



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA 16 DE JULIO, EN EL AÑO 2024 UBICADA EN LA
PARROQUIA ASCÁZUBI, CANTÓN CAYAMBE”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Contador Público

Autorizado

**Línea de investigación: gestión, producción, productividad, innovación y
desarrollo socioeconómico**

AUTOR: Gonzaga Haro Stephany Mishell, Rengel Endara Nancy Dalila

DIRECTOR: Dr. Saráuz Estevez Luis Vinicio

Ibarra – Ecuador 2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003871827		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Gonzaga Haro Stephany Mishell		
DIRECCIÓN:	Cotacachi, Barrio la Pradera		
EMAIL:	smgonzagah@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 249-0440	TELF. MOVIL	0998821072

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1728082767		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Rengel Endara Nancy Dalila		
DIRECCIÓN:	Cayambe, Ayora Barrio Galápagos		
EMAIL:	ndrengale@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(02) 2138-654	TELF. MOVIL	0997080625

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA 16 DE JULIO, EN EL AÑO 2024 UBICADA EN LA PARROQUIA ASCÁZUBI, CANTÓN CAYAMBE”
AUTOR (ES):	Gonzaga Haro Stephany Mishell Rengel Endara Nancy Dalila
FECHA:	19/09/2025
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	

CARRERA/PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría
DIRECTOR:	Msc. Vinicio Saraúz
ASESOR:	Msc. Cristina Villegas

CONSTANCIAS

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 12 días, del mes de Noviembre de 2025

LOS AUTORES:

Gonzaga Haro Stephany Mishell

Rengel Endara Nancy Dalila

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 30 de Octubre de 2025

Msc. Luis Vinicio Saraúz Estévez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



Msc. Vinicio Saraúz
C.I: 1002248225

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del Trabajo de Integración Curricular “ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA 16 DE JULIO, EN EL AÑO 2024 UBICADA EN LA PARROQUIA ASCÁZUBI, CANTÓN CAYAMBE” elaborado por Gonzaga Haro Stephany Mishell y Rengel Endara Nancy Dalila, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



Msc. Vinicio Saraúz
Docente Director



Msc. Cristina Villegas
Docente Asesora

DEDICATORIA

Este logro lo dedico a mis padres, Rubén Gonzaga y Eliza Haro, porque todo lo que soy se lo debo a ellos. Debido a su esfuerzo constante y a los sacrificios que hicieron, hoy puedo estar aquí. Así como también siempre creyeron en mí y velaron por mi bienestar y mi futuro.

También quiero dedicar esta tesis a mi abuelita Carmen Haro que siempre está presente en mi corazón, sé que desde cielo me cuida y se siente orgullosa de mí.

Con mucho cariño,

Mishell Gonzaga

DEDICATORIA

Este logro académico es para mis padres Germán y Lidia, con quienes comparto esta alegría por su sacrificio y entrega diaria para que cumpla este sueño, por educarme con su ejemplo de perseverancia y rectitud. Son y serán siempre mi vida entera ...

A Santy, Ary, Viky, Maurito y Noelia que desde que llegaron al mundo, su inocencia y cariño sincero me han motivado siempre a hacer bien las cosas para ser un buen ejemplo.

A los ángeles de mi vida: Jorge, William y Lastenia,

A ustedes, que partieron de este mundo, pero nunca han dejado de estar en mi corazón ...

Dedico este trabajo a la memoria de las personas, cuyo amor, ejemplo y fuerza siguen siendo el faro que guía mis pasos. Aunque ya no están físicamente a mi lado, siento su presencia en cada logro. Fueron mi inspiración constante, esta meta alcanzada es también suya, porque sin sus enseñanzas y su recuerdo eterno, no habría llegado hasta aquí.

Gracias por habitar en mi alma, para siempre.

Con todo mi amor,

Dalila

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría, ya que no fue un camino fácil. Tuve tropiezos, como también existieron momentos agradables, así supe seguir adelante de la mejor manera. Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de terminar esta etapa en mi vida.

Agradezco infinitamente a mis padres Rubén Gonzaga y Eliza Haro, a mis hermanos Emerson Gonzaga, Meybely Gonzaga, a mis primos Kevin y Sofía, a mi tía Narcisa, y a toda mi familia quienes fueron el pilar fundamental en los momentos difíciles. Sin su apoyo incondicional tanto emocionalmente como económicamente yo no podría haber seguido adelante. Por siempre estar conmigo cuando lo necesité.

A Dalila Rengel quien no solo es mi mejor amiga, sino también la mejor compañera y confidente en esta gran etapa, siempre estaré eternamente agradecida por haberla conocido y formar parte de su vida.

Del mismo modo, mi gratitud a mis amigos Mateo, Carlos, Markoss que gracias a su apoyo y su compañía hicieron que la universidad sea más llevadera, dejándome memorias que guardaré en mi corazón.

Finalmente quiero agradecer a todos los docentes que me impartieron clases y me transmitieron sus conocimientos que fueron muy útiles y me servirán para el desempeño de mi carrera. De manera especial, extiendo mi agradecimiento al Msc. Vinicio Saráuz, Msc. Cristina Villegas y a la Msc. Sandra Guevara por estar siempre presentes y brindándome su ayuda en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por elegirme para la vida que me regalaste, que, aunque siento que no la merezco, cada día procuro hacer lo mejor.

A mis padres, gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por enseñarme el valor del esfuerzo, a soñar alto y darme las herramientas para llegar hasta aquí. Su cariño me ha hecho quien soy hoy.

A toda mi familia, pero de manera muy especial a mi segunda madre: Tía Lu, por sus consejos y sabias palabras, a mis tíos: Mauro y Esperanza por ser un ejemplo de templanza y trabajo duro y por estar pendientes siempre, a mi tía Bachita por su preocupación diaria, a las hermanas que mi tía me regaló: Mary y Danny por su amor y apoyo incondicional en este camino, por sus llamadas y mensajes de apoyo cuando más lo necesité, son las mejores. A mis primos: Kamy, Faty, Dul, Aleja, Sele, Eve, May, Jenny, Sebas, Pepe, Pablito, Rómulo, Andy, Anderson y Ulises, por su ayuda en cada emergencia que requerí, y por las palabras de aliento que me brindaron durante estos 4 años.

A Mishell Gonzaga, la mejor compañera de tesis que pude desear, pero especialmente la mejor amiga que algún día soñé, gracias por ser mi confidente y mi soporte en esta etapa de nuestras vidas, gracias por hacer más ameno este camino.

A Mateo por su apoyo incondicional en clase, en la elaboración de este trabajo de titulación y en especial por sus palabras de motivación a lo largo de este camino.

A mi amigo Ángel, por su paciencia, preocupación y consejos para este trabajo académico, pero sobre todo por sus consejos para mi vida y por ser un ejemplo de valentía para mí.

A los docentes que me educaron cada semestre de este camino, en particular al Dr. Vinicio Saraúz, Msc. Cristina Villegas y Msc. Sandra Guevara por su compromiso con este proyecto.

Finalmente, a mi querida Universidad Técnica del Norte, por ser un templo de conocimiento, pero también el lugar en donde conocí personas maravillosas mis compañeros y mis amigos: Carlos, Erick, Sebas y Cris. Con quienes guardo recuerdos memorables.

A todos ustedes, mi gratitud y amor por siempre.

Con cariño, Daly

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación analizó la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Julio”, ubicada en Ascázubi (Cayambe), durante el año 2024, con el objetivo de identificar las fortalezas y debilidades en su control interno, políticas de riesgo y desempeño financiero. La entidad, perteneciente al segmento 2 del Sistema Financiero Popular y Solidario del Ecuador, mostró un crecimiento sostenido en su cartera por vencer —de \$21,47 millones a \$22,81 millones— impulsado principalmente por la expansión de microcréditos, pero también enfrentó un deterioro progresivo en su calidad, con la cartera vencida incrementándose de \$335,911 a \$416,962 entre el primer y tercer trimestre.

La metodología empleó un enfoque cualitativo-descriptivo con técnicas mixtas: entrevistas al jefe de crédito, observación directa, análisis documental, revisión de indicadores financieros de la SEPS y aplicación del marco COSO I para evaluar el control interno. Se complementó con el modelo de las 5 C del crédito y el análisis de ratios clave como morosidad, cobertura de provisiones, ROA y ROE.

Los resultados revelaron una gestión crediticia con buenas prácticas en evaluación inicial (uso riguroso del 60% de capacidad de pago disponible) y una postura conservadora en provisiones —superiores al 100% tanto en microcréditos (124,62%) como en consumo (134,68%)—. No obstante, se identifican deficiencias críticas: ausencia de controles cruzados entre crédito y contabilidad, falta de políticas explícitas para inclusión financiera (con sesgo de género en la colocación), y una caída drástica en rentabilidad atribuida a la inversión en infraestructura (construcción de oficina matriz) y al aumento de provisiones. El ROE pasó de 16,19% a -1,39%,

y el ROA de 2,01% a -0,16%.

En respuesta, se propone un plan de mejora integral que incluye: (1) estandarización de controles internos con mecanismos de verificación cruzada, (2) actualización del manual de crédito con enfoque en inclusión financiera, (3) capacitación continua en el modelo de las 5 C, (4) diversificación hacia créditos productivos, (5) optimización de costos operativos y (6) implementación de alertas tempranas para mora. Estas acciones buscan transformar la gestión reactiva actual en un modelo proactivo, equilibrando la sostenibilidad social, el control de riesgo y la rentabilidad financiera.

Palabras clave: cartera de crédito, morosidad, microcréditos, gestión de riesgo crediticio, cooperativas de ahorro y crédito, inclusión financiera, SEPS, modelo de las 5 C.

ABSTRACT

This research analyzed the credit portfolio management of the “16 de Julio” Savings and Credit Cooperative, located in Ascázubi parish (Cayambe canton), during 2024, with the aim of identifying strengths and weaknesses in its internal control, risk policies, and financial performance. The entity, classified under Segment 2 of Ecuador’s Popular and Solidarity Financial System, exhibited sustained growth in its performing loan portfolio—from USD 21.47 million to USD 22.81 million—primarily driven by microcredit expansion. However, it also experienced a progressive deterioration in portfolio quality, with delinquent loans rising from USD 335,911 to USD 416,962 between the first and third quarters.

The study employed a qualitative-descriptive approach complemented by mixed methods:

interviews with the head of credit, direct observation, documentary analysis, review of financial indicators from the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS), and application of the COSO I framework to assess internal controls. The “5 C’s of Credit” model and key financial ratios—delinquency rates, provisioning coverage, ROA, and ROE—were also used.

Findings revealed sound credit evaluation practices—particularly the rigorous use of 60% of available income capacity for debt affordability—and a conservative provisioning strategy, with coverage exceeding 100% for both microcredits (124.62%) and consumer loans (134.68%). Nevertheless, critical deficiencies were identified: absence of formal cross-checking mechanisms between credit and accounting departments, lack of explicit policies promoting financial inclusion (notably a gender bias favoring male borrowers), and a sharp decline in profitability attributed to infrastructure investment (construction of the new headquarters) and rising provisions. Return on Equity (ROE) plummeted from 16.19% to –1.39%, and Return on Assets (ROA) fell from 2.01% to –0.16%.

In response, an integrated improvement plan is proposed, comprising six key actions: (1) standardization of internal controls with cross-verification protocols, (2) updating of the credit manual to embed inclusive finance principles, (3) continuous staff training on the 5 C’s model, (4) diversification toward productive credit lines, (5) operational cost optimization, and (6) implementation of early-warning systems for delinquency. These measures aim to transform the current reactive credit management into a proactive, risk-aware model that balances social mission, financial sustainability, and regulatory compliance.

Keywords: credit portfolio, delinquency, microcredit, credit risk management, savings and credit cooperatives, financial inclusion, SEPS, 5 C's of credit.

