, una casa matriz ubicada en el cantón Tisaleo y dos agencias situadas en los cantones Mocha y Patate. Su volumen de activos la sitúa dentro del Segmento 3, de acuerdo con la clasificación de la SEPS.

La administración de la Cooperativa se caracteriza por su perspectiva centrada en la gestión que tiene responsabilidad social, con el objetivo de producir valor a nivel económico, social y medioambiental. En el contexto social, se admite que la centralidad del ser humano es fundamental para el desarrollo, fomentando así la inclusión y el bienestar de todos. En el ámbito ambiental, se adopta el compromiso de proteger los ecosistemas a través de una política institucional que asegure un entorno saludable para las generaciones futuras. En el ámbito económico, se da prioridad a la transparencia, al empleo eficaz de los recursos financieros y a la sostenibilidad para obtener ventajas directas para los socios y otros grupos de interés.

La Cooperativa San Martín brinda una extensa variedad de productos financieros con el objetivo de promover la cultura del ahorro y reforzar la inclusión financiera. Las cuentas de ahorros a la vista, las cuentas jurídicas, las representadas y los depósitos a plazo fijo son algunos ejemplos de productos de captación. Las ventajas de estos productos incluyen la apertura gratuita, los requisitos mínimos, el acceso a tasas de interés competitivas y beneficios adicionales, como la no retención del impuesto sobre la renta para personas con discapacidad o mayores de 65 años. Además, permiten diferentes modalidades de pago de intereses, opciones de inversión con libre disponibilidad y atención personalizada.

En el caso del ahorro programado, se ofrece incluso una bonificación adicional por cumplimiento, con la posibilidad de apertura a nombre de menores de edad, favoreciendo la educación financiera desde temprana edad. Asimismo, el producto “Chiquiahorros” está diseñado para niños y adolescentes, fomentando desde la infancia el hábito del ahorro mediante instrumentos adaptados a sus necesidades.

En cuanto a los productos de colocación, la Cooperativa dispone de una oferta diversificada de créditos que incluye operaciones de consumo, créditos emergentes, microcréditos y préstamos hipotecarios. Los créditos de consumo se otorgan a personas naturales para cubrir necesidades familiares, adquisición de

bienes o pago de servicios, con montos que oscilan entre \$600 y \$20.000, plazos flexibles de hasta 84 meses y tasas competitivas. Estos créditos pueden clasificarse en consumo ordinario, microempresarial o prioritario, en función del perfil del solicitante y el destino de los fondos. Los créditos emergentes, por su parte, permiten a los socios acceder a montos de hasta el 300% de sus certificados de aportación, contribuyendo a cubrir necesidades urgentes o imprevistas. Los microcréditos están destinados a actividades productivas y comerciales de pequeña escala, con una segmentación interna que distingue entre microcrédito minorista (ventas anuales hasta \$5.000), de acumulación simple (hasta \$20.000) y de acumulación ampliada (hasta \$100.000), dependiendo del nivel de ventas de los solicitantes. En cuanto a los créditos inmobiliarios, estos se encuentran dirigidos a personas naturales que buscan financiar la adquisición, mejora o construcción de su vivienda, mediante operaciones respaldadas por garantía hipotecaria. Aunque actualmente la Cooperativa no está ofertando este tipo de crédito debido a la saturación del cupo permitido, se prevé su reactivación conforme a la disponibilidad de recursos.

2.3. Análisis financiero

La presente sección tiene como finalidad realizar un análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., con el propósito de evaluar su desempeño económico durante el período determinado. Se analizará el número de alivios financieros que se aplicaron desde que la cooperativa los implemente, es decir en noviembre de 2024 hasta junio de 2024 para juntamente con ellos realizar un análisis en conjunto con los indicadores clave que se va a estudiar. Este análisis se desarrollará con base en los principales indicadores financieros previamente definidos, como liquidez, rentabilidad, solvencia, morosidad y eficiencia, los cuales permiten medir el grado de estabilidad y gestión financiera de la entidad. A través de estos indicadores, se busca obtener una visión integral de la situación económica de la cooperativa, identificar fortalezas y debilidades, y aportar información relevante para la toma de decisiones estratégicas dentro del marco del sector financiero popular y solidario. Todos los análisis van a ser a partir de Julio de 2024 hasta junio de 2025 para tener un ámbito de análisis de 12 meses.

Tabla 1. Porcentaje de Alivios Financieros

Mes	Porcentaje de alivios financieros
Noviembre	35,64%
Diciembre	16,76%
Enero	6,73%
Febrero	3,97%
Marzo	4,38%
Abril	0%
Mayo	0%
Junio	0%

Nota: Porcentajes de alivios financieros en base a la cartera total según el mes de análisis

Fuente: elaboración propia

Tomando en cuenta que el porcentaje de alivios financieros corresponde a la proporción aplicada sobre la cartera total colocada en cada mes, se observa una implementación significativa de estas medidas en el último bimestre del año 2024, seguida de una disminución progresiva en los meses posteriores. El alivio llegó a ser el 35,64% de la cartera colocada en noviembre de 2024, lo cual fue el mayor porcentaje del periodo. Este valor refleja la respuesta inmediata de la cooperativa a la Resolución emitida por la Superintendencia, en el contexto de la crisis energética que afectó severamente la capacidad de pago de los socios.

En diciembre de 2024, aunque el porcentaje de alivios disminuyó a 16,76%, sigue siendo considerable y evidencia que la política de reestructuración crediticia se mantuvo activa durante el cierre del ejercicio fiscal, posiblemente para facilitar el cumplimiento de compromisos financieros por parte de los socios afectados.

A partir de enero de 2025, el porcentaje de alivios financieros continúa disminuyendo significativamente: 6,73% en enero, 3,97% en febrero y 4,38% en marzo, lo que indica un proceso paulatino de desaceleración en la concesión de nuevas reestructuraciones. Esta tendencia podría interpretarse como una señal de estabilización relativa en la situación económica de los socios, o bien una estrategia institucional orientada a restringir los alivios, priorizando el control del riesgo crediticio. A partir de abril de 2025 hasta junio del mismo año, no se registran nuevas operaciones bajo esta modalidad (0%), lo que evidencia la finalización formal de la fase activa de aplicación de alivios financieros.

Liquidez

Para el análisis del indicador de liquidez, se tomará como base el cálculo definido en la ficha metodológica publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la cual establece los lineamientos técnicos para su determinación. Esta herramienta metodológica resulta fundamental, permite comprender con mayor claridad la estructura y el significado del indicador, facilitando un análisis más preciso y consistente de la situación financiera de la entidad.

Tabla 2. Ficha metodológica Liquidez Corriente

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	Liquidez: Fondos disponibles sobre total de depósitos a corto plazo
A.2 Definición	Refleja la liquidez que posee cada entidad mediante la relación entre los fondos disponibles y los depósitos a corto plazo, midiendo así la capacidad para responder a obligaciones inmediatas.
B.1 Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depositos a corto plazo}} \times 100$
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	<p>1. Fondos Disponibles: Recursos de disposición inmediata que posee una entidad para realizar sus pagos, constituyendo garantía eficaz de solvencia.</p> <p>2. Depósitos a Corto Plazo: Bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).</p>
B.3 Metodología de cálculo	<p>El indicador se calcula con base en las cuentas contables de los Estados Financieros reportados por las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.</p> <p>Numerador: Se consideran todas las cuentas contables que forman los fondos disponibles en la entidad.</p> <p>Denominador: Se consideran todas las cuentas contables que conforman los depósitos a corto plazo.</p> <p>Resultado final: Se obtiene dividiendo los fondos disponibles entre los depósitos a corto plazo.</p>

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes.

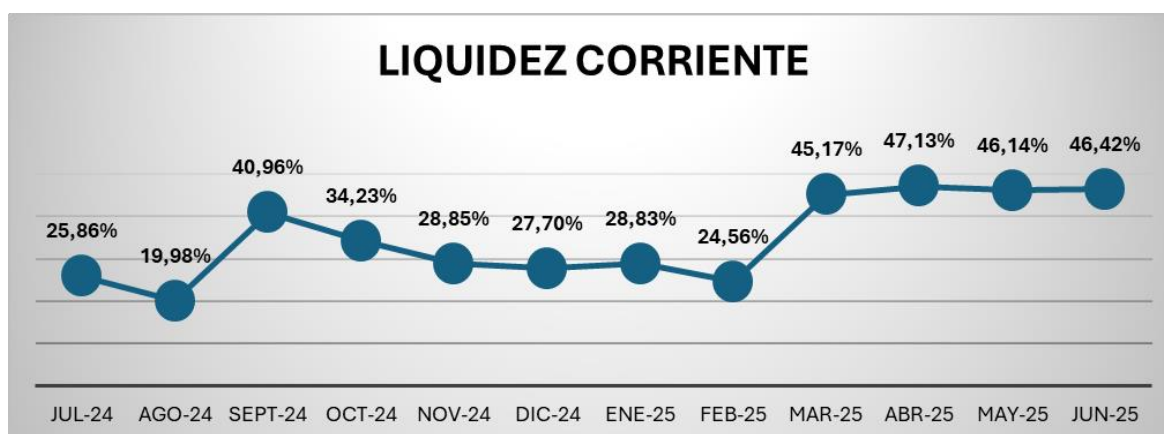
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 3. Análisis de Liquidez Corriente

Liquidez Corriente	
jul-24	25,86%
ago-24	19,98%
sept-24	40,96%
oct-24	34,23%
nov-24	28,85%
dic-24	27,70%
ene-25	28,83%
feb-25	24,56%
mar-25	45,17%
abr-25	47,13%
may-25	46,14%
jun-25	46,42%

Nota: Cálculo del índice de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Análisis secuencial de Liquidez Corriente

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis. Fuente: elaboración propia.

Durante el período analizado, se evidencia una marcada variabilidad en el comportamiento de la liquidez corriente de la cooperativa. En julio de 2024, el indicador se ubicó en 25,86%, registrando una disminución en agosto hasta el 19,98%, el nivel más bajo del semestre, lo que podría reflejar tensiones en la capacidad de la entidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Sin embargo, en septiembre de 2024 se observa un repunte significativo, alcanzando el 40,96%. Este incremento se asocia a la obtención de un crédito por parte de la cooperativa, otorgado por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), destinado a ser colocado entre sus socios a través de operaciones crediticias.

Desde octubre, la liquidez corriente presenta una tendencia a la baja que se mantiene hasta febrero de 2025, con cifras que fluctúan entre el 34,23% y el 24,56%. Este descenso podría estar vinculado con la explotación intensiva de los recursos disponibles para la colocación de créditos en un entorno difícil debido a la crisis energética que el país vivió durante esos meses, lo que aumentó la presión sobre los flujos de efectivo. Esta tendencia positiva se mantiene en los meses siguientes, con ligeras variaciones: abril (47,13%), mayo (46,14%) y junio (46,42%), lo que sugiere una mejora en la gestión de la liquidez y un fortalecimiento progresivo de la posición financiera de la cooperativa.

Rentabilidad

Para el análisis del indicador de rentabilidad, así mismo se tomará como base el cálculo definido en la ficha metodológica publicada por la (SEPS), la cual establece los lineamientos técnicos para su determinación. Esta herramienta metodológica resulta fundamental, permite comprender con mayor claridad la estructura y el significado del indicador, facilitando un análisis más preciso y consistente de la situación financiera de la entidad.

Tabla 4. Ficha metodológica Return on Assets (ROA)

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	ROA (Return on Assets)
A.2 Definición	Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.
B.1 Fórmula de cálculo	$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gasto})}{\text{Activo Promedio}}$
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	1. Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos generados por la entidad. 2. Activo promedio: Corresponde al valor promedio de los activos que posee una entidad financiera durante un periodo determinado.
B.3 Metodología de cálculo	El indicador se calcula con base en las cuentas contables de los Estados Financieros reportados por las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Numerador: Suma de todas las cuentas contables que conforman los ingresos y los gastos de la entidad (anualizados). Denominador: Cuentas contables que permiten calcular el activo promedio. Resultado final: Se obtiene dividiendo los ingresos menos los gastos para el activo promedio.+

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes.

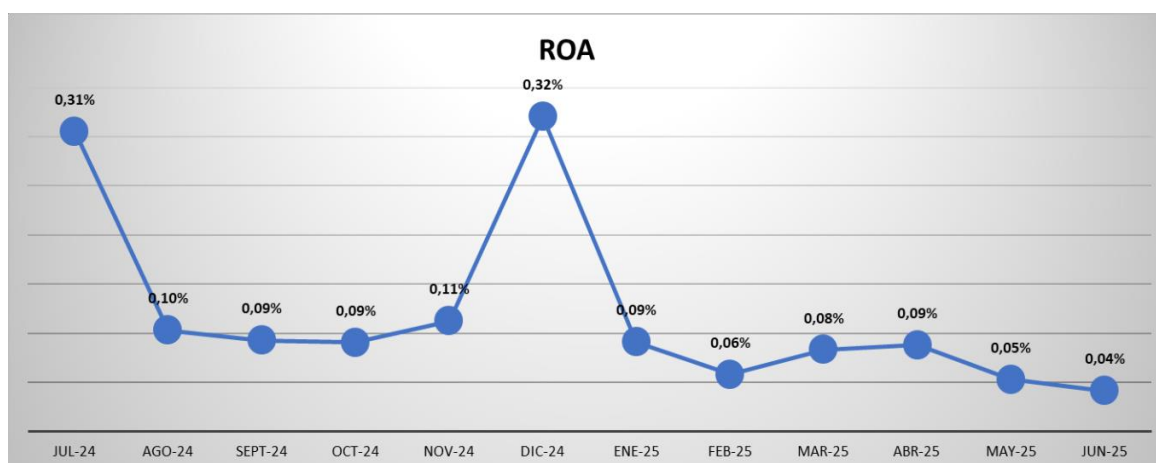
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 5. Análisis ROA

ROA	
jul-24	0,31%
ago-24	0,10%
sept-24	0,09%
oct-24	0,09%
nov-24	0,11%
dic-24	0,32%
ene-25	0,09%
feb-25	0,06%
mar-25	0,08%
abr-25	0,09%
may-25	0,05%
jun-25	0,04%

Nota: Cálculo del ROA a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Análisis secuencial del ROA

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de ROA a través del periodo de análisis.
Fuente: elaboración propia.