LISTA DE SIGLAS

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

PYME: Pequeñas Y Medianas Empresas

ROA: Return on Assets (Retorno sobre Activos)

ROE: Return on Equity (Retorno sobre Patrimonio)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONSTANCIAS	i
CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR.....	ii
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT	ix
LISTA DE SIGLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	12
1. MARCO TEÓRICO	12
1.1. El crecimiento económico y el rol de las cooperativas de ahorro y crédito.	12
1.2. Inclusión financiera en sectores rurales y vulnerables	13
1.3. Educación y alfabetización financiera como herramientas para la inclusión	14
1.4. Estructura del sistema financiero ecuatoriano.	14
1.5. Marco regulatorio y supervisión del sistema financiero.....	15
1.6. Desafíos y tendencias sostenibles del sistema financiero.....	16

1.7. Gestión eficiente del crédito y control de riesgo	17
1.8. Factores que afectan la calidad de la cartera crediticia	19
1.9. Modelos para gestionar la cartera.....	20
CAPÍTULO II.....	23
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
2.1. Enfoque de la investigación.....	23
2.2. Tipo de investigación	24
2.4. Técnicas.....	25
2.5. Matriz de operacionalización	25
CAPÍTULO III.....	29
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1. Estructura Organizacional	29
3.2. Normativa en función a la cartera de crédito.....	30
3.3. Análisis de cartera	32
3.3.1 Cartera por vencer	32
3.3.2. Cartera vencida	33
3.3.3. Cartera que no devenga intereses	34
3.3.4. Cartera de crédito de consumo	35
3.3.5. Cartera de microcrédito	36
3.3.6. Cobertura de la Cartera de Consumo.....	37

3.3.7. Cobertura de la Cartera de Microcrédito	38
3.3.8. Morosidad de la Cartera de Consumo	40
3.3.9. Morosidad de la Cartera de Microcrédito.....	41
3.3.10. Resultados del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	42
3.3.11. Resultados del Ejercicio / Activo Promedio.....	43
3.3.12. Resultados del Ejercicio / Patrimonio Promedio.....	45
3.3.13. Resultados del Ejercicio / Activo Promedio.....	46
3.3.14. Margen de Intermediación Estimado / Activo Promedio	47
3.4. Discusión	48
3.4.1. Discusión de las gráficas	48
3.4.2 Resultados de los instrumentos	52
CAPÍTULO IV	73
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
4.1. Conclusiones.....	73
4.2. Recomendaciones	74
ANEXOS	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	26
Tabla 2 Cuadro comparativo de los datos de la entidad, con el total del segmento 1 y segmento 2.....	45
Tabla 3· Check-list	63
Tabla 4. Cuestionario de control interno Coso 1.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1. <i>Espina de pez del análisis de la cartera de crédito</i>	2
Figura 2. <i>Distribución de entidades por tipo de organización</i>	5
Figura 3. <i>Monto de crédito por provincia de domicilio</i>	6
Figura 4. <i>Evolución del monto concedido</i>	7
Figura 5. <i>Distribución del monto de crédito concedido por tipo</i>	8
Figura 6. <i>Cartera por vencer</i>	32
Figura 7. <i>Cartera vencida</i>	33
Figura 8. <i>Cartera que no devenga intereses</i>	34
Figura 9. <i>Cartera de crédito de consumo</i>	35
Figura 10. <i>Cartera de microcrédito</i>	36
Figura 11. <i>Cobertura de la cartera de crédito de consumo</i>	37
Figura 12. <i>Cobertura de la cartera de microcrédito</i>	38
Figura 13. <i>Morosidad de la cartera de consumo</i>	40
Figura 14. <i>Morosidad de la cartera de microcrédito</i>	41
Figura 15. <i>Resultados del ejercicio / Patrimonio Promedio</i>	42

Figura 16. <i>Resultados del ejercicio/ activo promedio</i>	44
Figura 17. <i>Visita a la COAC 16 de Julio: Área de crédito</i>	87
Figura 18. <i>Aplicación de las herramientas para la recopilación de información.</i>	87
Figura 19. <i>Entrevista la jefe de crédito</i>	88
Figura 20. <i>Aplicación del check-list</i>	88

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas desempeñan un papel fundamental en la intermediación financiera, al ofrecer servicios basados en la cooperación y la solidaridad. Su principio esencial radica en priorizar el valor de las personas por encima del lucro y la acumulación de capital (Guamán et al., 2021). Sin embargo, en la actualidad, estas entidades enfrentan algunos retos debido a que, el mercado financiero es muy agresivo y existe alta competitividad. (Villegas Espín, 2022)

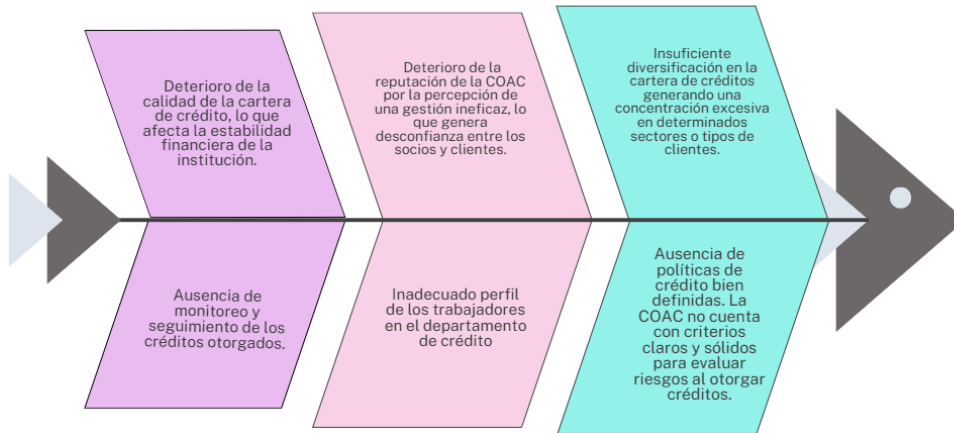
La estrategia es captar socios nuevos a través de servicios financieros con bajos costos, ofreciendo bienestar y apoyo para la realización de sus proyectos. No obstante, el reto principal es mantener un nivel de colocación ascendente que permita a la cooperativa mejorar su eficiencia financiera. Al mismo tiempo, se busca reducir el índice de morosidad e incrementar la rentabilidad con la finalidad de alcanzar sus objetivos planteados (Villegas Espín, 2022).

En este sentido es relevante analizar la dinámica de desarrollo de la cooperativa, comprendiendo tanto su funcionamiento como las problemáticas que enfrentan. Por ello, este estudio permitirá identificar estrategias que contribuyan a su fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo.

Figura 1

Espina de pez del análisis de la cartera de crédito

“ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA 16 DE JULIO, EN EL AÑO 2024 UBICADA EN LA PARROQUIA DE ASCÁZUBI, CANTÓN CAYAMBE”



Nota: En la espina de pez se detalla las causas y efectos de la problemática del problema.

A continuación, se detalla las principales dificultades que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio en el deterioro de la calidad de su cartera crediticia, causado por la ausencia de monitoreo por los créditos otorgados. Esto genera un vacío en el control interno y facilita el incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los socios.

Además, las exigencias de cumplimiento del perfil del personal de crédito son mínimas, disminuyendo la credibilidad y la gestión de la entidad.

Finalmente, la Cooperativa carece de políticas de crédito claramente definidas que orienten la evaluación y concesión de préstamos ocasionando una falta de diversificación de préstamos, concentrando los créditos en un solo sector aumentando su vulnerabilidad ante cambios económicos. Esta carencia dificulta establecer procesos estandarizados para garantizar que las

operaciones crediticias sean sostenibles y alineadas con los objetivos financieros de la institución, así como también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En conjunto, estos problemas representan una amenaza crítica para la salud financiera y operativa de la institución.

Esta COAC corresponde al segmento 2, por lo que se ve necesario hacer una comparación de los indicadores financieros para observar el contexto en el que se encuentra la Cooperativa con relación al segmento al que pertenece.

En cuanto a los índices de morosidad, si bien es cierto que la morosidad total de la cooperativa (7,19%) está ligeramente por debajo del segmento (7,98%) podría deberse posiblemente a una reestructuración en la cartera, es decir, los créditos por vencer disminuyeron y pasaron a cartera estructurada. Al analizar categorías específicas, se observan riesgos importantes: la morosidad en microcréditos es del 7,54%, mejor que el promedio del segmento (10,23%), sin embargo, la morosidad en la cartera de consumo (6,99%) supera al promedio del segmento (5,44%), reflejando desafíos en esta línea crediticia.

En el análisis de la cobertura de provisiones para la cartera improductiva, se evidencia que la cartera de crédito de consumo presenta una cobertura del 107,40%, superando el promedio del 94,64% sin embargo, por su parte, la cartera problemática cuenta con una cobertura del 107,27%, por encima del promedio del 88,06%, evidenciando un enfoque conservador en la administración de los créditos de mayor riesgo. En conjunto, estos indicadores reflejan una estrategia orientada a la sostenibilidad, procurando que la cooperativa pueda enfrentar contingencias derivadas de la morosidad.

En cuanto a intermediación financiera la COAC 16 de Julio refleja 121,33% lo que significa que la cooperativa ha prestado más dinero del que ha captado en depósitos, lo cual puede

indicar que está utilizando otras fuentes de financiamiento (como líneas de crédito o aportes de capital) para cubrir la diferencia. Sin embargo, el promedio del segmento (108,68%) sugiere que, en general, las entidades de este segmento están prestando una cantidad considerable de sus depósitos, pero en menor proporción que la Cooperativa 16 de Julio.

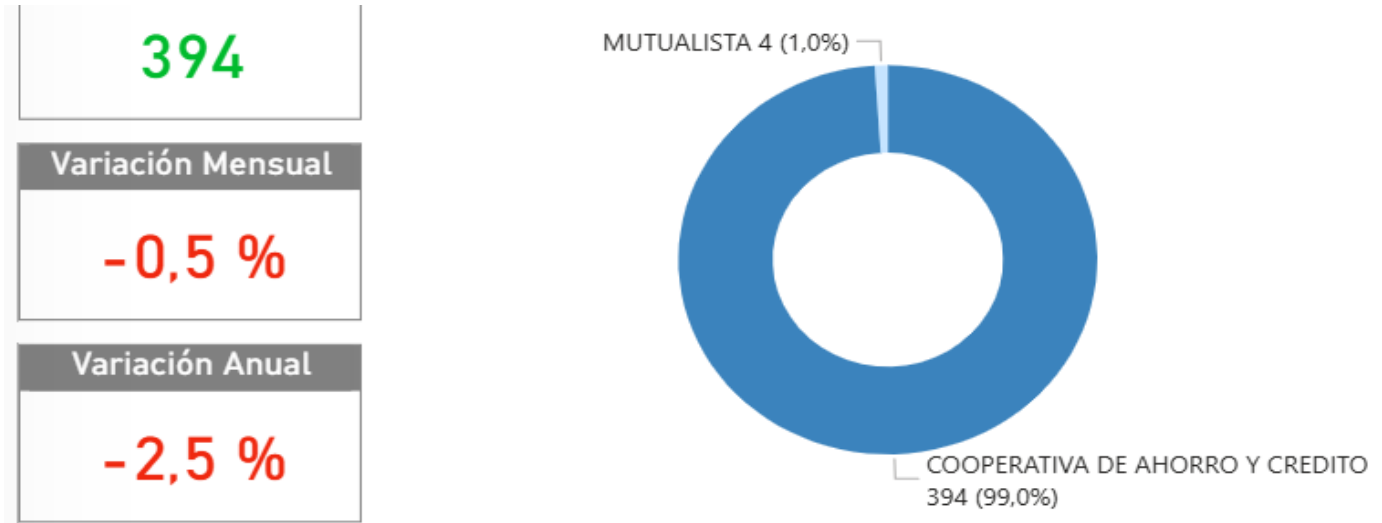
En general, la Cooperativa demuestra una estrategia enfocada en la sostenibilidad y la cobertura de riesgos, aunque enfrenta desafíos en la gestión de la morosidad en la cartera de consumo y en el equilibrio entre la intermediación financiera y la liquidez. Reforzar estas áreas permitirá fortalecer su posición dentro del segmento y garantizar la estabilidad a largo plazo.

- **Justificación**

En los últimos años el cooperativismo ha ganado protagonismo en América Latina, y Ecuador no es la excepción. Según datos a diciembre del 2024, el sector Financiero Popular y Solidario SF contaba con 398 entidades de las cuales 394 son Cooperativas de Ahorro y Crédito y 4 Mutualistas. En extremo derecho se detalla también la distribución de entidades por segmento el primer segmento con 43 entidades, el segundo segmento con 63 entidades, el tercer segmento con 95 entidades, el cuarto segmento con 141 entidades y finalmente el quinto segmento con 52 entidades, evidenciando así que el segmento 4 es el más numeroso.

Figura 2

Distribución de entidades por tipo de organización

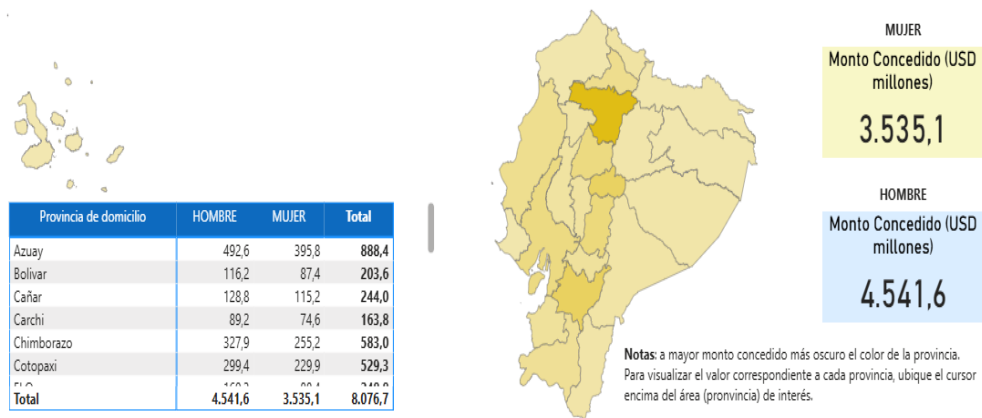


Nota: El gráfico muestra la proporción de las entidades financieras en el país. Tomado de (<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>).