Durante el período analizado, este indicador presentó una tendencia oscilante, con valores porcentuales relativamente bajos, lo que evidencia márgenes reducidos de rentabilidad sobre los activos gestionados por la cooperativa. En julio de 2024, el ROA alcanzó su primer pico, registrando un valor de 0,31%, lo cual representa un nivel aceptable de retorno en relación con los activos. Sin embargo, en agosto se produjo una caída significativa hasta el 0,10%, y durante los tres meses siguientes de septiembre a noviembre el indicador se mantuvo por debajo del 0,11%, reflejando una rentabilidad débil y estancada. Esta conducta se sitúa en el marco de la puesta en marcha de medidas excepcionales, como los alivios económicos impulsados por la Superintendencia, que empezaron a ejecutarse en noviembre de

2024. Sin embargo, los efectos no se manifestaron de inmediato en las cifras financieras de la entidad, lo que explica que el ROA permaneciera limitado durante ese período del semestre.

Se registró el valor más alto del periodo en diciembre de 2024, con un ROA de 0,32%, que fue un poco superior al obtenido en julio. Esta mejora podría atribuirse a un incremento puntual en los ingresos netos durante el cierre del ejercicio fiscal, así como a una gestión más eficiente de los activos disponibles y una mayor aplicación de alivios financieros que empezaban a generar impacto. No obstante, el primer semestre de 2025 mostró una tendencia descendente en este indicador. En enero y febrero, el ROA volvió a disminuir a 0,09% y 0,06%, respectivamente. Aunque en marzo y abril se observó una leve estabilización en 0,08% y 0,09%, los meses de mayo (0,05%) y junio (0,04%) marcaron un deterioro continuo, alcanzando el punto más bajo del período. Este comportamiento sugiere que, pese a los esfuerzos institucionales por recuperar la rentabilidad, factores externos como la persistente crisis energética y la desaceleración económica continuaron limitando el retorno generado sobre los activos.

Tabla 6. Ficha metodológica Return on Equity (ROE)

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	ROE (Return on Equity)
A.2 Definición	Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. Es una medida de eficiencia en el uso del capital propio para generar utilidades.
B.1 Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Patrimonio Promedio}}$
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	<p>1. Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos operativos de la entidad, reflejando el resultado neto del ejercicio.</p> <p>2. Patrimonio promedio: Corresponde al valor promedio del patrimonio que posee una entidad financiera durante un período determinado.</p>
B.3 Metodología de cálculo	<p>El indicador se calcula con base en las cuentas contables de los Estados Financieros reportados por las entidades que forman parte del Sector Financiero Popular y Solidario.</p> <p>Numerador: Se consideran todas las cuentas contables que conforman los ingresos y los gastos de la entidad (anualizados).</p> <p>Denominador: Se consideran todas las cuentas contables que permiten calcular el patrimonio promedio.</p> <p>Resultado final: Se obtiene dividiendo el resultado neto (ingresos menos gastos) entre el patrimonio promedio de la entidad.</p>

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes.

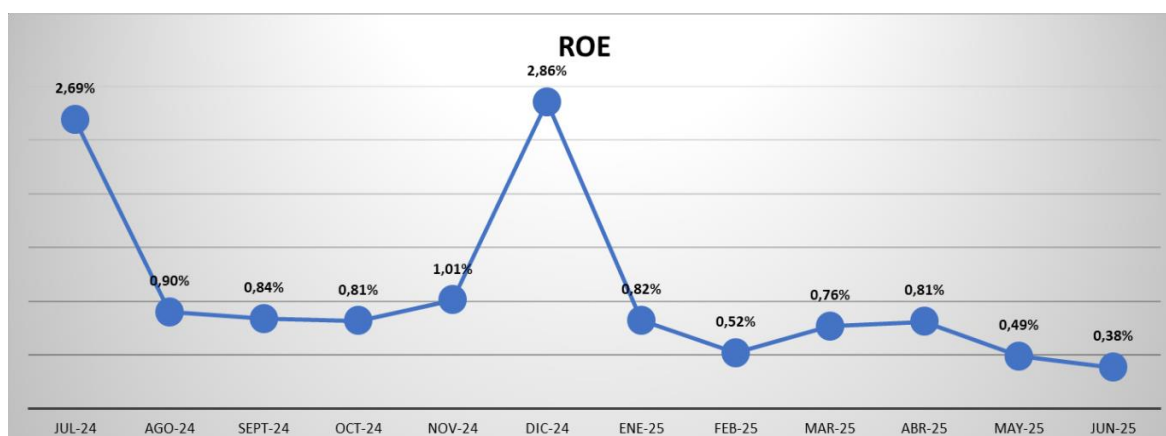
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 7. Análisis ROE

ROE	
jul-24	2,69%
ago-24	0,90%
sept-24	0,84%
oct-24	0,81%
nov-24	1,01%
dic-24	2,86%
ene-25	0,82%
feb-25	0,52%
mar-25	0,76%
abr-25	0,81%
may-25	0,49%
jun-25	0,38%

Nota: Cálculo de ROE a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Análisis secuencial ROE

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador ROE a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Durante el período analizado, este indicador presentó una tendencia oscilante, con valores porcentuales relativamente bajos, lo que evidencia márgenes reducidos de rentabilidad sobre los activos gestionados por la cooperativa. En julio de 2024, el ROE (Return on Equity) se ubicó en 2,69%, constituyéndose como uno de los valores más altos del período analizado y reflejando un inicio financiero favorable para la cooperativa. No obstante, en agosto se evidenció una caída pronunciada hasta el 0,90%, marcando un punto de inflexión en la rentabilidad sobre el patrimonio.

Durante los meses de septiembre (0,84%), octubre (0,81%) y noviembre (1,01%), el indicador se mantuvo relativamente estable, aunque en niveles bajos, lo que evidencia un período de rentabilidad reducida, pero con leves señales de

recuperación, posiblemente relacionadas con los primeros efectos de los alivios financieros aplicados desde noviembre de 2024.

El ROE llegó a su nivel máximo, el 2,86%, en diciembre de 2024. Se puede atribuir este resultado a que, además de una gestión más eficiente de la cartera crediticia, impulsada por la implementación exitosa de los mecanismos de reestructuración financiera, las ganancias netas aumentaron debido al cierre del ejercicio fiscal. Este repunte sugiere una mejora temporal en la rentabilidad institucional, producto de factores tanto operativos como coyunturales.

Sin embargo, dicha tendencia no logró sostenerse en el primer semestre de 2025. En enero, el ROE descendió a 0,82% y en febrero alcanzó apenas el 0,52%, evidenciando un debilitamiento de la rentabilidad. En marzo (0,76%) y abril (0,81%) se observó una leve estabilización, aunque los valores permanecieron por debajo del promedio alcanzado en la segunda mitad de 2024, lo que indica una limitada capacidad de generación de utilidades en proporción al capital propio. Finalmente, en mayo (0,49%) y junio (0,38%), el indicador continuó en descenso, registrando el valor más bajo del período analizado.

Esta tendencia decreciente del ROE en los últimos meses puede explicarse por una reducción en las utilidades netas o, en su defecto, por un incremento en el patrimonio institucional posiblemente derivado de mayores aportaciones o acumulación de excedentes que no es acompañado de un crecimiento proporcional en los ingresos netos. En conjunto, estos resultados reflejan los desafíos que la cooperativa enfrenta para mantener una rentabilidad sostenida sobre su capital, en un contexto económico aún afectado por la crisis energética y las medidas de alivio financiero implementadas.

Solvencia

Para el análisis del indicador de solvencia, así mismo se tomará como base el cálculo definido en la ficha metodológica publicada por la (SEPS), la cual establece los lineamientos técnicos para su determinación. Esta herramienta metodológica resulta fundamental, permite comprender con mayor claridad la estructura y el

significado del indicador, facilitando un análisis más preciso y consistente de la situación financiera de la entidad.

Tabla 8. Ficha metodológica de Solvencia

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	Solvencia
A.2 Definición	Es la suficiencia patrimonial que deben mantener en todo momento las entidades para respaldar sus operaciones actuales y futuras, cubrir las pérdidas no protegidas por provisiones de los activos de riesgo y apoyar la estabilidad del desempeño macroeconómico. Se obtiene mediante la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos y contingentes ponderados por riesgo.
B.1 Fórmula de cálculo	$\frac{\text{PTC}}{\text{ACPR}}$
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	<p>1. Patrimonio Técnico Constituido (PTC): Valor patrimonial disponible en la entidad para respaldar operaciones presentes y futuras, y cubrir pérdidas inesperadas. Está compuesto por el patrimonio técnico primario y secundario.</p> <p>2. Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo (ACPR): Resultado de aplicar ponderaciones de riesgo a los saldos de los activos y operaciones contingentes, según el nivel de riesgo asignado.</p>
B.3 Metodología de cálculo	<p>El indicador se calcula con base en los siguientes elementos:</p> <p>Numerador: Se considera el valor del Patrimonio Técnico Constituido.</p> <p>Denominador: Se utiliza el valor total de los Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo.</p> <p>Resultado final: Se obtiene al dividir el patrimonio técnico constituido entre los activos y contingentes ponderados por riesgo, reflejando así la capacidad patrimonial de la entidad para absorber pérdidas asociadas al riesgo crediticio y operacional.</p>

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes.

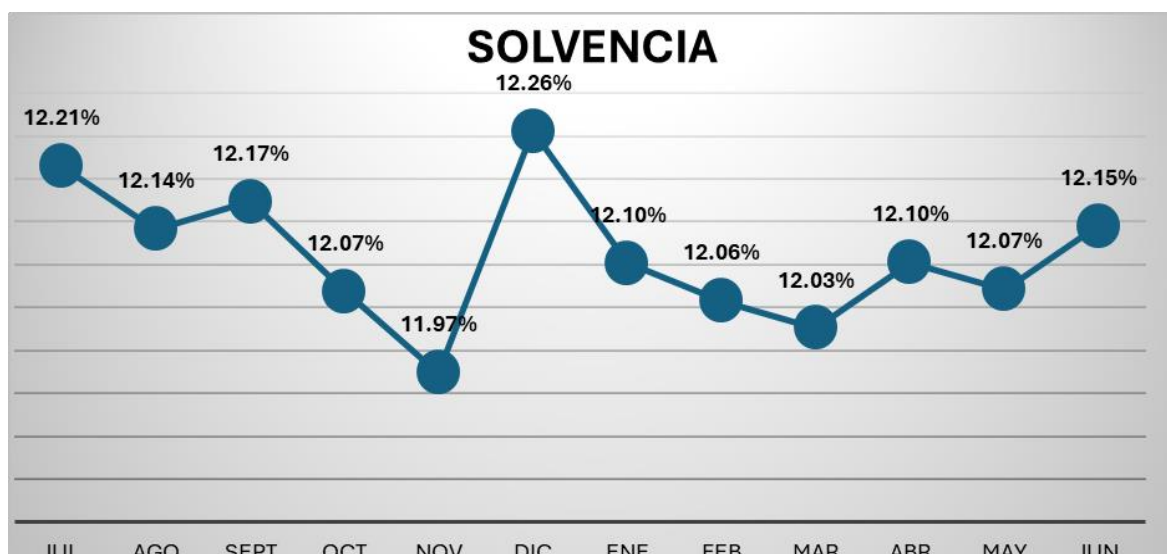
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 9. Análisis Solvencia

Solvencia	
jul-24	12.21%
ago-24	12.14%
sept-24	12.17%
oct-24	12.07%
nov-24	11.97%
dic-24	12.26%
ene-25	12.10%
feb-25	12.06%
mar-25	12.03%
abr-25	12.10%
may-25	12.07%
jun-25	12.15%

Nota: Cálculo de Solvencia a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. Análisis secuencial de Solvencia

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, el indicador de solvencia de la Cooperativa San Martín de Tisaleo Ltda. se mantuvo dentro de rangos considerados estables y técnicamente aceptables, oscilando entre un mínimo de 11.97% (noviembre 2024) y un máximo de 12.26% (diciembre 2024). Esta conducta, que presenta ligeras oscilaciones mensuales, muestra una sólida estructura de capital que permitió a la organización afrontar situaciones desfavorables sin poner en riesgo su cumplimiento normativo ni su estabilidad institucional.

Es importante señalar que, desde septiembre de 2024, el servicio eléctrico experimentó cortes a nivel nacional, lo cual tuvo un impacto directo en las actividades económicas de los socios, en particular para aquellos que son pequeños productores, comerciantes y microempresarios que conforman el portafolio de la cooperativa. No obstante, a pesar del efecto que tuvo en la liquidez de los socios y, por ende, en la dinámica de pagos, no se observó una disminución brusca de la capacidad institucional. Al contrario, se mantuvo por encima del 12% durante la mayoría del periodo, reflejando una política de capitalización adecuada y un equilibrio sostenido entre el nivel de activos ponderados por riesgo y el patrimonio técnico.