Según datos oficiales del Portal de la SEPS, a nivel nacional existe una diferencia significativa en la concesión de créditos entre hombres y mujeres misma diferencia que es de un valor de 1.010,5 millones de dólares a favor de los hombres, siendo Loja y Cotopaxi las únicas provincias en donde el valor de créditos concedidos es liderado por mujeres. Esto evidencia que, a nivel general, los hombres predominan en el acceso al financiamiento.

Figura 3

Monto de crédito por provincia de domicilio



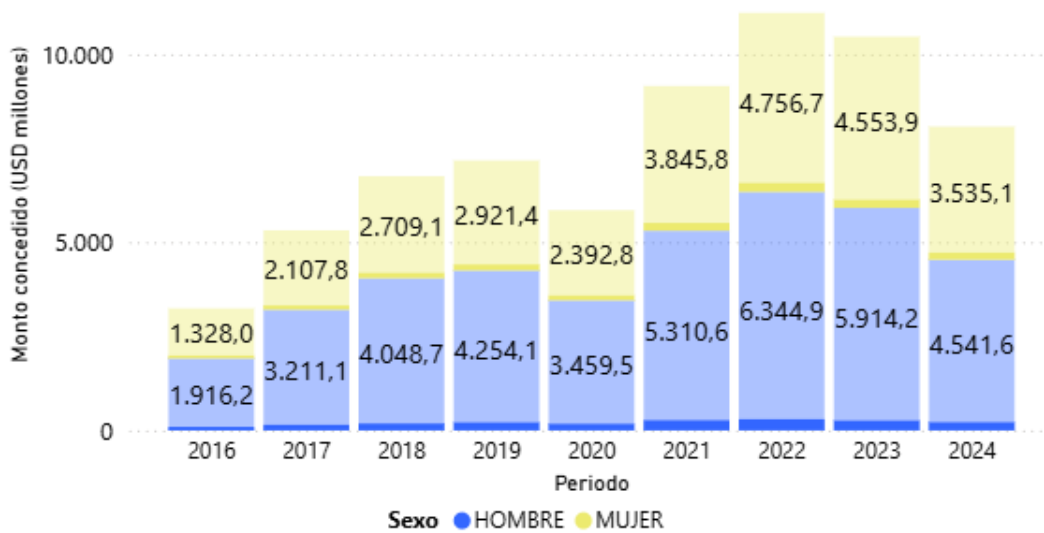
Nota: Tomado de (<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>).

El análisis de la evolución de los créditos concedidos es fundamental para evaluar la distribución y crecimiento de la cartera de las instituciones financieras pertenecientes al segmento dos, identificando tendencias en la colocación de préstamos según género como se muestra en la gráfica. Esta refleja la evolución del monto de créditos concedidos en el segmento 2 entre 2016 y 2024, evidenciando un crecimiento sostenido hasta 2022, seguido de una ligera reducción en 2023 y 2024.

Además, muestra una brecha de género en la asignación de créditos, con una mayor proporción otorgada a los hombres en todos los años analizados. Sin embargo, el crédito concedido a mujeres ha aumentado en términos absolutos, indicando una tendencia hacia una mayor inclusión financiera. Además, la identificación de períodos de crecimiento y contracción en la concesión de crédito contribuye a la formulación de estrategias para optimizar la gestión del riesgo y garantizar una distribución equitativa.

Figura 4

Evolución del monto de crédito concedido



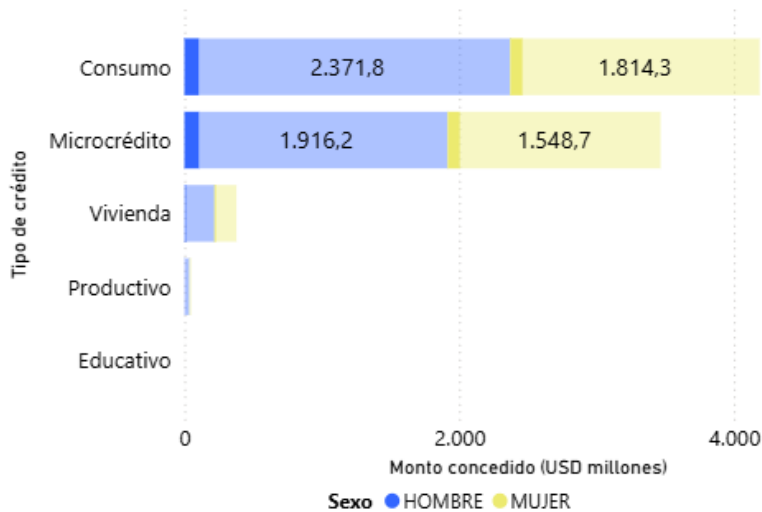
Nota: Tomado de (<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>).

Por otro lado, se muestra también la distribución del monto de crédito concedido por tipo de crédito dentro del segmento dos, diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que la mayor parte del financiamiento se destina a créditos de consumo y microcrédito, con montos más elevados para los hombres en ambas categorías. Por otro lado, los créditos para vivienda, productivos y educativos representan una proporción mínima en comparación con los anteriores, lo que indica una menor participación de estos sectores en la cartera del segmento analizado.

Este análisis permite identificar tendencias en la demanda de crédito y su distribución por género, lo que es clave para la planificación financiera y la creación de estrategias que fomenten un acceso más equitativo al financiamiento en los distintos tipos de crédito.

Figura 5

Distribución del monto de crédito concedido por tipo



Nota: Tomado de (<https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>).

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel clave en la inclusión financiera y el desarrollo económico, especialmente en comunidades de bajos ingresos y zonas rurales con acceso limitado a la banca tradicional. A diferencia de los bancos comerciales, su enfoque es el bienestar de sus socios, ofreciendo tasas de interés competitivas y programas de educación financiera.

En cuanto a su gobernanza, se observa que es participativa, la dirección está en manos de los propios socios, a diferencia de los bancos, donde las decisiones dependen de accionistas e inversionistas con fines de lucro.

En las instituciones financieras gestionar de mejor manera la cartera de crédito es importante debido a que representa su giro ordinario de negocio, por tanto, se debe analizar el riesgo que se pueda ocasionar al momento de realizar las colocaciones de crédito, para así establecer políticas necesarias y de esa manera supervisar la gestión del mismo para minimizar los

riesgos relacionados con la morosidad.

El presente estudio considera el riesgo crediticio y los principios contables aplicables al análisis de cartera de crédito. Según (Torres Jiménez & Ochoa Herrera, 2024), el análisis de riesgo es un factor clave para la estabilidad financiera de una cooperativa, como es sabido permite identificar clientes con alta probabilidad de incumplimiento y tomar medidas correctivas. Además, afirma que implementar estrategias óptimas, políticas, procedimientos adoptados por cada cooperativa de ahorro y crédito favorecen significativamente para reducir los riesgos crediticios futuros.

El acceso al crédito es un motor de desarrollo económico para los pequeños emprendedores y familias. Un adecuado análisis de la cartera de crédito contribuye a mejorar la estabilidad de las cooperativas y, en consecuencia, a garantizar el financiamiento continuo para la comunidad. De acuerdo con (Meliá-Martí et al., 2024), una buena gestión del crédito y el cooperativismo son agentes de innovación social, impulsan el desarrollo económico y laboral, especialmente en áreas rurales.

Aunque su rentabilidad es debatida, estudios que consideran su naturaleza única (socio-productor) muestran que las cooperativas pueden superar a las empresas de inversores, especialmente en la remuneración a productores y en empresas de menor tamaño. Esto resalta la necesidad de políticas públicas que apoyen su crecimiento y preservación, fortalece la confianza de los socios y promueve el crecimiento económico local. Dado el papel fundamental que desempeñan las cooperativas de ahorro y crédito en la inclusión financiera del Ecuador, este

estudio busca contribuir al fortalecimiento de su gestión crediticia, brindando herramientas para mejorar la toma de decisiones y la sostenibilidad financiera del sector.

Este análisis permitirá a la Cooperativa 16 de Julio identificar factores que afectan su cartera de crédito y proponer estrategias para mejorar su gestión. Además, los hallazgos pueden ser utilizados por otras cooperativas del sector para optimizar sus políticas de crédito y reducir el riesgo de morosidad.

Objetivo General

Analizar la cartera de crédito del año 2024 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos de gestión de cartera
- Evaluar el nivel de riesgo de la cartera a través de herramientas de medición
- Establecer recomendaciones que permitan el fortalecimiento de la gestión de cartera

Hipótesis o preguntas de investigación.

¿Quiénes podrían ser los responsables de establecer la normativa en la Cooperativa 16 de Julio?

¿Cuáles son los procesos actuales implementados para la gestión de la cartera en la Cooperativa?

¿Qué herramientas de medición se utilizan actualmente para evaluar el nivel de riesgo de la cartera?

¿Qué información financiera se utiliza para tomar decisiones en cuanto a la cartera?

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. El crecimiento económico y el rol de las cooperativas de ahorro y crédito.

El desarrollo de la economía no sería posible sin el sistema financiero debido a que, actúa como un puente que conecta a quienes tienen dinero extra con aquellos que necesitan financiamiento. Las entidades financieras, como bancos y cooperativas, facilitan este proceso, ofreciendo productos y servicios que permiten a las personas con ahorros invertir y a quienes necesitan recursos obtenerlos para sus negocios (Ordóñez Granda et al., 2020). Por lo tanto, contribuye al dinamismo económico por cuanto, las instituciones financieras permiten que el acceso a recursos sea más fácil para las personas y las empresas.

La función que desempeñan las instituciones financieras en el país es la base en la cual se sostiene el desarrollo económico, como resultado brinda apoyo a personas que no cuentan con los recursos necesarios para que tengan la posibilidad de acceder a créditos, y así crear un negocio propio que de origen a fuentes de empleo y sea un medio de subsistencia familiar, donde no solo se impulsa la economía, sino que también brinda apoyo a la comunidad (Faz Cevallos et al., 2022).

Desde una perspectiva económica, las entidades financieras no solo fomentan la inversión, el crecimiento de negocios, sino que también la generación de empleo que aporta al crecimiento económico. Además, resalta el impacto social al vincular el acceso a financiamiento con el bienestar comunitario reflejando la responsabilidad social que tienen estas entidades.

Algunos autores concuerdan que, pese al enfoque solidario, las cooperativas de ahorro y

crédito dan prioridad a los aspectos financieros y su posicionamiento en el mercado, lo que las aleja de su objetivo inicial de inclusión y apoyo a la comunidad (Barba Bayas & Gavilanez Vega, 2016). Por ello es importante que exista un equilibrio entre la estabilidad financiera y el compromiso social, garantizando que la búsqueda de rentabilidad no limite el acceso al crédito de sectores vulnerables.

1.2. Inclusión financiera en sectores rurales y vulnerables

Es importante mencionar, cómo incide la inclusión financiera puesto que, es un factor clave para el desarrollo económico en sectores rurales, así como también en comunidades de bajos recursos. Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel más significativo en áreas donde predominan la ruralidad y la pobreza, dado que la población rural suele tener una percepción moderada respecto al desempeño de las instituciones financieras tradicionales, mostrando desconfianza e insatisfacción con su operatividad (Sierra Lara et al., 2024). A pesar de ello, la inclusión financiera sigue siendo limitada en estos sectores, lo que resalta la necesidad de estrategias para fortalecerla.

Diversos estudios revelan que factores individuales, como la educación, los ingresos, el género y el uso de pagos digitales, tienen una influencia significativa en la inclusión financiera. Además, existen factores económicos a nivel macro, como la participación del sector agrícola en el PIB y la densidad de infraestructura financiera, que también impactan la disponibilidad de crédito en diferentes regiones (Ljumovic et al., 2024). Pero para acceder al crédito en zonas rurales, se deben promover políticas públicas de inclusión financiera en zonas rurales con principal énfasis en la población femenina (Vargas Salazar et al., 2025)

1.3. Educación y alfabetización financiera como herramientas para la inclusión

Uno de los mecanismos más efectivos para mejorar la inclusión financiera es la alfabetización financiera, esta herramienta resulta esencial para el empoderamiento económico y la inclusión social de poblaciones vulnerables (Alvarez et al., 2024). Así como también, la conectividad digital y mayores niveles educativos están fuertemente asociados con una mayor disponibilidad de crédito tanto a nivel municipal como regional (Norden & Ribeiro, 2025). Por ello, se puede considerar que las instituciones financieras tienen la capacidad de promover la alfabetización financiera mediante programas que estén enfocadas en la inclusión financiera, con el uso de herramientas digitales.

Por este motivo es esencial que se fomente la formación académica de los estudiantes para inculcar hábitos financieros saludables. Considerando que el ingreso económico futuro, que obtendrán al trabajar, está directamente relacionado con el desarrollo de hábitos como el ahorro y la inversión, y a esto se suma la importancia de un buen manejo de las finanzas personales, todo lo cual completa el ciclo del fomento del ahorro (García Santillán, 2023). Además, las instituciones financieras podrían implementar iniciativas que refuercen la alfabetización financiera en los jóvenes mediante talleres con actividades prácticas.

1.4. Estructura del sistema financiero ecuatoriano.

El sistema financiero está conformado por instituciones financieras mediante la cual se canalizan los recursos de los ahorristas, para actividades productivas y de consumo, a través de la intermediación financiera, lo cual genera el desarrollo en la economía del país (Espinoza Pérez

et al., 2018). Pero según (Ordóñez Granda et al., 2020), el sistema financiero desempeña diferentes actividades como es atraer y la promoción del ahorro, orientándolo a diversos sectores de la economía; Facilita la circulación eficaz de bienes y servicios, regula el uso de métodos de pago y promueve el crecimiento económico colectivo. Analizando estos enfoques se concluye que un sistema financiero efectivo contribuye al progreso y también a la estabilidad de un país, permitiendo que se fomente la inversión y que el capital se movilice.

Por lo tanto, todas las instituciones financieras en Ecuador sean de carácter público o privado, operan dentro del marco legal definido por su órgano rector. Estas instituciones se encargan de la intermediación financiera, captando depósitos que luego se destinan a operaciones de crédito (Uzcátegui Sánchez et al., 2018). La eficiente supervisión a estas entidades financieras es crucial para la estabilidad del sistema financiero y al ser estable, se protege a las personas y con ello se fomente la cooperación e interés para la participación en el sistema financiero.

Un marco regulatorio sólido, junto con una mayor flexibilidad en las normativas de inversión, favorecerá la obtención de mejores rendimientos ajustados al riesgo, impulsando así el desarrollo del sistema (Andrieş et al., 2023) que es fundamental para el crecimiento social y económico en la población donde se desarrollan las actividades de las instituciones en mención.

1.5. Marco regulatorio y supervisión del sistema financiero

Dos entidades supervisan el marco regulatorio del sistema financiero en Ecuador: la primera es la Superintendencia de Bancos y Seguros que es el responsable de la regulación de los bancos y las aseguradoras y el segundo ente de control es la SEPS, que se ocupa del sector

cooperativo y solidario en el país. Estos organismos supervisores no solo aseguran que las instituciones financieras cumplan con la normativa vigente, sino que también intervienen en casos de problemas de liquidez o solvencia que puedan impactar a los clientes/socios y al sistema financiero en su conjunto (& Clivillé Verdía, 2019).

1.6. Desafíos y tendencias sostenibles del sistema financiero

Un gran reto que pueden enfrentar las instituciones financieras, tanto en América Latina como a nivel global, es crear una base financiera sólida y comprometerse con sistemas de finanzas sostenibles, esto implica implementar prácticas responsables y reconocer las inversiones clave en proyectos sostenibles, respaldadas por enfoques teóricos y soluciones técnicas eficientes. Los eco productos o productos financieros verdes son esenciales para el éxito de estas iniciativas, y su aceptación y disponibilidad han crecido, tanto en entidades bancarias públicas como privadas (Tamayo Galarza, 2021).

También establece que una organización puede clasificarse como sostenible cuando incluye oportunidades financieras ecológicas, es decir, ofrece productos y servicios financieros ecológicos a sus clientes y beneficiarios (Jaramillo, 2024).

Implementar prácticas financieras sostenibles es de vital importancia para la evolución del sistema financiero. Con el creciente reconocimiento de los productos ecológicos en entidades financieras, tanto públicas como privadas (Palacios et al., 2023), se motiva a un enfoque de inversión que prioriza más allá de la rentabilidad económica, sino también los beneficios con el medioambiente.

1.7. Gestión eficiente del crédito y control de riesgo

La gestión de crédito es importante para el correcto funcionamiento de las entidades financieras debido a que, si se gestiona de mejor manera los créditos se puede garantizar que de alguna forma se minimicen los riesgos (Gutiérrez-Calle et al., 2020). Asignar créditos de manera adecuada implica evaluar las características de cada cliente según los criterios adoptados en la colocación del crédito. Además, requiere implementar estrategias para gestionar y minimizar riesgos, evitando que las cuentas se vuelvan incobrables con el tiempo.

El área de crédito y cobranza es fundamental en vista de que se decide a quién otorgar crédito, en qué monto y plazo. Tras la venta, se encarga de asegurar el cumplimiento de los pagos y tomar acciones en caso de retrasos, su gestión impacta directamente en los ingresos, el capital de trabajo y la estabilidad financiera de la organización (Oña, 2015).

Muchas empresas, especialmente las PYME, se ven obligadas a ofrecer facilidades de crédito a los clientes en un intento de fomentar el patrocinio. Sin embargo, la mala gestión de este crédito comercial puede conducir a una caída devastadora en el desempeño financiero de la empresa (Peter et al., 2022). Por lo que revelaron que la gestión eficaz del crédito comercial mejorará el desempeño financiero de las PYME.

Se podría decir que existen varias causas por las que se da ese problema una de ella podría ser por la presión de atraer clientes sin evaluar los riesgos que estos presentan o también podría ser por la falta de políticas de crédito que estén bien establecidas, otra causa podría ser que no

cuentan con la experiencia suficiente en la gestión financiera ocasionando una mala administración del crédito.

Las consecuencias de estos problemas incluyen el incremento de las cuentas incobrables, lo que impacta negativamente en la rentabilidad de la empresa. Además, puede generar un aumento en el endeudamiento, por ende, la empresa podría requerir financiamiento externo para compensar la falta de liquidez. Esto, a su vez, puede llevar a mayores costos financieros y dificultar el crecimiento de la entidad.

En un estudio se encontró que un mayor nivel educativo mejora la gestión crediticia, mientras que un alto nivel de endeudamiento aumenta el riesgo de impago. Además, se identificaron diferencias significativas en la gestión del crédito entre géneros. Sin embargo, la capacidad financiera, medida por los ingresos del hogar, no mostró un impacto relevante en la administración del crédito (Chong, 2010)

Los altos niveles de endeudamiento aumentan significativamente el riesgo de impago y subrayan la necesidad de mantener una estabilidad financiera adecuada. De esta manera resalta la importancia de factores como los conocimientos financieros y el uso responsable de los recursos, además de los ingresos, para una gestión eficaz del crédito.

Los beneficiarios de crédito deben motivar a la cultura de la disciplina financiera para minimizar en gran medida las posibilidades de mala gestión del crédito (Soyebo & Owolabi, 2015), además de mejorar su acceso. Se debe promover la educación financiera y el uso responsable del crédito para garantizar la estabilidad económica tanto a nivel individual como empresarial.

1.8. Factores que afectan la calidad de la cartera crediticia

El manejo de la cartera crediticia en las cooperativas financieras está influenciado por diversos factores, entre los cuales es fundamental el monto total de préstamos aprobados, la captación de recursos de los asociados y la eficiencia en los procesos de colocación y recuperación. Se ha identificado que muchos socios abren cuentas únicamente como requisito para acceder a financiamiento, mientras que aquellos que no poseen crédito muestran una mayor tendencia al ahorro (Dávila Flores et al., 2017) .

En este contexto, la implementación de estrategias publicitarias más dinámicas y diversificadas, como anuncios en medios de comunicación y material gráfico en puntos estratégicos de la ciudad, representa una oportunidad para ampliar la base de asociados y optimizar la colocación de créditos (Zambrano et al., 2022). De la misma manera una adecuada gestión del riesgo crediticio permite mejorar la recuperación de los financiamientos otorgados, garantizando la sostenibilidad del portafolio crediticio en el largo plazo

Las políticas de crédito representan un elemento fundamental en la gestión de la cartera, pues permiten encontrar un punto medio entre el control del riesgo crediticio y la promoción del financiamiento empresarial (Yucailla, 2022). Una estructura crediticia bien diseñada y flexible mejora la capacidad de atraer clientes solventes y reducir la cartera vencida, lo que contribuye a una administración financiera más eficiente y rentable

En tal sentido, la evaluación del riesgo adquiere un papel esencial, dado que su correcta aplicación mediante el análisis de datos financieros y no financieros permite optimizar la toma de decisiones, disminuir la probabilidad de impago y fortalecer la rentabilidad a largo plazo (León-

Vega & Espinoza-Alcívar, 2023) Así mismo, se destaca la influencia del entorno económico en la recuperación de cartera que en condiciones favorables pueden reducir el riesgo de incumplimiento y mejorar la estabilidad financiera de la empresa.

De la misma manera, la calidad del proceso de cobranza es un factor determinante para minimizar la cartera vencida, luego de observar que una recuperación de pagos no solo reduce pérdidas, sino que también fortalece la relación con los clientes y la reputación corporativa. (García Lomas, 2018) En este sentido, la identificación de clientes con alta capacidad de pago y responsabilidad financiera evidentemente facilita una gestión crediticia más efectiva, disminuye el riesgo de morosidad y aumentando la sostenibilidad del negocio.

1.9. Modelos para gestionar la cartera

La gestión de la cartera de crédito es un aspecto fundamental en las entidades financieras, considerando que permite administrar el riesgo de los préstamos otorgados y garantizar la sostenibilidad de la institución. Según (Betancourt Bejarano et al., 2013), la diversificación de activos es clave para reducir el riesgo total de una cartera, lo que ha servido de base para numerosos modelos de gestión financiera. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversos modelos para gestionar esta cartera, los cuales pueden clasificarse en enfoques tradicionales y modernos (Saavedra García & Saavedra García, 2010)

Los enfoques tradicionales de gestión de la cartera de crédito se han basado principalmente en el análisis financiero y en criterios estándar de evaluación del riesgo crediticio. Uno de los modelos más utilizados es el sistema de calificación crediticia o scoring, el cual analiza variables

cuantitativas como ingresos, historial crediticio y nivel de endeudamiento del solicitante (Valencia, 2024).

De manera similar, el modelo de las cinco C del crédito evalúa cinco factores clave: carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral, lo que permite un análisis integral del prestatario (Altamirano et al., 2018). El modelo se menciona explícitamente como herramienta para evaluar la calidad del crédito y para una gestión eficaz del riesgo. Otro método ampliamente aplicado es la evaluación cualitativa, la cual considera aspectos como la reputación del cliente, la estabilidad laboral y las referencias bancarias (Mendoza & Ramos, 2020)

Las 5C se refieren a lo siguiente: **Carácter:** Hace referencia a la voluntad del prestatario de reembolsar la deuda, se toma en cuenta su comportamiento de pago, su reputación y su moral.

Capacidad: Analiza la capacidad del prestatario para generar un flujo de efectivo suficiente para hacer frente a sus obligaciones financieras, teniendo en cuenta sus ingresos y gastos.

Capital: evalúa la inversión personal del prestatario en el negocio, y permite conocer su compromiso y resistencia ante pérdidas imprevistas.

Condiciones: Tiene en cuenta factores externos, como las condiciones económicas mundiales, las tendencias del mercado y el sector específico en el que opera el prestatario, que pueden afectar a su capacidad de pago.

Colaterales: se refiere a los activos que el prestatario aporta como garantía del préstamo, reduciendo así el riesgo para la entidad financiera.

El modelo es especialmente adecuado para las cooperativas que operan en más de un

segmento, incluidos los sectores rurales y vulnerables, donde es más importante el análisis cualitativo es para fortalecer los datos cuantitativos.

De la misma manera, los modelos modernos han adoptado herramientas tecnológicas y estadísticas avanzadas para perfeccionar la predicción del riesgo crediticio y optimizar la toma de decisiones. (Cid Díaz, 2016) se analizan distintos modelos de gestión de carteras y señala que la inclusión de expectativas del inversor permite una mejor planificación del riesgo en el modelo Black & Litterman.

Estos modelos tienen por objetivo una mayor exactitud en el pronóstico del riesgo y la optimización en la toma de decisiones, adaptándose a un ambiente financiero que se encuentra en constante cambio. La modernización en la administración de cartera incluye la implementación de procesos automatizados y la aplicación de tecnologías de última generación para el estudio de riesgos.

CAPÍTULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este caso de estudio se basa en un método cualitativo, enfocado en entender a fondo la administración de la cartera de crédito en una entidad financiera de economía popular y solidaria. Para lograrlo, se utilizaron varios métodos y técnicas de investigación que posibilitaron el análisis tanto del entorno global del sistema financiero como las especificidades internas de la cooperativa en análisis. A continuación, se especifican el enfoque, la clase, el método y las técnicas empleadas en el estudio.

2.1. Enfoque de la investigación

La recolección y el procesamiento de datos son fundamentales para la metodología cualitativa, ya que permiten refinar las preguntas iniciales de investigación o identificar nuevas cuestiones a medida que se analiza e interpreta la información. (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014). Esto se debe a que este enfoque se centra en describir y analizar detalladamente las experiencias, perspectivas y contextos de los participantes del estudio.

El presente estudio de caso se basa en un tipo de investigación cualitativa puesto que, se enfoca en el análisis de cómo se distribuye y gestionan las colocaciones correspondientes a la cartera de microcrédito y de consumo. De igual manera, la investigación se enfocó en identificar y comprender de qué manera influyen los factores en la cobertura y la morosidad de la cartera de la entidad financiera.

2.2. Tipo de investigación

En base a los objetivos planteados, esta investigación se aplicó el método descriptiva y analítica. Los estudios descriptivos buscan reconocer y especificar las características y propiedades esenciales del fenómeno que se examina, al tiempo que analizan conductas o patrones que se repiten en una población o grupo determinado (Hernández Sampieri & Fernández-Collado, 2014).