El ligero repunte observado en diciembre de 2024 coincide con la implementación de alivios financieros en noviembre, medidas que, aunque orientadas principalmente a reestructurar la cartera y apoyar la recuperación de socios con problemas de liquidez, también contribuyeron a descomprimir los niveles de riesgo y mejorar la percepción de solvencia institucional.

Durante el primer semestre de 2025, el indicador se mantuvo estable con una media mensual de 12.08%, lo que sugiere una correcta administración del riesgo de crédito y un crecimiento prudente de los activos productivos. En lo que respecta a la regulación, la cooperativa logró satisfacer con éxito el requisito mínimo de solvencia impuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), lo que asegura que la entidad tiene la capacidad de asumir pérdidas imprevistas sin poner en peligro los fondos de sus depositantes ni interrumpir su funcionamiento.

Provisiones

La metodología que se utilizará para el análisis del indicador de provisiones también será la establecida en la ficha metodológica publicada por la (SEPS), que define las pautas técnicas para su cálculo. Esta técnica metodológica es esencial porque posibilita entender con más claridad la estructura y el significado del indicador, lo que hace posible un análisis más preciso y coherente de la situación financiera de la entidad.

Tabla 10. Ficha metodológica de provisiones de cartera

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	Provisión de cartera
A.2 Definición	Se refiere a la cantidad que las cooperativas deben formar para hacer frente a posibles pérdidas por la imposibilidad de cobrar los créditos concedidos. Las provisiones se determinan en base a la clasificación de la cartera y al grado de riesgo crediticio que tienen las operaciones. Este indicador posibilita la evaluación del nivel de cobertura frente a eventuales pérdidas en los activos crediticios.
B.1 Fórmula de cálculo	Saldo de cartera x % de provisión según categoría de riesgo
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	1. Cartera de crédito: Conjunto de préstamos otorgados por la cooperativa a sus socios o clientes. 2. Clasificación de riesgo: Sistema que agrupa los créditos en diferentes categorías (desde riesgo normal hasta pérdida), de acuerdo con el grado de riesgo de incobrabilidad. 3. Porcentaje de provisión: Porcentaje que se aplica sobre el saldo de la cartera según su nivel de riesgo para calcular la provisión mínima que debe constituirse.
B.3 Metodología de cálculo	El cálculo de provisiones se realiza conforme al análisis del comportamiento de pago del deudor y el tiempo de mora, clasificando la cartera en cinco niveles de riesgo (de A E). • Numerador: Se multiplica el saldo de la cartera por el porcentaje de provisión correspondiente al nivel de riesgo en el que se encuentra clasificado el crédito. • Denominador: No aplica, no es un ratio, sino un valor absoluto a provisionar. La suma de todas las provisiones calculadas por categoría representa el total de provisiones necesarias para cubrir el riesgo crediticio.

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 11. Análisis de Provisiones

Provisiones	
jul-24	790,120.49
ago-24	819,104.07
sept-24	845,948.25
oct-24	855,197.79
nov-24	862,842.70
dic-24	914,524.51
ene-25	915,127.93
feb-25	930,899.03
mar-25	958,153.40
abr-25	977,838.96
may-25	1,015,677.28
jun-25	880,423.18

Nota: Calculo de Provisiones a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 5. Análisis secuencial de Provisiones

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

El análisis del rubro de provisiones durante el periodo de estudio refleja una tendencia claramente ascendente entre julio de 2024 y mayo de 2025, lo cual responde tanto a la evolución de la cartera vencida como al enfoque preventivo adoptado por la cooperativa para fortalecer su cobertura ante pérdidas crediticias. En julio de 2024, el valor de las provisiones ascendía a \$790,120.49, y en mayo de 2025 alcanzó su punto máximo con \$1,015,677.28, lo que representa un crecimiento del 28.5% en menos de un año.

Este aumento es coherente con el contexto en el que se desarrolló el segundo semestre de 2024. La producción, las ventas y el ingreso de los socios se vieron impactados por la crisis energética que comenzó en septiembre, lo cual incrementó la morosidad, en particular en las áreas de consumo y microcrédito. La entidad tuvo que aumentar sus provisiones como medio de protección ante el posible deterioro de la cartera.

Se puso en marcha, en noviembre de 2024, medidas financieras institucionales que incluyeron la reestructuración, el aplazamiento y la prórroga de cuotas. Estas acciones hicieron posible mitigar el aumento de la morosidad y regular parcialmente el declive del portafolio. No obstante, las provisiones siguieron aumentando hasta mayo de 2025, lo que demuestra que los impactos negativos de la crisis económica y energética se prolongaron más allá de la implementación inmediata de los alivios.

En junio de 2025, las provisiones disminuyeron a \$880,423.18, lo que significa una baja del 13.3% en comparación con el mes anterior. Esta reducción podría deberse a la depuración contable, ajustes que resultan de la ejecución de garantías, castigo de saldos irrecuperables o recuperaciones de cartera. Esto indica un proceso de consolidación de las consecuencias del alivio. Sin embargo, es esencial comprobar la sostenibilidad de esta disminución, porque una reducción rápida de las provisiones sin mejoras reales en la calidad de cartera puede poner en peligro la estabilidad futura del portafolio.

Morosidad

Para el análisis del indicador de morosidad, se utilizará también el cálculo establecido en la ficha metodológica que la SEPS ha publicado, que define las pautas técnicas para su determinación. Esta herramienta metodológica es esencial, porque posibilita entender con más claridad la estructura y el significado del indicador, lo cual hace que el análisis de la situación financiera de la entidad sea más preciso y consistente.

Tabla 12. Ficha metodológica Morosidad de cartera total

Sección	Contenido
A.1 Nombre del indicador	Morosidad de Cartera Total
A.2 Definición	Mide el porcentaje de la cartera improductiva con relación a la totalidad de la cartera, o sea, el porcentaje de la cartera que está en mora. Se calcula el índice de morosidad para la totalidad de la cartera bruta y por línea de crédito.
B.1 Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
B.2 Definiciones relacionadas con el indicador	<p>1. Cartera Improductiva: Préstamos que no generan renta financiera para la institución, conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.</p> <p>2. Cartera Bruta: Total de la cartera de crédito de la institución sin deducir la provisión para créditos incobrables.</p>
B.3 Metodología de cálculo	<p>El indicador se calcula con base en las cuentas contables reportadas en los Estados Financieros de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.</p> <p>Numerador: Se incluyen todas las cuentas que conforman la cartera improductiva (cartera vencida más cartera que no devenga interés).</p> <p>Denominador: Se incluyen todas las cuentas que forman la cartera bruta.</p> <p>Resultado final: Se obtiene dividiendo la cartera improductiva entre la cartera bruta.</p>

Nota: Explicación del cálculo e interpretación de los indicadores correspondientes. Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Tabla 13. Análisis Morosidad de cartera total

Morosidad	
jul-24	8.93%
ago-24	8.78%
sept-24	9.97%
oct-24	8.55%
nov-24	8.11%
dic-24	7.83%
ene-25	8.49%
feb-25	8.91%
mar-25	8.71%
abr-25	7.87%
may-25	8.13%
jun-25	8.05%

Nota: Calculo de morosidad en cartera total a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Análisis secuencial morosidad de cartera total

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

El indicador de morosidad global presentó una evolución moderadamente volátil, con un comportamiento que refleja tanto los impactos adversos del entorno como los efectos mitigantes de las decisiones institucionales. En julio y agosto de 2024, la morosidad se situaba en 8.93% y 8.78% respectivamente; sin embargo, en septiembre de 2024, tras el inicio de los cortes de energía, se elevó bruscamente hasta el 9.97%, alcanzando su punto más alto en el periodo.

Este incremento se atribuye a la caída temporal en la capacidad de pago de los socios, debido a la paralización de actividades productivas y comerciales en zonas rurales y urbanas. Frente a este panorama, la cooperativa reaccionó implementando alivios financieros en noviembre de 2024, lo cual permitió una estabilización del indicador. Desde octubre hasta diciembre, la morosidad descendió progresivamente hasta 7.83%, señal de que las medidas aplicadas lograron contener el deterioro y recuperar parcialmente la cartera vencida.

Durante el primer semestre de 2025, el indicador se mantuvo oscilando entre 7.87% y 8.91%, sin nuevos picos abruptos. Esta relativa estabilidad es un reflejo de la eficacia parcial de los alivios, aunque también indica que persisten focos de riesgo que deben ser monitoreados de forma constante. El hecho de que la morosidad no haya retornado a niveles inferiores al 7.5% sugiere que los alivios, aunque necesarios, no resolvieron estructuralmente los problemas de pago, por lo que se recomienda fortalecer la gestión de cobranza y el acompañamiento a los socios.

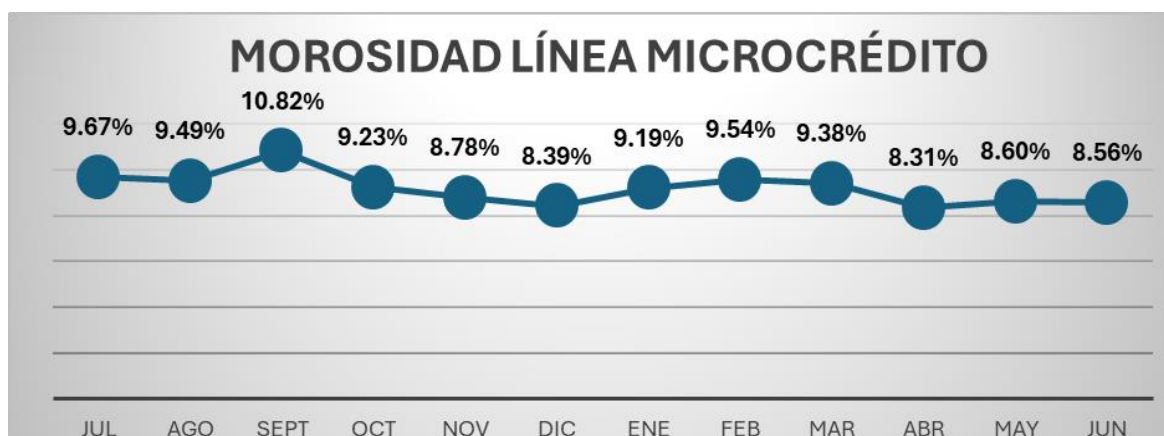
Para el análisis de la morosidad en el segmento de microcrédito se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 14. Análisis de morosidad en microcrédito

Morosidad Microcrédito	
jul-24	9.67%
ago-24	9.49%
sept-24	10.82%
oct-24	9.23%
nov-24	8.78%
dic-24	8.39%
ene-25	9.19%
feb-25	9.54%
mar-25	9.38%
abr-25	8.31%
may-25	8.60%
jun-25	8.56%

Nota: Cálculo de morosidad en microcrédito a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Análisis secuencial morosidad en microcrédito

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

El microcrédito, como producto dirigido principalmente a pequeños emprendedores y trabajadores informales, mostró una mayor sensibilidad ante la crisis. Desde julio hasta septiembre de 2024, la morosidad pasó de 9.67% a 10.82%, alcanzando su punto más alto precisamente en el mes en que se iniciaron los cortes de energía, lo que evidencia el impacto directo en la generación de ingresos de este segmento.

Tras la implementación de alivios financieros, el indicador descendió gradualmente, llegando a 8.39% en diciembre de 2024. Sin embargo, durante el primer semestre de 2025, la morosidad se mantuvo dentro del rango de 8.31% a 9.54%, sin lograr estabilizarse en niveles inferiores al 8%. Esto confirma que, si bien los alivios evitaron un deterioro mayor, no son suficientes para corregir del todo la fragilidad financiera de los socios de microcrédito, quienes continúan expuestos a riesgos operacionales, económicos y sociales.

El comportamiento del indicador refleja que la cartera de microcrédito, aunque esencial para la inclusión financiera, requiere estrategias de acompañamiento más robustas, reeducación financiera, y herramientas de refinanciamiento flexibles que no solo respondan a emergencias coyunturales, sino que mejoren la resiliencia económica de los socios en el mediano y largo plazo.