Mientras que el método analítico implica en descomponer un sistema o fenómeno en sus partes esenciales, moviéndose desde lo general (el conjunto complejo) hacia lo específico (sus elementos simples). (Lopera Echavarría et al., 2010)

Se partió de la investigación de bases teóricas generales del sistema financiero, gestión del crédito entre otros para analizar la cartera de crédito enfocándonos gestión del microcrédito y del riesgo de crédito, que luego se comparan con la situación específica de la institución analizada. A su vez, el método analítico ayudó a evaluar e interpretar lo referente a la cartera de crédito. El combinar estos métodos contribuyó a tener un panorama más detallado y fundamentado de todos los determinantes que afectan a la cartera.

2.3. Método

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó el método deductivo, que es el proceso lógico que transita de lo general a lo específico. (Gómez, 2012). Este método posibilita examinar el portafolio crediticio de la cooperativa desde un punto de vista estructurado, contrastando principios universales de la gestión financiera.

2.4. Técnicas

Las técnicas empleadas en el estudio de caso fueron: la entrevista, misma que se aplicó a funcionarios que se relacionan directamente con la investigación aplicando la ficha de la entrevista. A la vez que se aplicó la encuesta con ayuda del cuestionario de COSO 1 que permitió la evaluación del departamento de crédito según los lineamientos de este, observación directa para identificar las operaciones existentes en el proceso de colocación de cartera y su seguimiento.

Así como también, se aplicó un análisis documental con el fin de obtener información tanto cualitativa como cuantitativa de la empresa en todos los periodos desde su fundación, análisis financiero para situarnos tanto en la realidad de la empresa como en la relación al segmento al que pertenece y finalmente un Check-List para tener estandarizadas todas las actividades que debíamos realizar en la investigación.

2.5. Matriz de operacionalización

TABLA 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
	Rol de las cooperativas de ahorro y crédito en el desarrollo económico	Aplicación del crédito para negocios y familias Participación del crédito en la inclusión financiera	Entrevista Análisis documental	Entrevista al jefe de crédito Gráficas de cartera
1. Diagnosticar los procesos de gestión de cartera	Inclusión financiera en sectores rurales y vulnerables	Implementación de procesos automatizados Crecimiento de microcréditos en sectores rurales	Observación directa Entrevista	Checklist Entrevista al jefe de crédito Informe de resultados
	Educación y alfabetización financiera como herramientas para la inclusión	Capacitación al personal de crédito Uso del modelo 5 C en evaluación de solicitudes	Entrevista Análisis documental	Entrevista al jefe de crédito Manual de crédito Checklist
	El sistema financiero	Participación en segmento 2 del	Entrevista	Entrevista al jefe de crédito

TABLA 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
2. Evaluar el nivel de riesgo de la cartera a través de herramientas de medición	ecuatoriano	sistema financiero	Análisis documental	Reglamentos internos
		Normativas aplicadas por la SEPS		
	de Marco regulatorio y supervisión del sistema financiero	Supervisión del Consejo de Vigilancia y Auditoría Interna	Checklist	Checklist
		Clasificación y provisión de cartera	Cuestionario COSO I	Cuestionario COSO
	Desafíos y tendencias sostenibles del sistema financiero	Retos en colocación de créditos postpandemia	Entrevista	Entrevista al jefe de crédito
		Estrategias de sostenibilidad crediticia	Análisis documental	Discusión de la entrevista
		Modelo de evaluación de riesgo	Entrevista	Manual de crédito
3. Establecer recomendaciones de	Gestión eficiente del crédito y control de riesgo	basado en las 5 C's	Observación directa	Entrevista al jefe de crédito
		Supervisión y aprobación escalonada de solicitudes		

TABLA 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
mejora al proceso de gestión de cartera de la cartera crediticia	Factores que afectan la calidad de la cartera crediticia	Causas de morosidad identificadas	Entrevista	Entrevista al jefe de crédito
		Gestión de cobranzas y seguimiento de pagos	Checklist	Informe de resultados
	Modelos y estrategias para gestión de cartera crediticia	Estrategias postpandemia: reestructuración y acuerdos de pago	Entrevista	Entrevista al jefe de crédito
		Provisión conforme normativa SEPS	Análisis documental	Resultados financieros Normativa SEPS

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La cartera de préstamos de la Cooperativa 16 de Julio se compone de préstamos al consumo y microcréditos, cada uno con sus propias características. Los préstamos de consumo, con un tipo de interés del 14,70%, están destinados a necesidades personales o familiares. Los microcréditos, con un tipo de interés del 16,10%, están destinados a financiar pequeñas empresas que a menudo no tienen acceso a los servicios bancarios tradicionales. Este estudio analiza todos los segmentos de la cartera, incluidos la morosidad y la cobertura, para evaluar su rendimiento y su impacto en la estabilidad financiera de la cooperativa.

3.1. Estructura Organizacional

La Cooperativa 16 de Julio pertenece al segmento 2, lo que implica que la cooperativa tiene activos de entre 20 000\$ a 80 000\$(“Segmentación de entidades del SFPS, año 2024”, s/f). Dentro de la institución, el área de créditos desempeña un papel fundamental en la gestión y cobro de la cartera. Está conformada por los siguientes cargos:

- Jefe de Crédito y Cobranza: supervisa la evaluación, aprobación y cobro de los préstamos y desarrolla estrategias para minimizar el riesgo.
- Analista de Crédito: es el encargado de evaluar la solvencia de los solicitantes y les asesora sobre las opciones de financiación.
- Oficial de Créditos y Cobranza: es el que gestiona la relación con el cliente durante el proceso de aprobación del crédito, supervisa los pagos y ofrece soluciones en caso de impago. También coordina las medidas de cobro para reducir el riesgo de

morosidad.

- Cobrador o Verificador: Su trabajo es fundamental para garantizar la eficacia del proceso de cobro y reducir los índices de morosidad ya que es el responsable de visitar a los socios para comprobar su información y gestionar la recuperación de la cartera.

3.2. Normativa en función a la cartera de crédito

En Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) establece normativas específicas para la gestión de la cartera de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC). Dentro de este marco normativo, se destacan las políticas de gestión del riesgo de crédito, los macro-procesos y los procesos específicos que deben seguir las cooperativas. Estas regulaciones buscan garantizar la estabilidad financiera de las cooperativas y minimizar los riesgos de crédito, promoviendo buenas prácticas en la concesión, monitoreo y recuperación de préstamos

Las políticas de gestión del riesgo de crédito incluyen la implementación de un proceso formal de administración del riesgo de crédito, el cual debe considerar las etapas de: otorgamiento, seguimiento y recuperación, con el objetivo de identificar, medir, mitigar y sobretodo controlar los riesgos relacionados a las operaciones crediticias de cualquier COAC. Estas políticas constituyen el pilar fundamental para el adecuado manejo de la cartera.

De la misma manera, se establecen límites de exposición al riesgo, mismos que determinan el soporte de a la cartera vencida para cada tipo de crédito. Otro aspecto importante es fijar las tasas de interés, que deben considerar factores como montos, plazos, garantías y destino del

financiamiento. También, las cooperativas deben definir su mercado objetivo, mismo que es definido por el perfil de los socios a los que se desea otorgar créditos basándose en criterios socioeconómicos y geográficos.

Desde un enfoque operativo, la SEPS requiere que se implementen macroprocesos y procesos específicos para gestionar la cartera de crédito. Uno de estos es la gestión de la información crediticia, donde las cooperativas tienen la obligación de reportar periódicamente datos sobre sus operaciones de crédito y contingentes a la SEPS, utilizando estructuras de información que ya han sido establecidas. Para que esto suceda, la Superintendencia realiza validaciones y controles sobre la información enviada, exigiendo a las cooperativas que corrijan cualquier error en caso de que se encuentren inconsistencias.

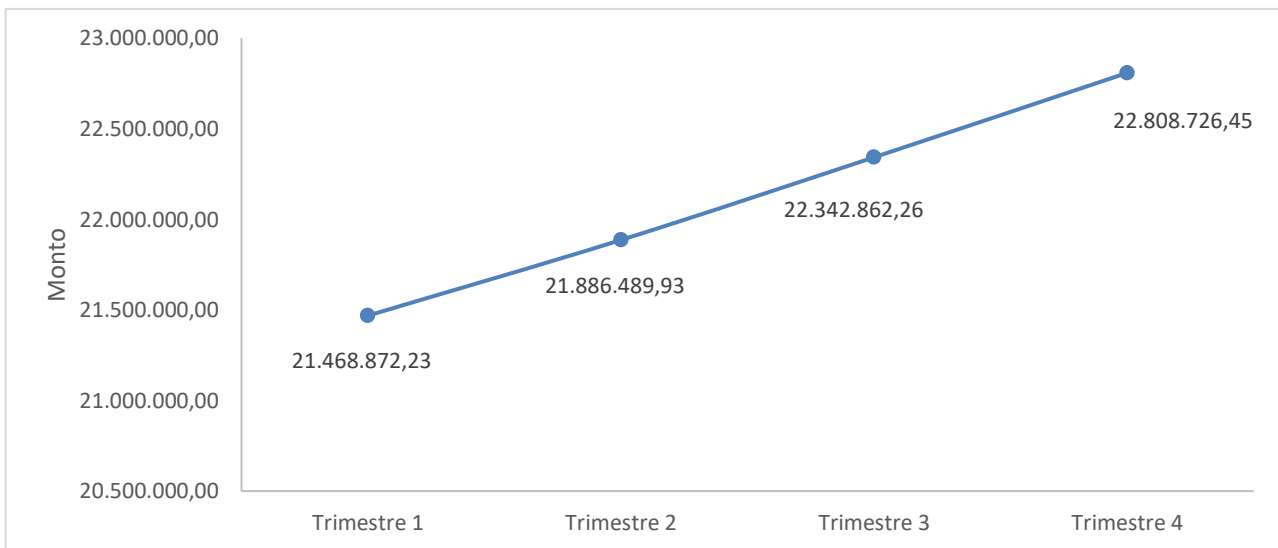
Un aspecto clave a considerar es la clasificación y provisión de cartera, cuyo objetivo es establecer mecanismos que nos protejan de posibles pérdidas por créditos que no se puedan recuperar. De acuerdo con las normativas de la SEPS, las cooperativas deben seguir criterios específicos para fraccionar la cartera y crear provisiones que reflejen con precisión el estado de deterioro de los activos crediticios. Estas regulaciones aseguran la transparencia y la solidez del sector cooperativo, garantizando la seguridad tanto a los socios como la estabilidad del sistema financiero popular y solidario.

3.3. Análisis de cartera

3.3.1 Cartera por vencer

Figura 6

Cartera por vencer



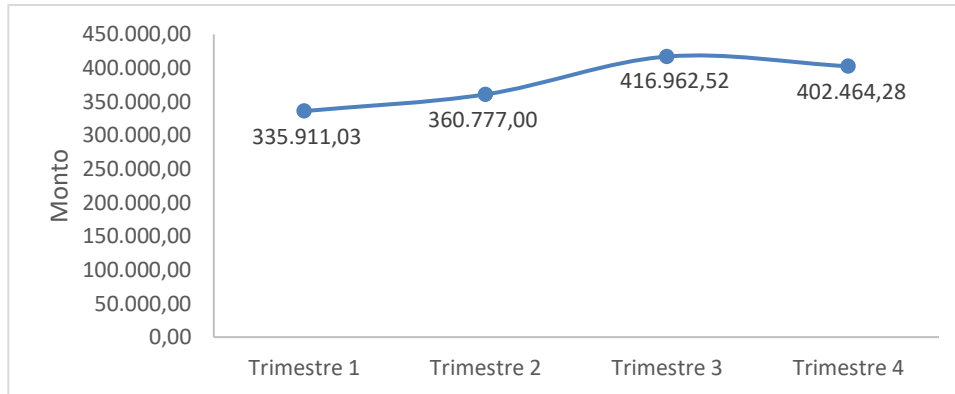
Nota: Análisis trimestrales comparados con el monto. Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>).

La cartera por vencer crece de 21.468.872,23 a 22.808.726,45 en cuatro trimestres, reflejando una expansión en créditos o plazos. Gracias a la entrevista realizada se entiende el crecimiento constante de la cartera por vencer por la colocación de créditos en cada mes durante el 2024.

3.3.2. Cartera vencida

Figura 7

Cartera vencida



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>)

La gestión de recuperación de cartera durante el periodo analizado se estructuró en etapas progresivas, iniciando con estrategias administrativas de contacto directo con los socios, orientadas a sensibilizar sobre la importancia de la puntualidad en los pagos y los beneficios asociados a la regularización de sus obligaciones crediticias. Ante la falta de respuesta de algunos socios, se procedió a la implementación de acciones legales formales, especialmente en el cuarto trimestre, como mecanismo de presión para la recuperación de saldos pendientes.

Al mismo tiempo, se ponen en marcha mecanismos de apoyo financiero para algunos socios que están en mora. Esto incluye la reprogramación de créditos y la consentimiento de períodos de gracia, todo con el objetivo de facilitar la recuperación de la cartera.

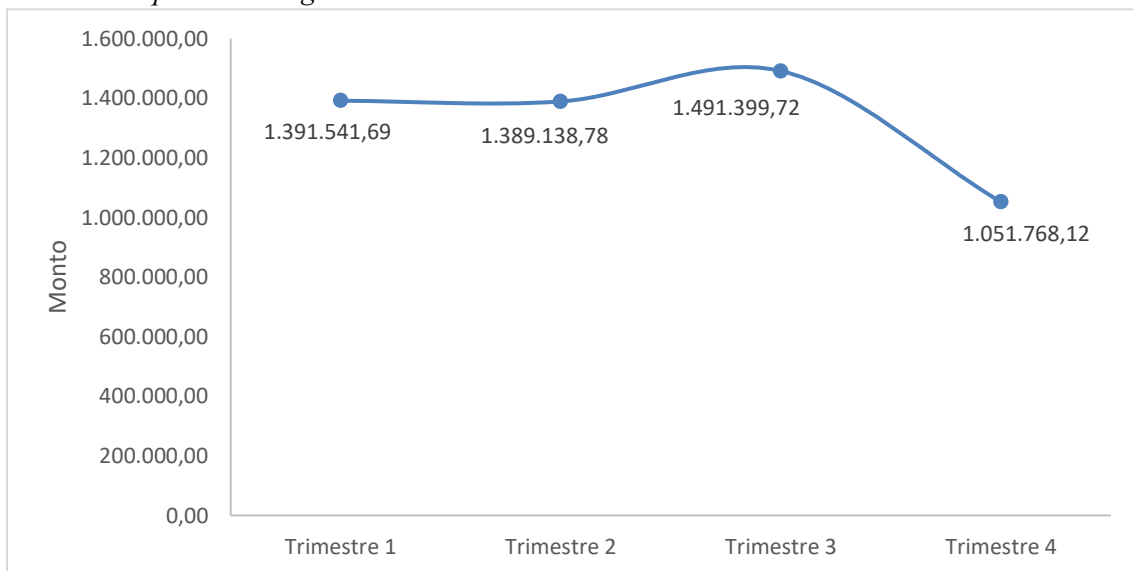
Desde una perspectiva cuantitativa, la cartera vencida mostró una tendencia al alza durante los primeros tres trimestres, comenzando con un saldo de \$335,911.03 en el primer trimestre y alcanzando un pico de \$416,962.52 en el tercero. Sin embargo, en el cuarto trimestre se prevé una

ligera disminución, con un saldo de \$402,464.28. Este esquema indica un deterioro continuo en la calidad del portafolio crediticio a lo largo de la mayor parte del año, aunque se destaca las acciones de recuperación implementadas, evidenciándose en una leve mejora al final del período.

3.3.3. Cartera que no devenga intereses

Figura 8

Cartera que no devenga intereses



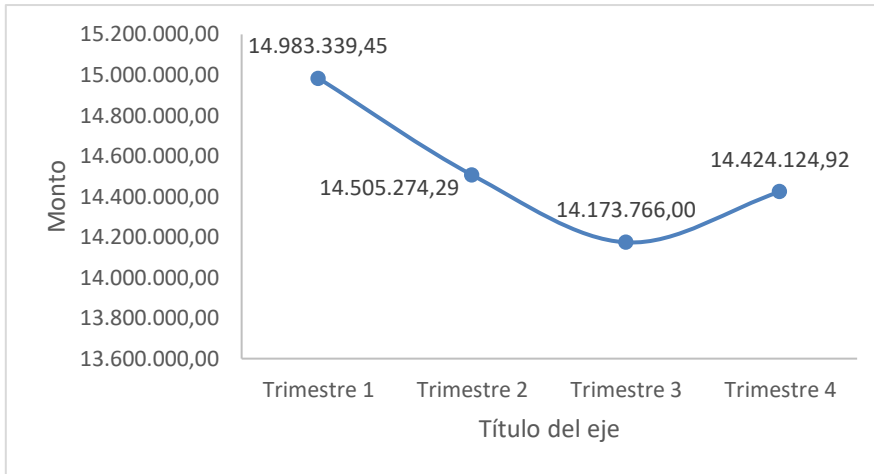
Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfyps/>)

El análisis de la cartera vencida durante el período muestra una trayectoria ascendente en los primeros tres trimestres, iniciando en \$335,911.03 y alcanzando un máximo de \$416,962.52 en el tercer trimestre. Para el cuarto trimestre, se registra una leve disminución del saldo vencido, este patrón sugiere un deterioro progresivo en la calidad de los créditos otorgados durante la mayor parte del año, con una mejora marginal en el último período.

3.3.4. Cartera de crédito de consumo

Figura 9

Cartera de crédito de consumo



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfeps/>)

El comportamiento de la cartera de crédito muestra una tendencia decreciente durante los primeros tres trimestres del período analizado, pasando de \$14.98 millones en el primero a \$14.17 millones en el tercero. Esta trayectoria puede atribuirse tanto a una reducción en la colocación de nuevos créditos como a un aumento en las cancelaciones o en la recuperación de saldos pendientes. Para el cuarto trimestre, se registra una recuperación parcial del saldo de cartera, elevándose a \$14.42 millones, lo cual sugiere una reactivación en la demanda crediticia o la implementación de estrategias más efectivas de colocación.

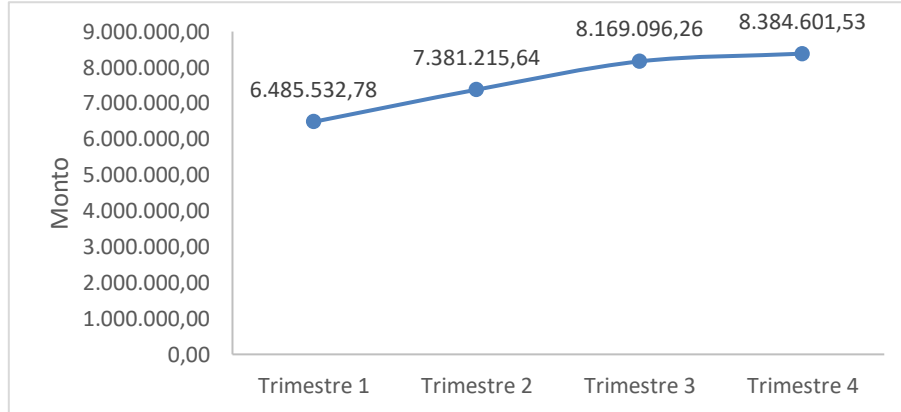
Este escenario refleja un período en el cual, si bien la demanda de crédito disminuyó en las primeras etapas del año, la menor dinámica en la expansión crediticia generó condiciones favorables para la gestión y recuperación de la cartera en mora. La estabilización observada hacia el final del año, junto con el repunte en el saldo de cartera, representa un evento positivo para la

entidad, al permitir un mejor equilibrio entre la administración del riesgo crediticio y la reactivación controlada del portafolio.

3.3.5. Cartera de microcrédito

Figura 10

Cartera de microcrédito



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfpps/>)

La cartera de microcrédito mostró un crecimiento continuo durante los cuatro trimestres del período analizado, pasando de \$6.48 millones en el primer trimestre a \$8.38 millones en el cuarto. Esta evolución positiva refleja un aumento sostenido en la colocación de créditos de menor monto, lo cual puede explicarse por el fortalecimiento de las acciones orientadas a la inclusión financiera, el diseño de productos más accesibles y la ampliación del radio de acción de la cooperativa.

Una de las estrategias clave que se priorizó durante el año fue el impulso a la cartera de microcréditos. Para lograrlo, se trabajó de manera activa en la identificación de nuevos mercados, se establecieron convenios con instituciones importantes que facilitaron el acceso a más socios, y se fortaleció el equipo operativo mediante la contratación de oficiales de créditos completamente

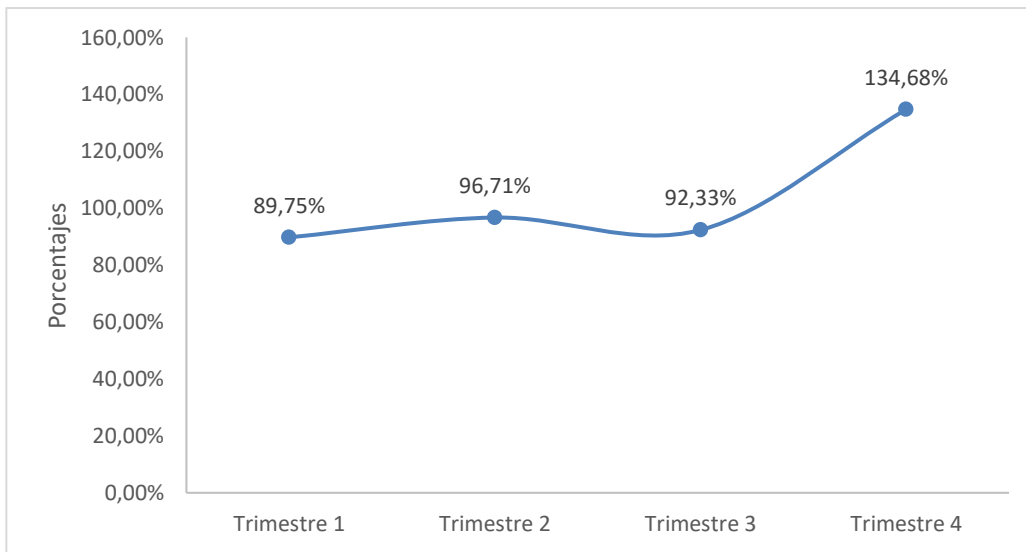
capacitados, no solo en la colocación, sino también en la gestión de recuperación. Estas acciones tuvieron un impacto positivo en el crecimiento sostenido del portafolio, especialmente en las áreas rurales y en segmentos que antes estaban poco atendidos.

El resultado obtenido al cierre del año representa un avance significativo en la consolidación de esta línea de crédito, lo cual no solo fortalece la posición financiera de la cooperativa, también amplía su impacto socioeconómico en los sectores más vulnerables.

3.3.6. Cobertura de la Cartera de Consumo

Figura 11

Cobertura de la cartera de crédito de consumo



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>)

Durante el periodo analizado se observa un aumento progresivo en el porcentaje de cobertura de las provisiones para créditos de consumo. Si bien en el tercer trimestre el porcentaje se ubicó en 92.33%, lo cual representa una ligera desviación respecto a la tendencia general, en el cuarto trimestre se registró un crecimiento significativo, alcanzando el 134.68%. Este nivel supera

ampliamente el 100%, lo que refleja un fortalecimiento real en la protección de la cartera frente a posibles incumplimientos.

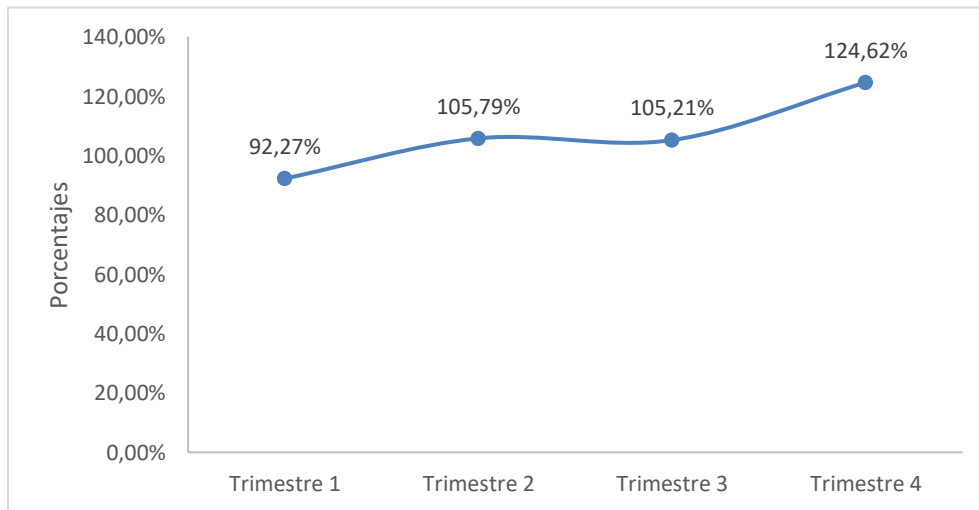
Este aumento en la cobertura se basa en una mejora real en la recuperación de créditos, gracias a una gestión más eficiente en el área de cobranzas. Las acciones que se han implementado no solo han logrado reducir la mora, sino que también han mejorado la calidad de la cartera, creando así una base más sólida para justificar un nivel elevado de provisiones. De este modo, el incremento en el porcentaje de cobertura respalda de manera efectiva el portafolio crediticio.

Superar el 100% de cobertura al final del período es un logro significativo para la entidad, ya que refuerza su estabilidad financiera y su capacidad para enfrentar los riesgos futuros que puedan surgir del crédito.

3.3.7. Cobertura de la Cartera de Microcrédito

Figura 12

Cobertura de la cartera de microcrédito



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024

(<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>)

A lo largo de los cuatro trimestres del año 2024, la cobertura de la cartera de microcrédito mostró una tendencia claramente ascendente.