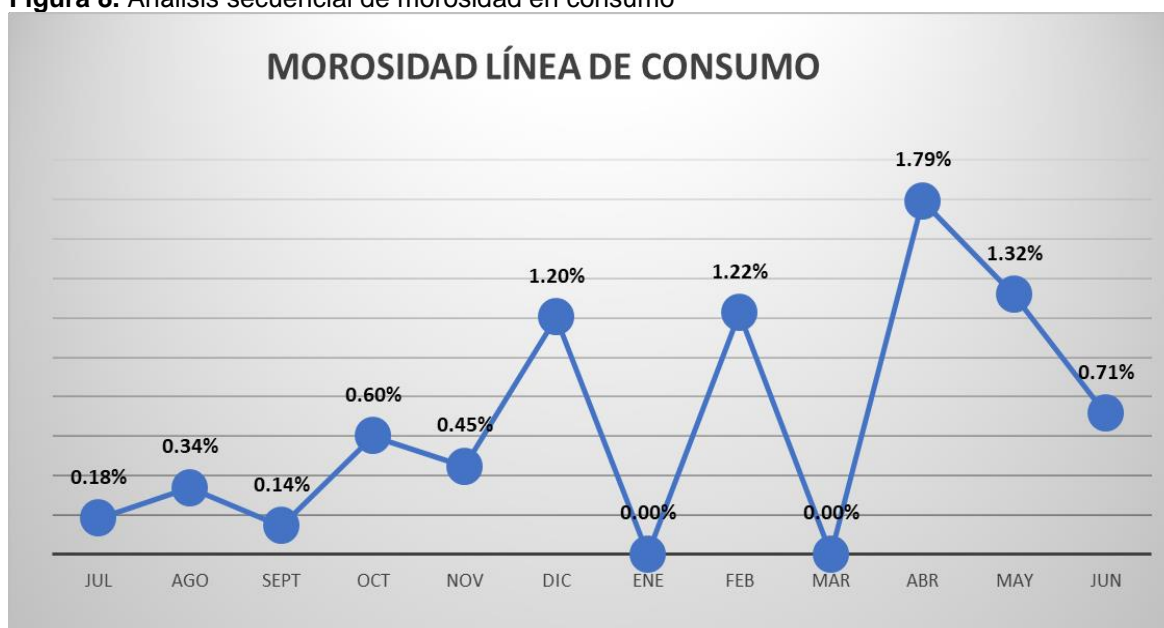
Para el análisis de la morosidad en el segmento de consumo se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15. Análisis de morosidad en consumo

Morosidad Consumo	
jul-24	0.18%
ago-24	0.34%
sept-24	0.14%
oct-24	0.60%
nov-24	0.45%
dic-24	1.20%
ene-25	0.00%
feb-25	1.22%
mar-25	0.00%
abr-25	1.79%
may-25	1.32%
jun-25	0.71%

Nota: Calculo de Solvencia a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Análisis secuencial de morosidad en consumo

Nota: La figura muestra el análisis secuencial del indicador de liquidez corriente a través del periodo de análisis.

Fuente: elaboración propia.

El análisis del indicador de morosidad en la cartera de consumo revela un comportamiento atípico y volátil, fuertemente influenciado por eventos internos de gestión como los cortes de cartera iniciados en septiembre de 2024 y la aplicación de medidas de alivio financiero en noviembre del mismo año. A diferencia de las carteras de microcrédito y global, el comportamiento de la cartera de consumo se caracteriza por valores extremadamente bajos, aunque con repuntes puntuales que reflejan el impacto de dichos ajustes institucionales.

Durante los primeros meses del periodo (julio y agosto de 2024), la morosidad se mantiene en niveles marginales (0.18% y 0.34% respectivamente), reflejando una cartera sana. Sin embargo, en septiembre, coincidiendo con los cortes aplicados a la cartera, se observa una caída a 0.14%, posiblemente debido a la depuración contable y a la suspensión temporal del cómputo de vencimientos.

Posteriormente, se produce un repunte en octubre y noviembre (0.60% y 0.45%), lo cual podría reflejar el efecto residual de los cortes, así como el inicio de la acumulación de obligaciones reestructuradas. En diciembre de 2024, justo tras la aplicación formal de alivios financieros, la morosidad se incrementa significativamente hasta 1.20%, lo que sugiere que no todos los socios accedieron o se acogieron de inmediato a dichos alivios, o bien que hubo una demora en su implementación efectiva.

El comportamiento durante el primer trimestre de 2025 es irregular y llamativo. En enero y marzo, la morosidad se registra en 0.00%, lo cual puede interpretarse como un efecto directo de la renegociación y congelamiento temporal de obligaciones dentro del marco de los alivios. Sin embargo, en febrero, se presenta un nuevo pico de 1.22%, lo que evidencia que, a pesar de las medidas adoptadas, persiste una parte de la cartera con dificultades de pago. El valor máximo se registra en abril, alcanzando 1.79%, seguido por un descenso a 1.32% en mayo y 0.71% en junio, indicando una recuperación progresiva hacia el cierre del periodo.

Este comportamiento sugiere que, si bien los alivios financieros tuvieron un efecto positivo parcial, estos no lograron estabilizar completamente el indicador de morosidad en consumo, posiblemente debido a que parte de los socios que accedieron a estos créditos continuaron presentando problemas de liquidez o baja capacidad de pago. La volatilidad de los datos también puede estar asociada a la alta sensibilidad del segmento de consumo ante eventos económicos externos o internos, lo cual requiere un tratamiento diferenciado.

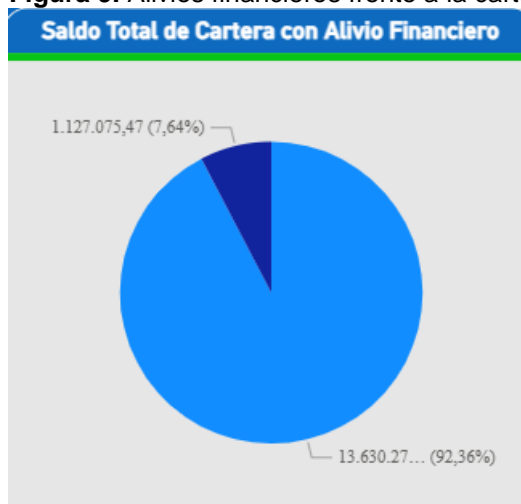
2.4. Análisis de alivios financieros

A partir de septiembre de 2024, Ecuador enfrentó una crisis energética derivada de cortes de energía prolongados y recurrentes que provocaron una fuerte

inestabilidad en diversos sectores productivos, especialmente en el sector comercial, el cual registró una disminución significativa en sus niveles de actividad e ingresos. Esta situación no solo impactó la operatividad de las empresas, sino que también afectó la capacidad de pago de personas naturales y jurídicas, generando un incremento en los niveles de morosidad del sistema financiero.

En respuesta a esta problemática, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitió una Resolución mediante la cual instruyó a las instituciones financieras a implementar mecanismos de reestructuración de créditos, con el objetivo de aliviar la carga financiera de sus socios y clientes, y así contribuir a la estabilidad del sistema financiero nacional. Estas medidas comenzaron a ejecutarse a partir de noviembre de 2024, y al corte de junio de 2025 se obtienen los siguientes resultados:

Figura 9. Alivios financieros frente a la cartera total



Nota: Análisis de alivios financieros frente a la cartera total de la cooperativa de ahorro y crédito "San Martín" de Tisaleo Ltda.

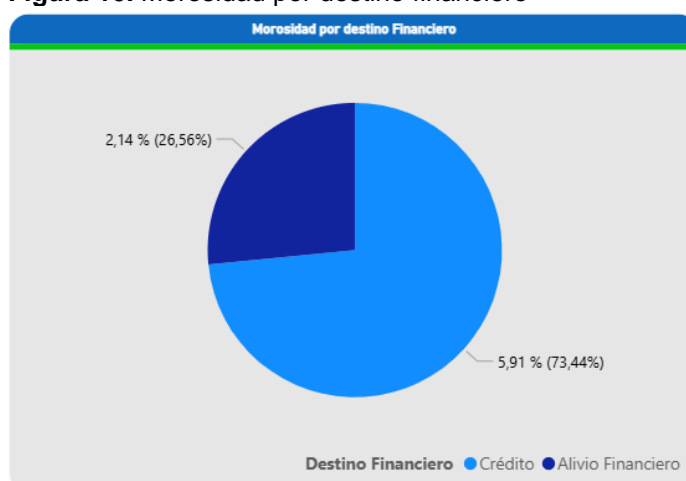
La Figura presenta una visión cuantitativa de la proporción de la cartera crediticia sujeta a medidas de alivio financiero frente al total de la cartera de la Cooperativa San Martín de Tisaleo Ltda. Los datos evidencian que un monto de \$1.127.075,47, correspondiente al 7,64% del saldo total, ha sido objeto de reestructuraciones, refinanciamientos u otros mecanismos de alivio financiero. En contraste, el 92,36% restante equivalente a \$13.630.270,00 aproximadamente que es la cartera total con corte a 30 de junio de 2025.

Dado que una parte mayoritaria de los socios cumple regularmente con sus obligaciones crediticias, este comportamiento puede ser considerado un indicio de estabilidad en la cartera. No obstante, el hecho de que un 7,64% de la cartera haya requerido alivio refleja también el impacto de factores externos adversos como los cortes de energía iniciados en septiembre de 2024 y la consecuente disminución en los ingresos de ciertos sectores productivos que han generado dificultades temporales de pago en un segmento de la base de socios.

Es importante subrayar, desde el enfoque de la gestión de riesgos, que implementar medidas de alivio financiero puede ser una táctica eficaz para frenar la disminución del portafolio y prevenir que aumente la morosidad. No obstante, la cooperativa tendrá que supervisar de manera constante el progreso de estos créditos reestructurados para detectar eventuales deterioros futuros y fortalecer los sistemas de control interno.

En resumen, el gráfico muestra que la cartera está financieramente sana en general, pero también destaca que es necesario reforzar las políticas de seguimiento después del alivio, y seguir con las tácticas de educación financiera y análisis crediticio estricto para evitar que estas circunstancias se repitan.

Figura 10. Morosidad por destino financiero



Nota: Análisis de la morosidad por destino financiero tomando en cuenta los alivios financieros de la cooperativa de ahorro y crédito “San Martín” de Tisaleo Ltda.

La gráfica presenta la morosidad por destino financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín, diferenciando entre créditos normales y alivios financieros. En términos absolutos, el segmento de créditos normales (color celeste) presenta

un índice de morosidad del 5,91%, lo que representa el 73,44% de la morosidad total. Esto indica que, aunque los créditos tradicionales concentran la mayor parte de los montos en mora, su porcentaje de morosidad es relativamente más alto en comparación con los alivios financieros.

Por otro lado, los alivios financieros (color azul oscuro) muestran una morosidad del 2,14%, equivalente al 26,56% de la morosidad total. Este valor sugiere que, pese a ser un mecanismo implementado para apoyar a socios con dificultades de pago (en especial durante los cortes de energía y la crisis económica de finales de 2024), el índice de incumplimiento es notablemente menor que el de los créditos normales.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Estrategias de administración de cartera

Segmentación de la cartera de créditos con alivios financieros

La segmentación de la cartera de créditos beneficiada con los alivios financieros implementados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. constituye una estrategia clave dentro del proceso de administración de cartera en contextos adversos como la crisis energética que afectó al Ecuador a partir del segundo semestre de 2024. Ante esta situación, se torna imprescindible aplicar un análisis diferenciado que permita identificar con mayor precisión las características y riesgos asociados a cada grupo de clientes beneficiarios, optimizando así los mecanismos de seguimiento, recuperación y prevención de la mora.

Previo a la implementación de una estrategia de segmentación, se realizó un diagnóstico detallado de los socios que accedieron a los alivios financieros. Este diagnóstico consideró variables esenciales como el nivel de ingresos, la actividad económica, el historial de cumplimiento de pagos, el tipo y monto del crédito recibido, el estado de la operación antes de la reestructuración, así como el plazo restante de amortización. Esta caracterización permitió observar patrones de comportamiento financiero diferenciados, los cuales sirven de base para establecer segmentos homogéneos dentro de una cartera heterogénea.

A partir de dicho diagnóstico, se proponen los siguientes criterios de segmentación: en primer lugar, el tipo de crédito otorgado, diferenciando productos como microcrédito y crédito de consumo, cada uno responde a necesidades, plazos y niveles de riesgo distintos. En segundo lugar, el grado de morosidad previo a la aplicación del alivio financiero, que permite identificar si el cliente ya presentaba signos de deterioro o si la afectación es exclusivamente coyuntural.

En tercer lugar, la actividad económica del deudor, pues se identificó que sectores como el agrícola, el comercial minorista y ciertos servicios informales resultaron especialmente impactados por los cortes de energía. Finalmente, la ubicación geográfica también se considera un criterio relevante, la magnitud de la crisis

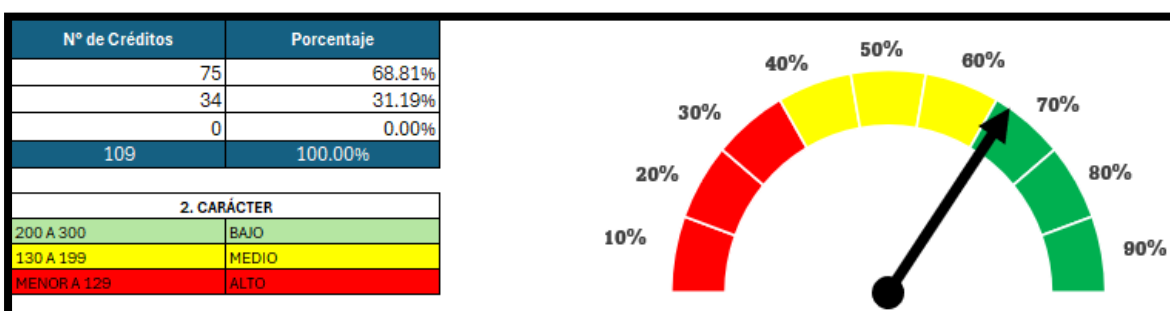
energética varió entre zonas urbanas y rurales, lo cual afecta directamente la capacidad de generación de ingresos de los socios.

Esta segmentación facilita la construcción de perfiles de riesgo, permitiendo agrupar a los deudores según características similares y diseñar estrategias diferenciadas para su atención. Por ejemplo, aquellos socios con ingresos inestables, pertenecientes al sector informal urbano y que presentaban morosidad leve antes del alivio, podrían beneficiarse de esquemas de cobranza flexible y acompañamiento financiero, mientras que los segmentos con historial de cumplimiento sostenido podrían requerir únicamente monitoreo preventivo. De esta manera, la cooperativa puede destinar sus recursos de gestión de cartera de manera eficiente y focalizada.