En el primer trimestre se registró un nivel de 92.27%, para luego incrementarse de forma sostenida hasta alcanzar el 124.62% en el cuarto trimestre. Este crecimiento refleja un fortalecimiento progresivo en la capacidad de la cooperativa para enfrentar posibles pérdidas derivadas de créditos en mora.

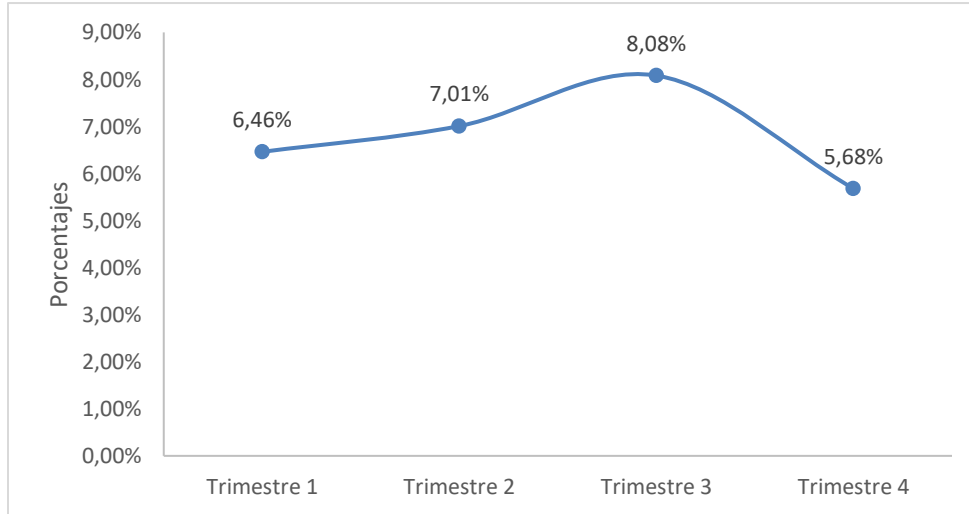
No se implementaron cambios significativos en las políticas institucionales de recuperación durante el período; Sin embargo, la mejora en la cobertura se explica principalmente por una gestión más eficiente en el departamento de cobranza. Paralelamente, se implementaron iniciativas orientadas a facilitar el cumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los socios, entre las que destacan las opciones de alivio financiero. Estas permitieron a los socios reestructurar sus deudas y, en consecuencia, incrementar su nivel de medidas de pago oportuno.

Como resultado, se observará una mejora real en la calidad de la cartera de microcrédito, lo cual, junto con un aumento en las provisiones, posibilitó alcanzar un nivel de cobertura superior al 100%, indicador que refleja tanto una mayor solidez financiera como una administración más efectiva del riesgo crediticio.

3.3.8. Morosidad de la Cartera de Consumo

Figura 13

Morosidad de la cartera de consumo



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfeps/>)

La morosidad de la cartera de consumo muestra un comportamiento fluctuante durante el año 2024. En el primer trimestre se registra una tasa del 6.46%, la cual aumenta de forma sostenida en los siguientes periodos hasta alcanzar un máximo de 8.08% en el tercer trimestre. No obstante, en el cuarto trimestre se observa una disminución significativa, ubicándose en 5.68%, lo cual refleja una mejora en la regularización de pagos por parte de los socios.

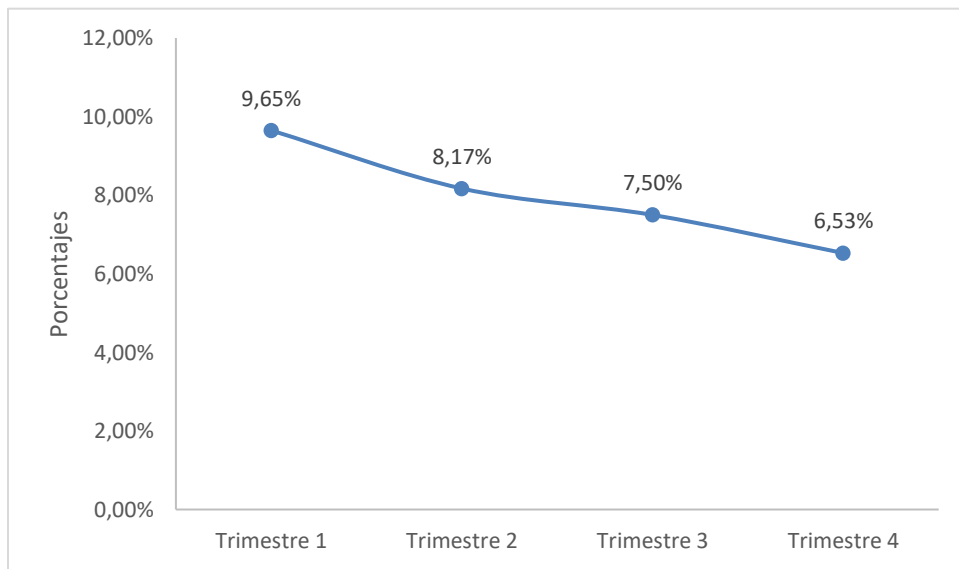
La disminución en la morosidad al final del año se debe a una gestión más eficiente en el área de cobranzas, lo que facilitó la recuperación de saldos pendientes. A pesar de que no se hicieron cambios significativos en las políticas de recuperación, la implementación de estrategias diseñadas para ayudar a cumplir con las obligaciones crediticias, como el alivio financiero y la reprogramación de créditos, tuvo un impacto notable en la mejora de la morosidad.

Este patrón refleja un período en el que, a pesar de enfrentar ciertos niveles de deterioro en la calidad del portafolio durante los primeros tres trimestres, la cooperativa logró revertir la tendencia mediante una intervención más activa y flexible en la gestión de cobranzas. El resultado fue una mejora en la capacidad de pago de los clientes y una mayor estabilidad en la cartera de consumo.

3.3.9. Morosidad de la Cartera de Microcrédito

Figura 14

Morosidad de la cartera de microcrédito



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>)

En cuanto a la morosidad de la cartera de microcrédito, se registra una tendencia descendente a lo largo de los cuatro trimestres del año 2024. La tasa de mora inicia en 9.65% durante el primer trimestre y disminuye de manera sostenida hasta alcanzar el 6.53% en el cuarto trimestre. Este comportamiento refleja una mejora progresiva en la calidad del portafolio, lo cual puede atribuirse a factores como una selección más rigurosa de los clientes, mayores controles en el proceso de aprobación de créditos y una gestión de cobranzas más proactiva y eficiente.

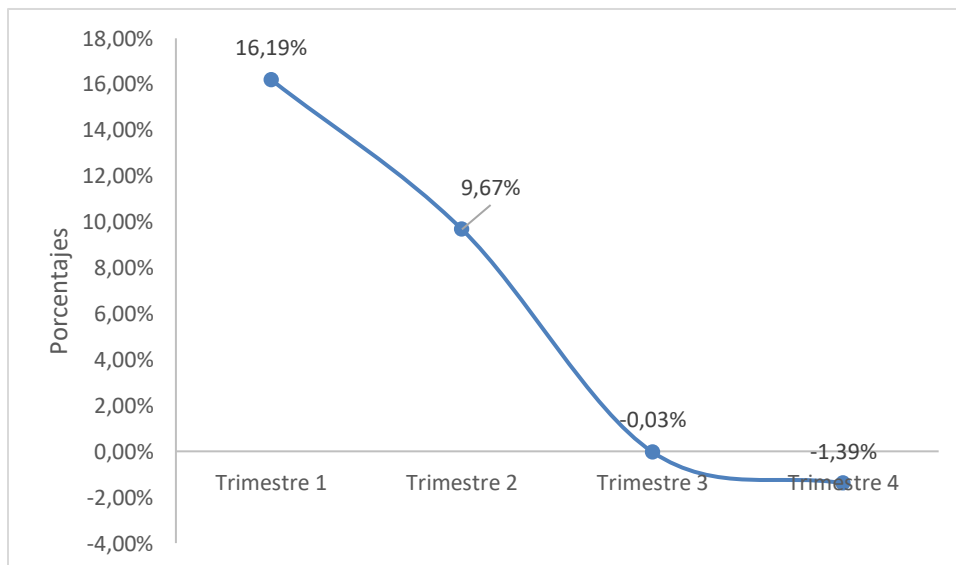
El descenso en la morosidad se da en un contexto donde la cartera se ha fortalecido en general, gracias a estrategias de recuperación más organizadas y a la implementación de mecanismos de alivio financiero que han facilitado que los socios cumplan con sus obligaciones a tiempo. A diferencia de lo que se ha visto en otros productos de crédito, en el microcrédito no solo se ha logrado estabilizar la mora, sino que se ha reducido de manera constante, lo que comprueba la efectividad de las acciones tomadas en la gestión del riesgo crediticio.

La evolución de la morosidad en esta línea de crédito refleja el crecimiento constante del saldo de la cartera y el aumento en el porcentaje de cobertura, lo que demuestra una mejor gestión entre la expansión del crédito y el control del riesgo.

3.3.10. Resultados del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)

Figura 15

Resultados del ejercicio/ patrimonio promedio.



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfeps/>)

Los resultados del ejercicio en relación con el patrimonio promedio reflejan una trayectoria negativa durante el año 2024. En el primer trimestre, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se ubicó en 16.19%, pero a medida que avanzó el año, esta presentó una caída sostenida hasta arrojar un valor negativo de -1.39% en el cuarto trimestre. Esta tendencia evidencia una pérdida de rentabilidad que puede explicarse por factores como el aumento en los costos operativos, mayores provisiones para cubrir riesgos crediticios y una disminución relativa en los ingresos operativos de la cooperativa.

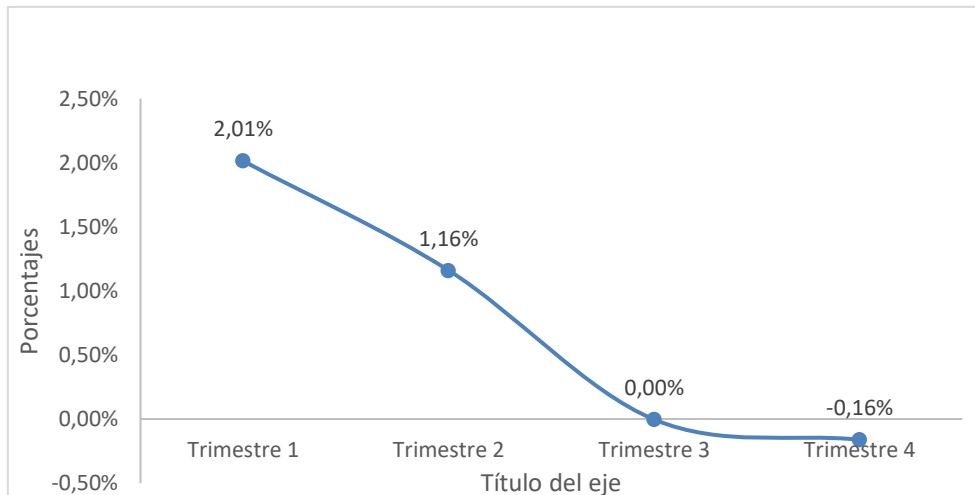
Una de las principales razones detrás de la disminución del ROE y su caída negativa fue la ejecución del proyecto de construcción de la oficina central de la COAC “16 de Julio”. Este proyecto no solo implicó los costos de la construcción en sí, sino también la compra del terreno donde se llevó a cabo la obra. Estos factores resultaron en una salida considerable de recursos financieros durante ese período, lo que afectó directamente la situación patrimonial y la capacidad de la cooperativa para generar utilidades.

Este esfuerzo de inversión, aunque marca un paso significativo en la mejora de la infraestructura institucional y en la estrategia de la cooperativa, tuvo un costo financiero inmediato que se reflejó en los indicadores de rentabilidad. Aunque, el impacto en el ROE fue negativo a corto plazo, esto representará beneficios sostenibles a mediano y largo plazo, ya que se contará con instalaciones más adecuadas para ofrecer servicios financieros de manera eficiente.

3.3.11. Resultados del Ejercicio / Activo Promedio

Figura 16

Resultados del ejercicio/ activo promedio



Nota: Elaboración propia en base a reporte de estadísticas SEPS 2024 (<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfyps/>)

La rentabilidad sobre los activos (ROA) muestra una caída progresiva durante los cuatro trimestres del año 2024. En el primer trimestre, el indicador se ubicó en 2.01%, pero fue disminuyendo de manera sostenida hasta registrar un valor negativo de -0.16% en el cuarto trimestre. Esta trayectoria refleja una pérdida de capacidad por parte de la cooperativa para generar utilidades a partir de su base de activos, lo cual podría explicarse por una menor eficiencia en la colocación de créditos, un aumento en los costos operativos y financieros, o una combinación de estos factores.

Esta caída en la rentabilidad no se puede entender sin considerar una decisión estratégica crucial que se tomó durante el año: la significativa asignación de recursos para la construcción de la nueva oficina central. Esta inversión no solo abarcó la realización de obras civiles, sino también la compra del terreno donde se levantó la nueva infraestructura. Como resultado, temporalmente

se redujo la liquidez para otras operaciones productivas ya que una gran parte del flujo de efectivo disponible se destinó a este proyecto inmobiliario.