El objetivo fundamental de esta estrategia es fortalecer la administración de riesgos crediticios, especialmente en el contexto post-crisis, mediante una intervención técnica y oportuna en los segmentos de mayor vulnerabilidad, y una atención preventiva en los segmentos con potencial de reincidencia en mora. Al aplicar una segmentación estructurada, se espera mejorar los indicadores de recuperación de cartera, reducir los niveles de morosidad recurrente y consolidar la confianza de los socios hacia la institución, mediante soluciones financieras ajustadas a su realidad económica y social.

Análisis de las 5C's de los alivios financieros medidas por su Score

Figura 11. Riesgo Carácter de pago



Nota: Análisis de riesgo "Carácter" de pago a través de un tacómetro.
Fuente: elaboración propia.

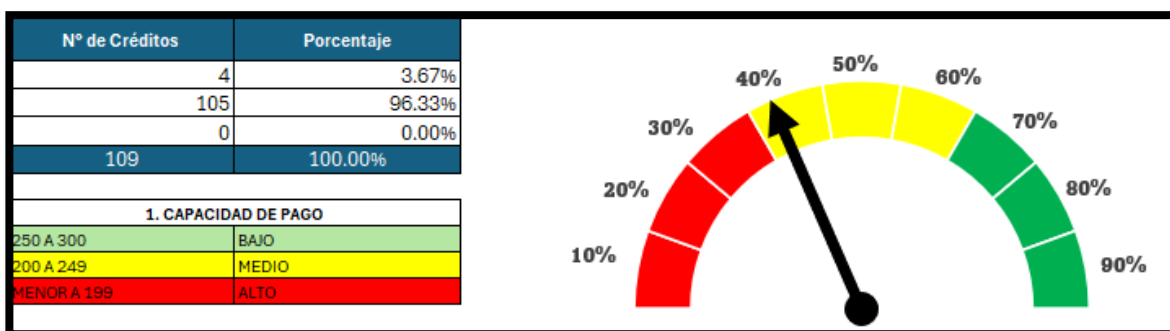
En el marco de las estrategias implementadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., para mitigar los efectos adversos generados

por la crisis energética ocurrida en Ecuador durante el último trimestre de 2024, se observa un indicador relevante relacionado con el nivel de riesgo general por socio. En la imagen analizada, se presenta una distribución de 109 créditos clasificados según su nivel de riesgo crediticio, determinado probablemente por un sistema de calificación interna basado en el comportamiento financiero de los socios.

Del total de operaciones activas, el 89,91% (98 créditos) se encuentra catalogado dentro del rango de riesgo bajo (puntaje entre 700 y 1000), mientras que el 10,09% (11 créditos) corresponde a riesgo medio (puntaje entre 400 y 699). No se reportan créditos en la categoría de riesgo alto (puntaje menor a 400), lo cual evidencia un perfil crediticio general favorable posterior a la aplicación de los alivios financieros.

Este resultado se ve reforzado visualmente mediante un velocímetro de riesgo, cuyo indicador se posiciona en el segmento verde correspondiente al intervalo del 80% al 90%, lo cual sugiere que la gran mayoría de socios mantiene un adecuado comportamiento de pago y niveles saludables de cumplimiento de sus obligaciones financieras. Esta situación refleja la efectividad de las medidas de alivio otorgadas, tales como reestructuración de créditos, períodos de gracia o tasas preferenciales, que permitieron a los socios mantener su calificación crediticia en niveles óptimos pese a las afectaciones económicas provocadas por los cortes de energía.

En este contexto, el análisis del riesgo por socio se convierte en un elemento clave para la administración estratégica de la cartera, especialmente en escenarios de crisis. La evidencia recopilada permite concluir que la cooperativa ha logrado preservar un nivel aceptable de carácter de pago por parte de los socios beneficiarios de los alivios financieros. Es decir, tras la aplicación de dichas medidas, los socios han demostrado un compromiso adecuado con el cumplimiento de sus obligaciones, reflejando un comportamiento crediticio favorable que respalda la efectividad de las estrategias implementadas.

Figura 12. Riesgo Capacidad de pago

Nota: Análisis de riesgo “Capacidad de pago” de pago a través de un tacómetro.

Fuente: elaboración propia.

En seguimiento al análisis del perfil de riesgo de los socios posterior a la implementación de alivios financieros derivados de la crisis energética vivida en Ecuador, se evaluó el indicador denominado “Capacidad”, que refleja la disposición del socio para cumplir con sus obligaciones crediticias en función de su comportamiento histórico.

De los 109 créditos activos evaluados, el 68,81% (75 créditos) presenta un nivel de carácter bajo (puntaje entre 200 y 300), lo que denota una alta responsabilidad y compromiso en el pago de sus obligaciones. Un 31,19% (34 créditos) se ubica en la categoría de carácter medio (puntaje entre 130 y 199), mientras que no se registra ningún crédito en el nivel de carácter alto, considerado como el de mayor riesgo (puntaje menor a 129).

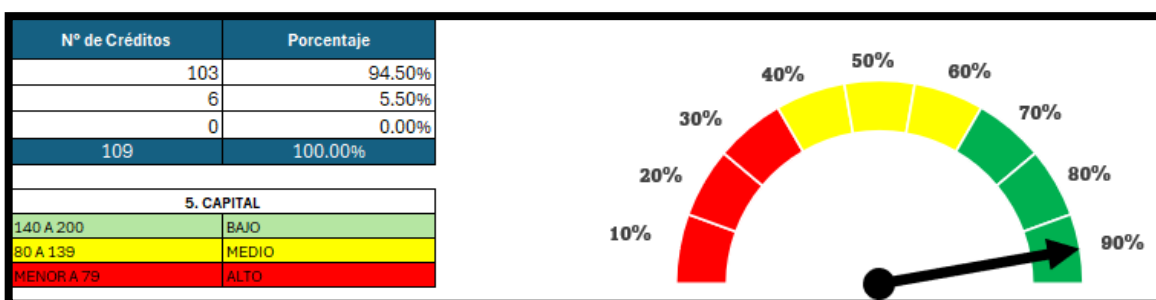
La representación gráfica mediante un velocímetro posiciona el indicador en un rango del 40%, en el límite entre la zona amarilla y la verde, lo cual sugiere una percepción de riesgo controlada, aunque con una proporción considerable de socios aún en observación. Este resultado podría estar vinculado a los efectos diferidos de la crisis energética que, si bien se amortiguaron con las medidas de alivio adoptadas, generó afectaciones temporales en la conducta de pago de ciertos segmentos de la cartera.

La concentración de créditos en los niveles de carácter bajo y medio refleja un comportamiento positivo generalizado, pero también evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento y acompañamiento a los socios con carácter medio, a fin de evitar que su condición pueda evolucionar hacia niveles de mayor

riesgo en caso de nuevas contingencias externas.

En cuanto a la capacidad de pago, este indicador se analiza a partir de los ingresos que percibe el socio y su relación con el valor de la cuota mensual del crédito. Su evaluación permite determinar si el deudor cuenta con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones sin comprometer su estabilidad financiera. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., los resultados evidencian que la mayoría de los socios beneficiarios de los alivios financieros presentan una capacidad de pago adecuada, lo que se traduce en un riesgo bajo en este componente. Esta situación refleja una relación equilibrada entre los ingresos del socio y su nivel de endeudamiento, esto fortalece su score crediticio.

Figura 13. Riesgo Capital



Nota: Análisis de riesgo "Capital" de pago a través de un tacómetro.

Fuente: elaboración propia.

Se llevó a cabo un análisis cuantitativo con el fin de examinar la eficacia de los alivios financieros concedidos y el comportamiento presente de la cartera reestructurada. Este análisis incluye la clasificación de los préstamos según el riesgo de capital, así como una representación gráfica del estado general del cumplimiento. Los datos indican que 103 de los 109 créditos reestructurados están en condición de cumplimiento normal, lo que equivale al 94,50 % del total. En el momento de la evaluación, solo 6 créditos (un 5.50 %) presentan algún tipo de riesgo leve o demora, y ninguno está en estado crítico o incobrable. Estos hallazgos demuestran una recuperación favorable de la cartera reestructurada, lo que confirma la relevancia de las tácticas empleadas por la cooperativa.

El indicador gráfico de desempeño respalda este comportamiento, sitúa la cartera reestructurada en un margen del 90 % de cumplimiento, que se encuentra dentro

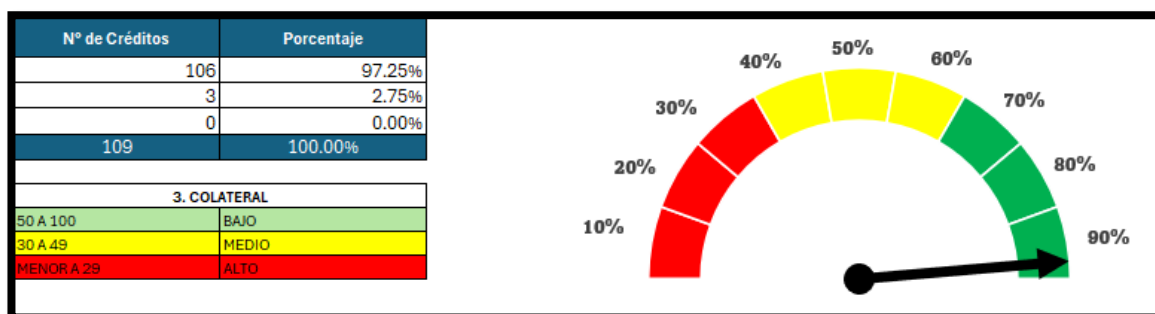
del área verde. Esta área señala un nivel de gestión adecuado, lo que sugiere que la mayoría de los socios han vuelto a realizar sus pagos con regularidad después de la puesta en marcha de las medidas de alivio financiero. Este hallazgo indica que las acciones tomadas produjeron un impacto correctivo significativo y que los trámites de seguimiento y cobranza diferenciada han ayudado a mantener la estabilidad en materia crediticia.

También se ofrece una tabla de evaluación del capital de riesgo que clasifica los créditos en tres categorías según sus rangos de calificación: alta (menos de 79), media (80 a 139 puntos) y baja (140 a 200 puntos). Según los datos suministrados, se deduce que la mayoría de los créditos están ubicados en el rango bajo de riesgo, lo cual fortalece la salud financiera del portafolio intervenido. En la zona roja (alto riesgo) no se han detectado operaciones con puntuación de capital, lo que reduce la exigencia de provisiones extra en este sector de la cartera.

Estos indicadores permiten concluir que el efecto de los alivios financieros no ha puesto en peligro la calidad del portafolio crediticio; al contrario, ha contribuido a estabilizar a los socios que sufrieron por la crisis energética, sobre todo aquellos cuya capacidad de pago se vio temporalmente restringida. Con base en esta información, se aconseja continuar con el monitoreo constante, intensificar las medidas preventivas en la pequeña proporción de créditos que están siendo supervisados y seguir registrando prácticas institucionales adecuadas que sean susceptibles de ser reproducidas en futuras situaciones económicas.

El velocímetro de riesgo vinculado a esta señal se sitúa en un 90%, que pertenece al nivel verde, lo cual indica una circunstancia positiva. Esto señala que el patrimonio o capital de los socios, visto como la garantía a disposición, es suficiente para respaldar el total del crédito concedido, lo que mitiga el riesgo de impago.

Figura 14. Riesgo Colateral



Nota: Análisis de riesgo “Colateral” de pago a través de un tacómetro.

Fuente: elaboración propia.

Adicional al análisis del capital de riesgo, se consideró también el comportamiento de la cartera reestructurada desde el enfoque del colateral o garantías otorgadas, entendidas como mecanismos complementarios que respaldan el cumplimiento de las obligaciones crediticias. Este análisis resulta esencial para determinar la capacidad de recuperación ante una eventual mora prolongada y para cuantificar el riesgo crediticio residual que asumiría la cooperativa.

De acuerdo con la información recopilada, de los 109 créditos reestructurados, 106 operaciones (97,25 %) se encuentran dentro de un nivel bajo de riesgo por colateral, mientras que solo 3 créditos (2,75 %) se clasifican en riesgo medio. No se registran operaciones con riesgo alto, lo cual constituye un indicio favorable en cuanto a la calidad y suficiencia de las garantías que respaldan esta parte del portafolio. Este resultado refuerza la percepción de estabilidad financiera respecto de la cartera reestructurada, una alta proporción de créditos cuenta con colaterales sólidos o adecuados a su nivel de exposición.

El gráfico de desempeño complementario ubica a la cartera en una zona verde del 90 %, lo que representa un nivel óptimo de respaldo colateral. Esta calificación implica que, ante un eventual incumplimiento, la cooperativa contaría con mecanismos eficaces para recuperar la cartera a través de garantías reales o personales suficientemente valoradas.

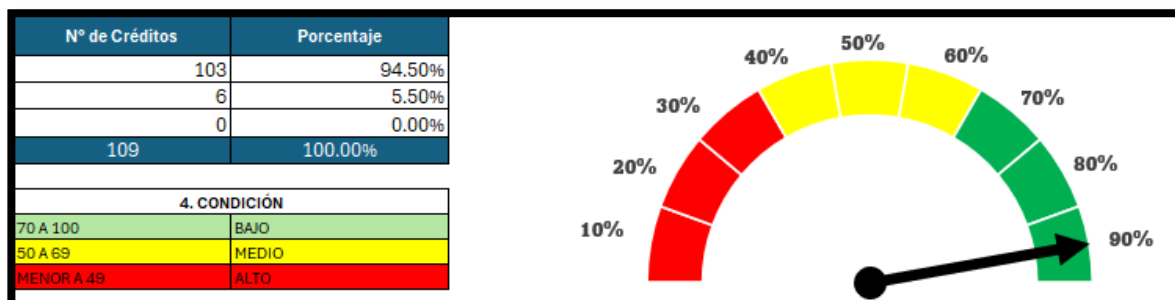
Asimismo, se utilizó una escala de calificación del riesgo por colateral, donde las operaciones con puntuaciones entre 50 y 100 se consideran de riesgo bajo, aquellas entre 30 y 49 de riesgo medio, y las menores a 29 de riesgo alto. La

predominancia del segmento de riesgo bajo en esta muestra revela que la cooperativa ha aplicado adecuadamente sus políticas de análisis crediticio y evaluación de garantías incluso en un contexto de flexibilización financiera, lo que habla bien de su prudencia institucional y su enfoque hacia la sostenibilidad.

Este análisis reafirma que los alivios financieros no implicaron una pérdida de rigor técnico en la aprobación o reestructuración de créditos, sino que son gestionados bajo criterios que aseguraran la viabilidad de las operaciones en el mediano y largo plazo. La calidad de los colaterales vinculados a los créditos reestructurados actúa como una segunda línea de defensa frente al riesgo de impago, fortaleciendo la posición patrimonial de la institución.

En conjunto con los indicadores de cumplimiento y de capital, el análisis del colateral permite construir un panorama integral del comportamiento de la cartera reestructurada, evidenciando una gestión eficiente, responsable y resiliente frente a un escenario económico adverso. Este tipo de evaluación puede mantenerse de forma periódica para anticipar posibles deterioros y reforzar la toma de decisiones estratégicas a nivel del Comité de Créditos.

Figura 15. Riesgo Condición de pago



Nota: Análisis de riesgo "Condición de pago" de pago a través de un tacómetro.

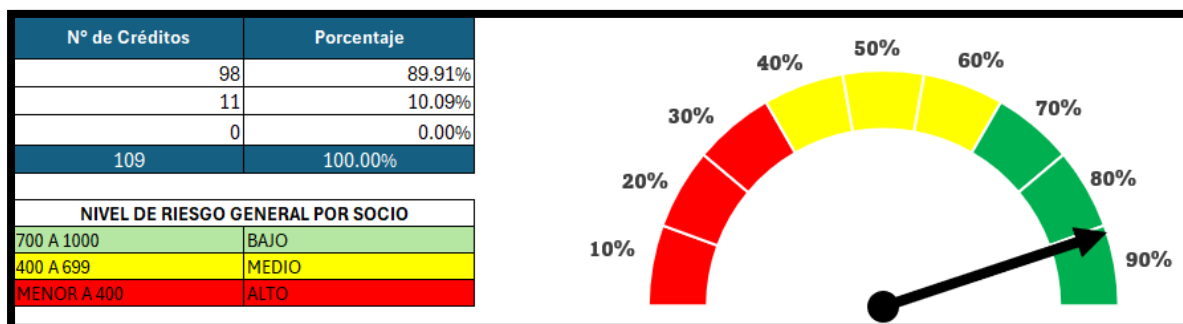
Fuente: elaboración propia.

El indicador de riesgo que se muestra en la imagen muestra un resultado del 90%, dentro del rango verde establecido por la escala de condiciones (de 70 a 100 puntos), lo que representa un riesgo bajo. Este indicador refleja que el nivel de apoyo patrimonial de los socios para los préstamos otorgados es alto; es decir, el capital disponible para los solicitantes de préstamos es suficiente para cubrir adecuadamente sus obligaciones crediticias.

Además, la tabla que acompaña al indicador muestra que el 94,50% de los préstamos evaluados se encuentran en esta categoría de riesgo bajo, mientras que el 5,50% corresponde a un riesgo medio (rango amarillo), y ningún caso se clasificó como de riesgo alto (rango rojo).

Este escenario demuestra que la mayoría de los socios que se benefician del alivio financiero cuentan con un buen nivel de garantías o capital, lo que reduce significativamente el riesgo de impago. En consecuencia, la Cooperativa mantiene una sólida posición en términos de cobertura crediticia, lo que contribuye positivamente a la estabilidad de la cartera y respalda la eficacia de las estrategias implementadas durante la crisis energética de 2024.

Figura 16. Riesgo Cartera Total



Nota: Análisis de riesgo “Cartera Total” de pago a través de un tacómetro.

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, como parte del monitoreo integral de la cartera reestructurada, se analizó el nivel de riesgo general por socio, consolidando distintos factores de evaluación (capital, colateral, comportamiento de pago, entre otros), para obtener una visión completa de la exposición crediticia desde la perspectiva del sujeto de crédito. Esta herramienta permite identificar a aquellos socios que, más allá del estado actual de su crédito, representan un mayor o menor riesgo de incumplimiento futuro.

De acuerdo con la información analizada, del total de 109 operaciones reestructuradas, 98 créditos (89,91 %) pertenecen a socios clasificados en nivel bajo de riesgo, mientras que solo 11 créditos (10,09 %) corresponden a socios con riesgo medio. No se registra ninguna operación en el segmento de riesgo alto, lo

que constituye un resultado alentador en términos de la calidad del portafolio y la recuperación institucional tras la aplicación de los alivios financieros.

Este resultado se ve reflejado en el indicador gráfico, donde el nivel general de riesgo por socio se sitúa en un 80 % dentro del rango verde, lo que evidencia una tendencia favorable y una estructura de cartera saludable. Esta calificación se sustenta en una escala técnica en la cual los puntajes entre 700 y 1000 se consideran de riesgo bajo, de 400 a 699 como riesgo medio, y los menores a 400 como riesgo alto.

El predominio del riesgo bajo implica que la mayoría de los socios mantienen una relación estable con la cooperativa, han recuperado su capacidad de pago y han respondido adecuadamente a los planes de reestructuración implementados. Esta situación también sugiere que las estrategias de segmentación, cobranza y seguimiento fueron exitosas, logrando no solo la estabilización financiera de las operaciones, sino también la consolidación de una base de socios confiable.

Este análisis integral permite a la institución anticipar posibles deterioros mediante planes de seguimiento personalizados, especialmente para el 10% de los socios clasificados como de riesgo medio, quienes podrían requerir intervenciones preventivas, educación financiera o reestructuración adicional si su situación financiera lo amerita. Asimismo, se recomienda monitorear activamente esta clasificación, actualizándola periódicamente para tomar decisiones informadas y oportunas.

Estrategias diferenciadas de cobranza

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. tiene que aplicar tácticas de cobranza distintas, que se adapten a las características específicas de cada grupo de socios, tomando en cuenta su perfil de riesgo, su capacidad para pagar y el contexto económico, como resultado del proceso de segmentación de la cartera crediticia con alivios financieros. La implementación de métodos estandarizados de cobranza no es suficiente para asegurar la eficacia en el manejo de la cartera en un escenario poscrisis, que se distingue por una recuperación

gradual de la actividad productiva y la continuidad de debilidades en algunos sectores.

Las estrategias diferenciadas de cobro buscan principalmente disminuir la reincidencia en mora, aumentar el porcentaje de recuperación de cartera y mantener la relación institucional con los socios. Para conseguirlo, se propone emplear una perspectiva adaptable, humana y flexible que integre instrumentos tecnológicos, operativos y financieros, en concordancia con las regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y con las políticas institucionales.

La cobranza preventiva personalizada es una de las estrategias clave que se propone. Está enfocada en aquellos grupos de socios que, a pesar de estar al día con sus compromisos, tienen un riesgo moderado por motivos como ingresos fluctuantes o actividades económicas delicadas. Se sugiere en estas circunstancias poner en marcha alertas anticipadas, recordatorios telefónicos, asesoría económica y seguimiento personalizado para prever situaciones de incumplimiento.

Para los socios que tienen morosidad reciente o leve, en particular aquellos que están directamente impactados por la crisis energética, se sugiere una estrategia de cobranza conciliadora. Esta estrategia debe incluir la reestructuración o refinanciamiento con condiciones factibles, el análisis de los flujos de ingresos actuales y pactos de pago acordes a la capacidad real del socio. Esta estrategia tiene como objetivo impedir que los créditos se deterioren y entren en momentos más avanzados de morosidad, lo que disminuye el costo operativo y las provisiones.

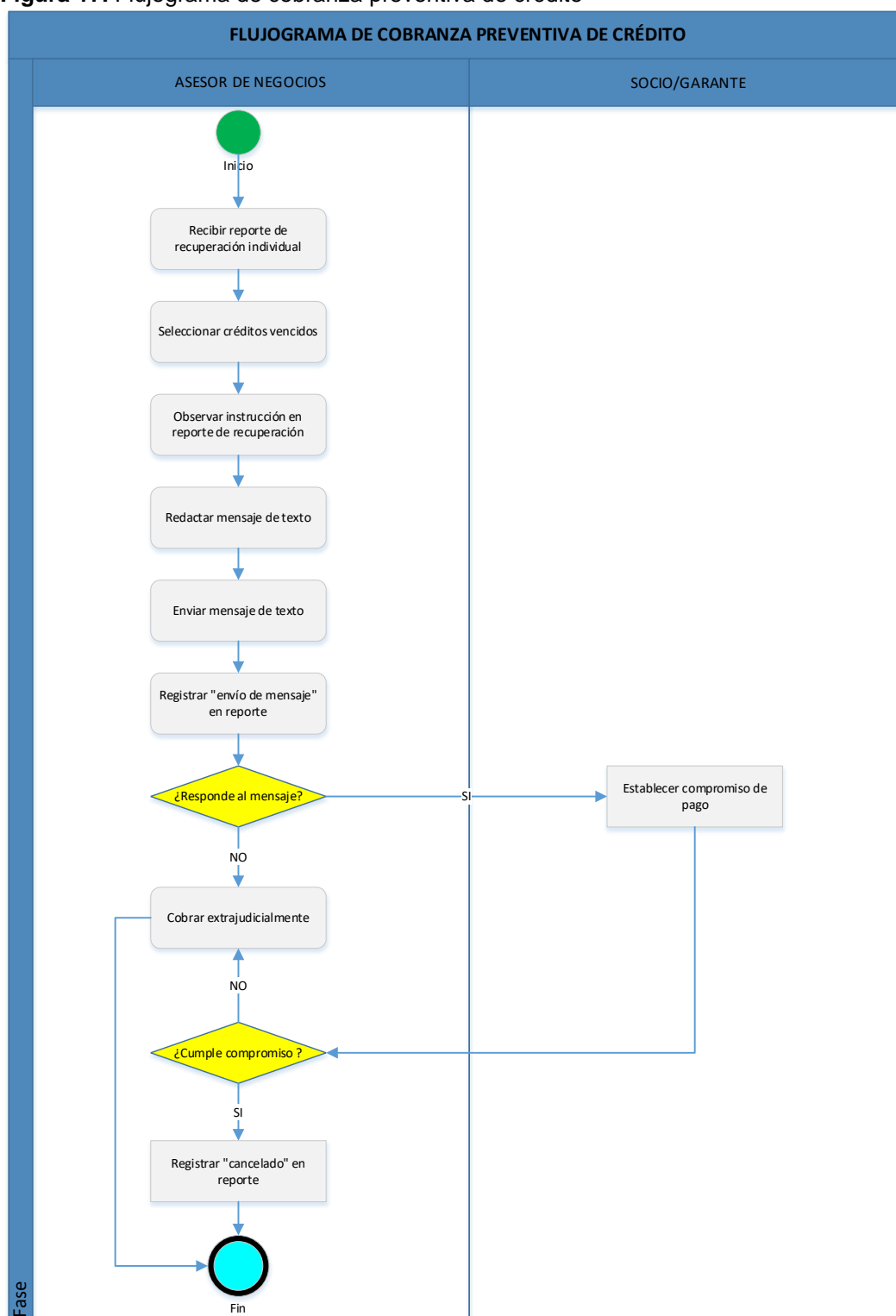
Se requiere una cobranza intensiva para los segmentos con morosidad avanzada o recurrente, en los que se observa un nivel de riesgo más elevado. Esto podría abarcar visitas domiciliarias, notificaciones formales y gestión directa del área jurídica; si es necesario, en última instancia se podrían emprender procedimientos de recuperación judicial. Sin embargo, se aconseja que incluso en estas situaciones se utilicen todos los medios de diálogo y mediación antes de recurrir a las medidas coercitivas.

A través de todas las estrategias, se resalta el valor de emplear instrumentos tecnológicos, como plataformas de seguimiento automatizado, sistemas de información crediticia actualizados, generación periódica de informes y análisis de indicadores clave que posibiliten el seguimiento del comportamiento por segmentos. Además, se recomienda formar continuamente al personal de cobranza no solo en procedimientos operativos, sino también en habilidades blandas como la gestión de la comunicación asertiva, la empatía y la administración de conflictos.

En resumen, las estrategias de cobranza diferenciadas pueden ser una respuesta lógica para equilibrar la protección de los intereses económicos de la cooperativa con el principio de solidaridad y apoyo hacia sus miembros. A través de una política de cobranza que se fundamenta en la segmentación y en la sensibilidad contextual, la institución no solo tiene la posibilidad de mantener su sostenibilidad financiera, sino también de reafirmar su compromiso con el desarrollo social y económico de la comunidad a la que sirve.

A continuación, un flujograma que detalla el proceso de cobranza preventiva. El asesor de crédito y cobranzas puede implementarlo para prevenir eventuales casos de morosidad y mantener la calidad de la cartera.

Figura 17. Flujograma de cobranza preventiva de crédito



Nota: Flujograma del proceso de cobranza preventiva del crédito.

Fuente: elaboración propia

Seguimiento y evaluación de la cartera reestructurada

Una vez que se hayan puesto en marcha las estrategias de cobranza y segmentación diferenciadas y los alivios financieros, es esencial instaurar un sistema sistemático para hacer un seguimiento y una evaluación de la cartera reestructurada. Este procedimiento posibilita el seguimiento de la eficacia de las acciones tomadas, la detección de conductas inusuales, la prevención del deterioro gradual de los créditos y la oportuna adaptación de las políticas para gestionar cartera.

El monitoreo puede comenzar inmediatamente después de que se aplica el alivio financiero, conservando una supervisión constante del cumplimiento de los nuevos calendarios de pago. Para esto, la cooperativa tiene la posibilidad de establecer indicadores fundamentales de rendimiento, como: el porcentaje de socios que reinician los pagos en los términos reprogramados, la tasa de morosidad posterior al alivio por segmento, la repetición en mora durante los primeros tres y seis meses, el porcentaje de recuperación efectiva de cartera reestructurada, y evolución de provisiones vinculadas a estos créditos.

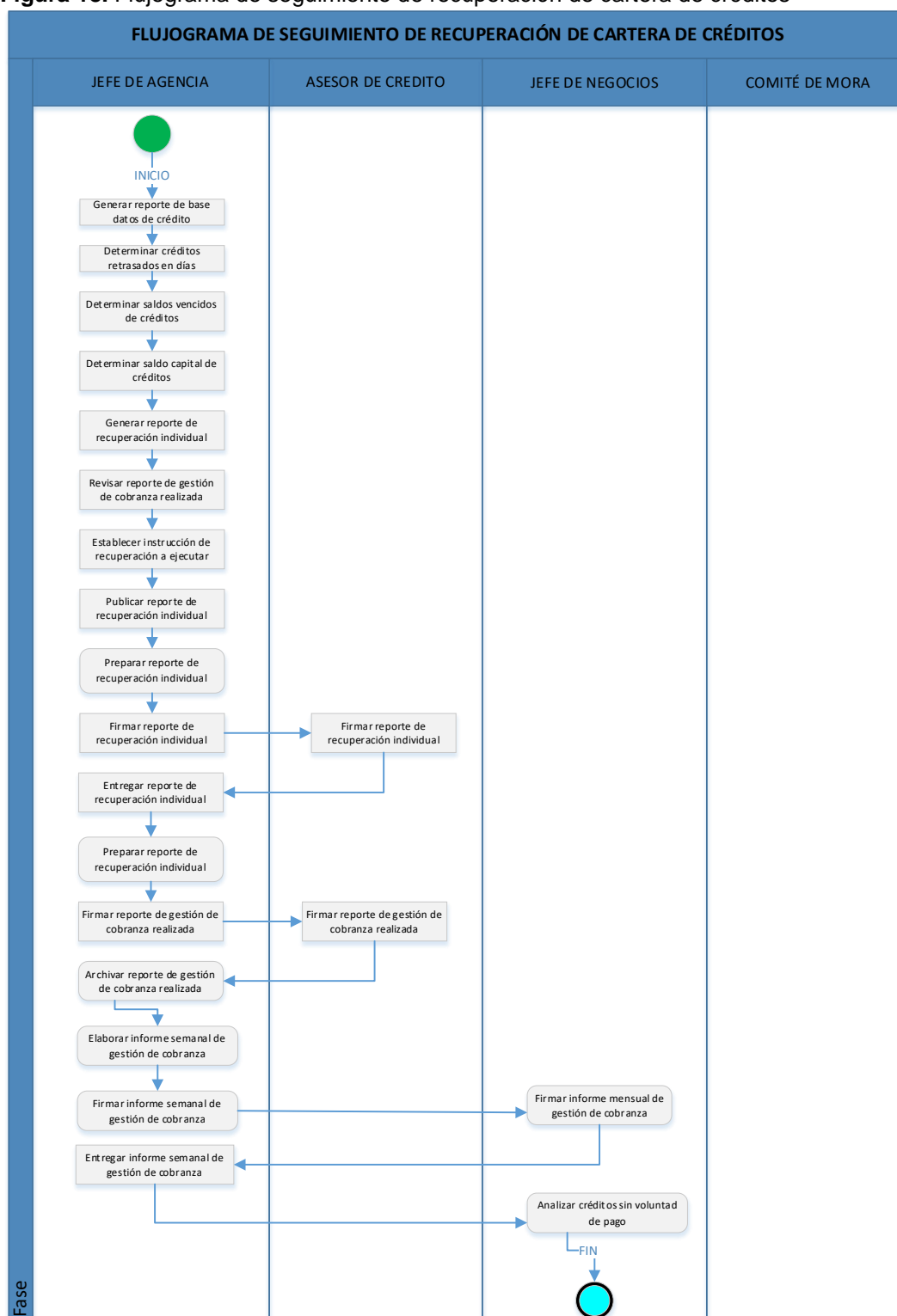
También se sugiere instaurar una categorización interna de riesgos después de la reestructuración, que esté fundamentada en el comportamiento del socio durante los meses iniciales después del alivio. Para ello, hay que tener en cuenta factores como la puntualidad en los pagos, la regularidad de sus ingresos y la aparición de nuevos eventos adversos que puedan influir negativamente en su capacidad para cumplir. Esta categorización hará posible redefinir los grados de seguimiento necesarios para cada grupo, dándole prioridad a aquellos que son más vulnerables.

La supervisión puede ser mejorada mediante medidas de apoyo financiero y de educación económica, particularmente en situaciones donde los socios presentan problemáticas persistentes o un escaso nivel de cultura financiera. La cooperativa tiene la posibilidad de reforzar su papel social a través de programas de inclusión financiera, asesoría para el manejo del presupuesto familiar y campañas educativas que impulsen la capacidad de recuperación económica de sus socios.

Desde la perspectiva institucional, el sector de crédito y recuperación tiene la capacidad de generar informes de seguimiento periódicos que incluyan estudios comparativos entre la cartera reestructurada y la cartera activa no intervenida para determinar el verdadero impacto de las medidas implementadas. Estos informes pueden contribuir a la toma de decisiones tanto en el Comité de Créditos como en los órganos de gobierno, lo que posibilita un perfeccionamiento constante del sistema para gestionar los riesgos crediticios.

Además, se proporciona el flujograma relacionado con el seguimiento de la recuperación de cartera, que puede ser utilizado por el asesor de crédito o, en su ausencia, por el asesor de cobranzas. Esta metodología está enfocada concretamente en los créditos que pertenecen a las categorías B1 y B2, con el fin de asegurar una gestión oportuna y eficaz del riesgo crediticio.

Figura 18. Flujograma de seguimiento de recuperación de cartera de créditos



Nota: Flujograma del proceso de recuperación de cartera de crédito.

Fuente: elaboración propia

3.2. Monitoreo y evaluación de la cartera reestructurada

La evaluación y el seguimiento de la cartera reestructurada son aspectos fundamentales en la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., particularmente después de que se pusieron en marcha medidas para aliviar financieramente a los clientes debido a la crisis energética. Este procedimiento posibilita comprobar si se han cumplido los compromisos reprogramados, examinar la efectividad de las tácticas empleadas y encontrar a tiempo indicios de deterioro que amenacen la estabilidad financiera del organismo.

Para que el monitoreo sea eficaz, es necesario identificar y sistematizar los créditos que han sido reestructurados, separándolos de manera nítida del resto de la cartera activa. Para eso, es esencial tener registros actualizados y exhaustivos que contengan información acerca de las condiciones originales del crédito, los cambios realizados, las fechas de reprogramación, la conducta de pago después del alivio y el progreso del saldo pendiente. Esta trazabilidad asegura una vigilancia constante y una mejor capacidad de respuesta ante nuevas eventualidades.

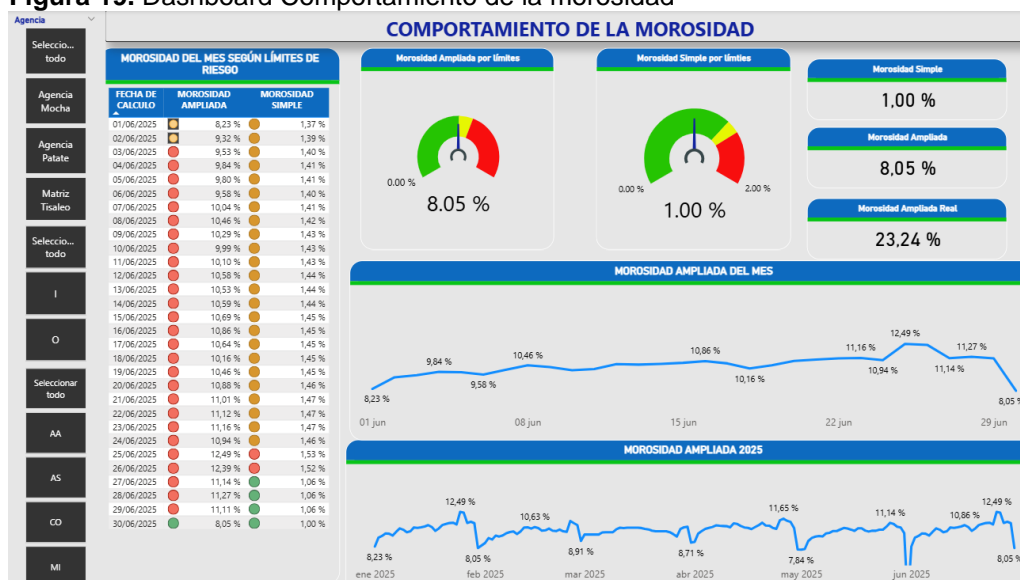
Se puede utilizar tanto indicadores cuantitativos como cualitativos para la evaluación periódica de esta cartera. Los indicadores más importantes incluyen: el porcentaje de los créditos reestructurados que vuelven a estar en mora, la proporción de operaciones bajo seguimiento intensivo con respecto a las que tienen un comportamiento normal, la tasa de cumplimiento de las nuevas condiciones contractuales, la evolución del fondo establecido para estos créditos y el nivel de recuperación en comparación con el monto total reprogramado.

Desde un punto de vista cualitativo, es importante examinar los elementos que influyen en el triunfo o el fracaso de la reestructuración. Esto abarca factores como la estabilidad en el trabajo del deudor, su compromiso con la entidad, el apoyo que le brinda el personal de crédito y la adecuación de las condiciones reprogramadas a su situación financiera. Gracias a este análisis, es posible hacer ajustes en las políticas de alivio y cobranza conforme se acumula experiencia y realizar una retroalimentación de los procesos internos. El monitoreo puede realizarse ininterrumpidamente, con revisiones mensuales y trimestrales, produciendo informes de gestión que posibiliten al Comité de Créditos, a la Gerencia General y

al Consejo de Administración tomar decisiones fundamentadas acerca del progreso de esta cartera. Asimismo, es esencial implementar semáforos de riesgo por segmentos que adviertan acerca de eventuales deterioros incipientes y pongan en marcha acciones preventivas.

En este escenario, la tecnología tiene un rol fundamental. La implementación de sistemas integrados de información y herramientas para el análisis predictivo posibilita que se automatice la supervisión de procesos, se detecten tendencias de incumplimiento y se divida la cartera según su comportamiento real. Asimismo, la digitalización de los informes y la implementación de tableros de control (*dashboards*) permiten una visualización oportuna y clara de los resultados, lo que potencia la toma de decisiones estratégicas. Por último, la evaluación y seguimiento de la cartera reestructurada no solo tiene un papel operativo, sino también estratégico, pues posibilita que se cuantifique el efecto institucional de las decisiones adoptadas en medio de la crisis. Así, la cooperativa no solamente garantiza que sus operaciones sean financieramente sostenibles, sino también que una cultura de gestión basada en la evidencia, la prevención y la mejora continua.

Figura 19. Dashboard Comportamiento de la morosidad



Nota: Análisis del comportamiento de la morosidad a través de base de datos proporcionada por la Cooperativa "San Martín"

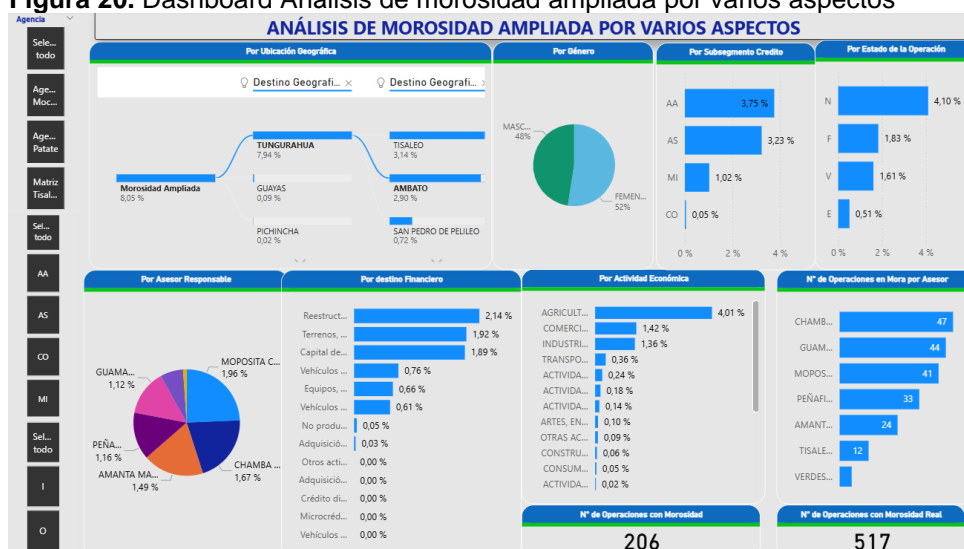
Se realizó un análisis en formato *dashboard* utilizando Power BI con el soporte de herramientas de inteligencia artificial, basado en la base de datos suministrada. Este panel brinda la posibilidad de ver el comportamiento diario de la morosidad en

junio, determinando los picos más elevados; el 25 de junio fue el día con el valor máximo observado. Los porcentajes de morosidad se pueden observar de forma rápida mediante indicadores como los tacómetros, lo que favorece la adopción de decisiones a tiempo.

De igual modo, se añadió un histograma que presenta el desarrollo diario de la morosidad en junio y otro que muestra la tendencia mensual a lo largo del año 2025, lo cual posibilita examinar su comportamiento a través del tiempo. Esta herramienta permite un monitoreo más exacto de los índices de morosidad, lo que facilita la aplicación de acciones correctivas de manera eficaz y rápida.

Asimismo, la información puede separarse por agencia y clasificarse de acuerdo con si el crédito ha recibido o no beneficios financieros. Además, es posible hacer una segmentación según la clase de producto crediticio que se otorgue, como el microcrédito de acumulación simple, el microcrédito de acumulación ampliada o el crédito minorista o de consumo.

Figura 20. Dashboard Análisis de morosidad ampliada por varios aspectos

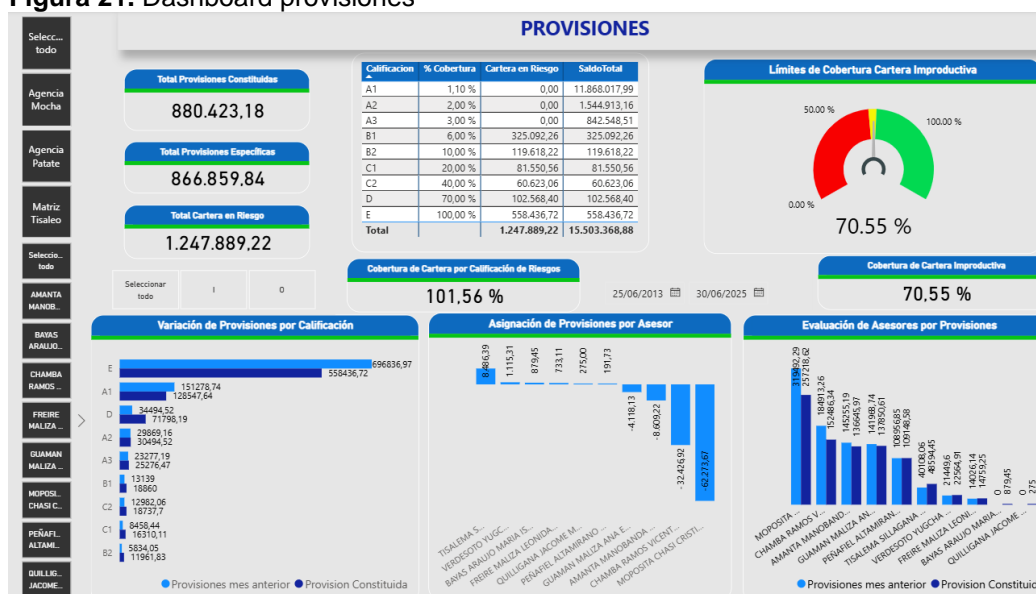


Nota: Análisis de morosidad ampliada por varios aspectos a través de base de datos proporcionada por la Cooperativa "San Martín"

En la figura se presenta un análisis de morosidad con un nivel de detalle más específico, que permite examinar diversos aspectos clave para la gestión crediticia. La morosidad por ubicación geográfica, que permite centrar la atención en áreas específicas, y la morosidad por asesor responsable, que facilita el análisis del cumplimiento de los objetivos de cada gestor de crédito, se encuentran entre ellos.

El análisis también incluye variables como el género del cliente, subsegmento, estado de la operación, destino financiero y actividad económica. Esto permite que cada segmento sea evaluado de manera integral y que los créditos concedidos sean monitoreados con mayor precisión. Por último, se proporciona el número total de operaciones que la institución tiene en términos de morosidad, ofreciendo una visión integral que respalda la toma de decisiones estratégicas para controlar y recuperar cartera.

Figura 21. Dashboard provisiones



Nota: Análisis de las provisiones a través de base de datos proporcionada por la Cooperativa "San Martín"

Como las provisiones son uno de los indicadores principales en la administración financiera y de riesgo de la entidad, se creó un tablero complementario, diseñado en el mismo programa de análisis (Power BI), para ofrecer una perspectiva completa acerca de su desempeño. Este panel interactivo posibilita la exploración de los datos desde distintos ángulos, entre ellos la calificación de la cartera, el control de los límites fijados mediante indicadores tipo tacómetro y el monitoreo de las fluctuaciones en las provisiones según la calificación a través del tiempo.

Una de las características más destacadas de este tablero de control es cómo se distribuyen las provisiones por cada asesor de crédito. Esto hace más fácil determinar la carga de riesgo que cada administrador tiene y analizar su rendimiento basado en la calidad de la cartera que gestiona. Esta función brinda

una perspectiva más precisa y detallada de cómo la institución maneja las provisiones y posibilita que se visualice su evolución mes a mes.

La gestión tiene la capacidad de tomar decisiones estratégicas más informadas, orientadas hacia la recuperación de cartera y la distribución eficaz de recursos, gracias a este tipo de análisis. Asimismo, el monitoreo de las provisiones junto con la información acerca de los alivios financieros permite determinar si la implementación de estas medidas ha ayudado a disminuir realmente el deterioro de cartera y, por ende, la necesidad de constituir provisiones adicionales.

CONCLUSIONES

- El estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín evidenció que la implementación de alivios financieros se ha convertido en un recurso clave para enfrentar los efectos de la difícil coyuntura económica vivida a finales de 2024, caracterizada por los cortes de energía y la reducción en la actividad productiva. Los resultados reflejan que los créditos acogidos a estos alivios presentan índices de morosidad más bajos en comparación con los créditos tradicionales, lo que confirma su utilidad para mantener la calidad de la cartera.
- No obstante, el análisis también puso de manifiesto la presencia de un riesgo latente, visible en los niveles de morosidad ampliada real, lo que demuestra que estas medidas funcionan más como un mecanismo de contención temporal que como una solución definitiva. Este hallazgo resalta la necesidad de dar un seguimiento continuo y de diseñar estrategias de recuperación de cartera una vez concluidos los alivios.
- Del mismo modo, se constató que la gestión de provisiones constituye un elemento esencial en el control del riesgo crediticio. El monitoreo por calificación, variación mensual y distribución por asesor permitió detectar las zonas con mayor exposición y establecer la relación entre la calidad de la cartera y la exigencia de cobertura. Aunque en varios periodos la cobertura ha resultado adecuada, las fluctuaciones observadas muestran la urgencia de fortalecer las políticas para mantener niveles óptimos ante cambios en las condiciones de pago de los socios.
- Otro aspecto destacado fue la incorporación de herramientas de inteligencia de negocios, especialmente los *dashboards* desarrollados en Power BI, que facilitaron un monitoreo integral de la información con la posibilidad de segmentar por ubicación geográfica, género, tipo y destino del crédito, asesor responsable y estado de la operación. Este recurso no solo permitió comprender con mayor claridad el comportamiento de la morosidad y las

provisiones, sino también medir de forma diferenciada el impacto de los alivios financieros en distintos segmentos de la cartera.

- Finalmente, el análisis de datos históricos y diarios permitió identificar patrones de comportamiento, detectar picos de riesgo y evaluar la efectividad de las acciones aplicadas. El enfoque integral de la investigación demostró que la combinación de estrategias financieras, herramientas tecnológicas y seguimiento segmentado fortalece la capacidad institucional para anticiparse a los problemas de cartera y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

RECOMENDACIONES

- Se plantea la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento y acompañamiento posteriores a la aplicación de los alivios financieros, incorporando evaluaciones periódicas de la capacidad de pago y programas de asesoría personalizada. Este control debería ser más estricto en los segmentos con mayor probabilidad de incumplimiento, identificados a partir de los análisis por ubicación geográfica, actividad económica y tipo de crédito.
- De igual manera, resulta clave optimizar la segmentación del riesgo aprovechando el potencial de los dashboards, integrando alertas tempranas y métricas de cumplimiento por asesor. Con ello se logrará orientar de manera más eficiente las gestiones de cobranza preventiva y establecer planes de acción diferenciados según la zona o el grupo de clientes.
- En lo referente a la gestión de provisiones, conviene consolidar una política que considere escenarios de estrés y fluctuaciones en la calidad de la cartera, de modo que se mantenga un nivel de cobertura estable y suficiente frente a eventuales incrementos en la morosidad, especialmente una vez finalizados los plazos de gracia otorgados por los alivios.
- Asimismo, se recomienda continuar fortaleciendo el uso de herramientas de inteligencia de negocios como soporte permanente de la gestión institucional, capacitando al personal en el manejo e interpretación de datos. La posibilidad de contar con visualización y análisis en tiempo real puede convertirse en un insumo esencial para agilizar y fundamentar la toma de decisiones.
- Finalmente, se considera prioritario implementar programas de educación financiera orientados a los socios, con el fin de mejorar su planificación económica y fomentar una cultura de pago responsable. Esta iniciativa no solo contribuye a reducir el riesgo crediticio, sino que también fortalece la

confianza mutua entre la cooperativa y sus socios, favoreciendo la sostenibilidad y el crecimiento institucional a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aimacaña, V., Estrella, N., & Razo, C. (2023). *Análisis de los indicadores financieros en las cooperativas de ahorro y crédito segmentación 3, de la provincia de Tungurahua, de la ciudad de Ambato 2021.*
- Alcivar Cedeño, M. J., & Campos Vera, J. A. (2022). Influencia de la recuperación de cartera en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. 2020. *Visionario Digital*, 6(3), 123–147. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i3.2317>
- Bonilla, R., Monteros, A., Guanga, B., & Cuichan Joshue. (2024). *Los desafíos del sistema financiero ecuatoriano en el entorno actual.*
- Bravo, G., Hurtado García, M. E. ;, Álava, P., & Sánchez Moreira, V.; (2021). *Análisis de proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito* (Vol. 9, Issue 1). <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>
- Caguana-Mayancela, E. D., & Ordoñez-Laso, A. L.-R. (2023). Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 9(2), 71–86. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i2.1142>
- Carvajal-Bautista, E. V., Jiménez-Rivadeneira, D. L., & Caicedo-Atiaga, F. M. (2023). El cambio del entorno y su impacto en el resultado de la gestión financiera organizacional de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en los años 2018-2021. *MQRInvestigar*, 7(2), 951–978. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.2.2023.951-978>
- Castillo, F. L. (2020). *Vulnerabilidad de la cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario: Una aproximación desde el análisis de conglomerados.*

- Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877–891. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Chamorro Jason, & Mera Erick. (2024). STUDY OF THE ENERGY CRISIS IN ECUADOR DUE TO THE DEPENDENCE ON HYDRAULIC ENERGY GENERATION. *Ingeniar*, 8(15), 2025. <https://doi.org/10.46296/ig.v8i15.0240>
- Diez Pérez, O. (2020). *SEGURIDAD NACIONAL Y LA CRISIS ENERGÉTICA NATIONAL SECURITY AND THE ENERGY CRISIS*.
- García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñí, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016) Cooperatives of Savings and Credit of Ecuador and its incidence in the formation of the Social Capital (2012-2016)* (Vol. 39).
- González, A. L., & Melo, J. P. (2021a). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 138. <https://doi.org/10.5209/REVE.73870>
- González, A. L., & Melo, J. P. (2021b). Savings and credit cooperatives in Ecuador: The challenge of being cooperatives. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 138. <https://doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Guamán, A. G., & Urbina-Poveda, M. A. (2021). *Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador Determinants of the financial performance of the savings and credit cooperatives of Ecuador*.

- Lara Noriega, G. L., Ramírez Casco, A. del P., & Haro Velasteguí, F. A. (2020). Estrategias de liquidez para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga. *Visionario Digital*, 4(3), 214–223. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1373>
- León-Bermeo, S. R., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289>
- Molina Ramón, J. A., & Moncada Landeta, K. T. (2024). Crisis Energética, Necropolítica y Simulacro: La Coyuntura Ecuatoriana bajo la Gestión de Daniel Noboa. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 5(3), 1651–1673. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i3.304>
- Moreira Macías, M. G., & Intriago Mora, C. P. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *RECIAMUC*, 7(1), 654–673. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)
- Pazuña Naranjo, W. P. (2025). Análisis y evaluación de la generación distribuida fotovoltaica como alternativa para mitigar la crisis energética en Ecuador. *Bastcorp International Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.62943/bij.v4n1.2025.164>
- Sáenz Melio. (2024). Crisis Energética en Ecuador. *Laboratorio Digital de Energía En Ecuador*.
- SEPS. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*.
- SEPS. (2017). *Fichas Metodológicas de los Indicadores Financieros*.

SEPS. (2022). *RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-INTIC-INGINT-0293*.

SEPS. (2024). *Resolucion-Nro.-JPRF-F-2024-0123*.

SEPS. (2025). *FICHA METODOLÓGICA DE INDICADORES FINANCIEROS OPERACIÓN ESTADÍSTICAS DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*.

Tenemea –Guerrero, J. E., Moreno-Narváez, V. P., & Vásquez-Acuña, L. G. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *CIENCIAMATRIA*, 6(2), 397–426. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374>