Aunque este movimiento provocó una caída en la rentabilidad a corto plazo, también resultó en un aumento de los activos fijos, especialmente en lo que respecta a propiedad, planta y equipo. Por lo tanto, aunque el ROA mostró una tendencia negativa durante el año, es importante interpretar este resultado en el marco de una inversión a largo plazo que busca mejorar la sostenibilidad institucional a través del fortalecimiento de su infraestructura y el crecimiento de su patrimonio.

Tabla 2

Cuadro comparativo de los datos de la entidad con el total del segmento 1 y segmento 2.

	16 DE JULIO LTDA	VT_TOTAL SEGMENT O 2	VT_TOTAL SEGMENT O 1
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,86%	1,13%	2,45%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,21%	0,15%	0,30%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	-0,16%	-0,31%	-0,05%

3.3.12. Resultados del Ejercicio / Patrimonio Promedio

De acuerdo con la tabla elaborada con la recopilación de datos del portal web de la SEPS, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio presenta un retorno sobre el patrimonio promedio del 1.86%, un desempeño superior al del Segmento 2, que registra un 1.13%. Esto sugiere que la

cooperativa tiene una capacidad superior para generar utilidades en relación con su patrimonio, especialmente cuando la comparamos con otras entidades del mismo sector. Esto podría ser el resultado de una mejor eficiencia operativa, una gestión financiera adecuada o una estructura de costos más optimizada.

Sin embargo, al compararla con el Segmento 1, que alcanza un 2.45%, se hace evidente que la rentabilidad de la cooperativa es inferior. Esto indica que las instituciones del Segmento 1 son más efectivas en la optimización de sus recursos patrimoniales, ya sea a través de mayores ingresos financieros, una cartera de crédito más eficiente o costos operativos más bajos.

3.3.13. Resultados del Ejercicio / Activo Promedio

El indicador de resultados del ejercicio sobre el activo promedio refleja la capacidad de la cooperativa para generar beneficios en relación con sus activos. En este caso, la Cooperativa 16 de Julio obtiene un 0.21%, lo que es superior al Segmento 2, que presenta un 0.15% como se presenta en la tabla.

Este resultado indica que, dentro de su segmento, la cooperativa es más eficiente en la utilización de sus activos para generar ingresos, lo que podría deberse a una mejor administración del crédito o un mayor volumen de operaciones rentables. Sin embargo, en comparación con el Segmento 1, que alcanza un 0.30%, la cooperativa se encuentra por debajo, lo que indica que las entidades de dicho segmento logran un mejor desempeño en la generación de utilidades a partir de sus activos.

3.3.14. Margen de Intermediación Estimado / Activo Promedio

El margen de intermediación financiera, estimado sobre el activo promedio, refleja la capacidad de la cooperativa para generar rentabilidad a partir de la diferencia entre sus ingresos financieros y costos de financiamiento, en relación con el total de activos. La Cooperativa 16 de Julio se destaca con un margen del 0.16%, lo que representa un desempeño positivo en comparación con el promedio del Segmento 2, que tiene un margen negativo de -0.31%.

Este resultado sugiere que la cooperativa ha logrado mantener una estructura de ingresos más eficiente que sus competidores, posiblemente debido a una mejor gestión en la fijación de tasas de interés para los créditos o a una menor dependencia de fuentes de financiamiento costosas.

En cuanto al Segmento 1, que presenta un margen de -0.05%, la cooperativa aún tiene margen para mejorar. Aunque este segmento también muestra pérdidas, la diferencia es menor, lo que indica que hay oportunidades para optimizar aún más la intermediación financiera en la Cooperativa 16 de Julio.

Mantener este indicador bajo control y mejorarlo, gestionar los costos operativos y totales del lugar es clave mantener los costos bajo control es muy importante para asegurarse de que el juego de finanzas sea sostenible, porque ayuda a ganar más dinero con sus activos que lo que gasta en financiarlos

En este sentido, las estrategias que se han adoptado en la gestión de recursos humanos y el cumplimiento normativo han tenido un impacto significativo en la administración de costos. La contratación de personal especializado, la capacitación constante del talento humano y la

implementación de procesos más eficientes han contribuido a una operación más ágil y controlada. No obstante, es crucial seguir fortaleciendo estos elementos para lograr un desempeño más alto en el sector cooperativo financiero.

3.4. Discusión

3.4.1. Discusión de las gráficas

El análisis de la cartera de la cooperativa revela una expansión en la colocación de créditos, particularmente en microcréditos, lo que es un indicativo de su rol activo en la inclusión financiera dentro del contexto ecuatoriano. Sin embargo, este crecimiento ha venido acompañado de un incremento en la cartera vencida, lo cual, como sugieren (Conto López et al., 2019), podría estar influenciado tanto por factores microeconómicos internos como por condiciones macroeconómicas externas.

La mejora en la cobertura de la cartera de consumo y microcrédito demuestra una gestión proactiva del riesgo crediticio, esencial para la solidez financiera según (Altamirano Salazar et al., 2018). No obstante, es esencial que la cooperativa mantenga un equilibrio delicado en su estrategia de provisiones, considerando que una cobertura excesiva, si bien reduce el riesgo, puede impactar negativamente en la rentabilidad, como lo señalan (Peláez Quizhpi & Villacis Yank, 2022) para las COAC ecuatorianas.

La disminución de la morosidad en microcréditos es un signo alentador, reflejo de una posible mejora en la calidad de la cartera o en las estrategias de cobro, un aspecto crítico para la sostenibilidad de las microfinanzas en el sector popular y solidario (Alcívar & Bravo S, 2020) A

pesar de estos puntos positivos en la gestión de riesgo, la cooperativa ha experimentado una caída significativa en su rentabilidad sobre activos y patrimonio.

La correlación opuesta que existe entre lo que es la rentabilidad y el riesgo crediticio. Como lo menciona (Coello Bajaña, 2021) nos dice que, para mitigar el efecto de la morosidad, es importante considerar las políticas crediticias y de cobro, sino que también la administración de los costos como también la eficiencia de las operaciones.

Con el propósito de optimizar el desempeño y asegurara su permanencia de las Finanzas Populares y solidarias del Ecuador que están en un entorno muy cambiante. Es aconsejable que la cooperativa realice un examen exhaustivo de las causas que afectan en gran medida a la rentabilidad y morosidad, revisando las políticas implementadas, el cumplimiento normativo vigente y la gestión del talento humano, con el propósito de optimizar el desempeño y asegurara su permanencia de las Finanzas Populares y solidarias del Ecuador que están en un entorno muy cambiante.

La cartera por vencer de la cooperativa registró un incremento constante durante cuatro trimestres, ascendiendo de \$21 468 872,23 a \$22 808 726,45. Este aumento, pese a indicar un aumento en la asignación de préstamos, requiere un monitoreo constante para disminuir los riesgos de liquidez o incobrabilidad. Un incremento en la cartera vencida podría señalar errores en las políticas de crédito y cobro de las instituciones, lo que podría necesitar modificaciones para disminuir el riesgo crediticio. (Maldonado et al., 2024)

Igualmente, el incremento observado en la cartera vencida resalta que una parte significativa de las deudas no se pagaron en el plazo determinado, lo que podría impactar de manera adversa en la liquidez y consecuentemente en la rentabilidad de las instituciones financieras. (Maldonado et al., 2024).

Como indican (Conto López et al., 2019) en su investigación acerca del sector bancario, la cartera vencida no solo muestra las variables internas (microeconómicas) de la entidad, sino que también puede verse marcado por elementos macroeconómicos como el incremento del PIB o las cifras de desempleo.

Así pues, el incremento observado podría estar vinculado a una disminución en la capacidad de pago de los deudores, ya sea debido a circunstancias económicas generales desfavorables (como una ralentización económica o un incremento del desempleo que perjudique a los socios) o a modificaciones en las políticas de crédito internas de la cooperativa que necesiten ser revisadas.

La tendencia de los microcréditos es favorable, con una reducción del 9,65% al 6.53% debido a que va disminuyendo la morosidad en gran medida en el transcurso del año. Esto puede deberse a que se implementó políticas más rigurosas para el otorgamiento de los créditos, una

selección más oportuna y acertada de clientes, mecanismo de recuperación de cartera más eficientes mejorando así la calidad y solidez del portafolio.

Esta reducción en la deuda de microcréditos es una señal positiva, en vista de que el peligro de morosidad en estos productos es un elemento crucial para la supervivencia de las cooperativas pertenecientes al sector de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador, tal como lo estudian (Alcívar & Bravo, 2020) en su análisis del caso de la Cooperativa Chone Ltda., subrayan que la correcta administración de este riesgo es esencial para la estabilidad financiera de estas entidades.

A lo largo del año, la cartera de consumo tuvo crecimiento, mostrando un aumento del 134,68% en el cuarto trimestre, esto quiere decir que, la cooperativa ha mejorado la capacidad de enfrentar eventuales o posibles pérdidas futuras en la cartera de crédito. Según (Altamirano Salazar et al., 2018). Para mantener la estabilidad financiera y la capacidad de enfrentar riesgos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es un elemento clave implementar estrategia de gestión del riesgo crediticio.

De forma parecida, la cobertura de la cartera de microcréditos mostró una tendencia ascendente, elevándose del 92.27% en el primer trimestre al 124.62% en el cuarto trimestre. Este incremento sugiere una mejora en la habilidad de la cooperativa para afrontar riesgos crediticios, probablemente a causa de una administración más prudente del riesgo crediticio o un crecimiento notorio con énfasis en atención a los socios que tienen retrasos en sus pagos

Sin embargo, es crucial tener en cuenta que, aunque una cobertura elevada es beneficiosa para reducir riesgos, un exceso de provisiones puede impactar en la rentabilidad. En su estudio del rendimiento financiero de las COAC del Segmento 1 en Ecuador, (Peláez Quizhpi & Villacis Yank, 2022) descubrieron que las entidades con mayor cobertura para sus distintas clases de crédito mostraron una probabilidad reducida de sostener una alta rentabilidad.

En el transcurso del año, la cooperativa sufrió una considerable reducción en su rentabilidad, con un ROE que descendió del 16,19% al -1,39% y un ROA que descendió del 2,01% al -0,16%. Esta disminución se evidencia que existe problemas para producir ganancias, afectados principalmente por incrementos en los costos operativos y un crecimiento en las provisiones por riesgo crediticio, a causa del aumento de la cartera vencida.

Esta reducción concuerda con los hallazgos de (Coello Bajaña, 2021), que, al examinar cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a los Segmentos 1 y 2 según la normativa que se encuentra vigente en el Ecuador, determina que el riesgo crediticio tiene un efecto negativo considerable en la rentabilidad.

3.4.2 Resultados de los instrumentos

Entrevista realizada al jefe de crédito de la COAC 16 de Julio

Nombre del entrevistado: Ec. Galo Rafael Jiménez Chua

Cargo: Jefe de Créditos y Cobranza

Fecha: Viernes 30 de Mayo de 2025

Hora de inicio: 9h33

Hora de finalización: 9h55

1. ¿Qué métodos se emplean para poder determinar el cumplimiento con sus pagos de los socios antes de que se autorice un crédito?

Para evaluar la capacidad de pago de tienen los socios, al realizar un crédito de acuerdo con el Sr. Galo Jiménez, menciona que la institución lleva a cabo un ordenado y riguroso proceso. Para esto es necesario que se presente el formulario de solicitud de crédito, las planillas de los servicios básicos del solicitante, documento donde se justifican los ingresos y patrimonio, documentos personales que estén vigentes, todos estos son documentos que son requeridos al inicio del procedimiento.

Por otro lado, en cuanto a la verificación de los ingresos va a depender del caso del solicitante, se solicita el rol de pagos o certificado de ingresos siempre y cuando trabaje en relación de dependencia. Mientras que, se pide las declaraciones del IVA mensualizadas o se lleva una evaluación in situ del negocio para quienes son trabajadores independientes.

Luego, se compara los ingresos y egresos del solicitante mediante un análisis financiero, para conseguir el valor disponible que tiene el socio. De dicho valor, el 40% está destinado para gastos inesperados y el 60% que resta se dirige a la endeudarse en algún crédito. Gracias a este método, facilita la administración del riesgo y a su vez asegura que el monto del crédito sea apropiado

1:30 – 3:58

2. ¿Qué mecanismos utiliza la cooperativa para verificar que los créditos otorgados cumplan con las disposiciones o requisitos establecidos en su normativa interna?

La verificación del cumplimiento de la normativa se lleva a cabo en diversas etapas. Primero, el oficial de crédito es el encargado de asegurarse que los documentos presentados estén correctamente firmados, completos y que no tengan ningún error.

Luego, el expediente es analizado minuciosamente por un analista que verifica que la información tenga congruencia y su alineación se debe ajustar con las políticas crediticias internas. Después, la solicitud es revisada por diferentes niveles de calificación y, finalmente, en el momento del desembolso del dinero, se verifica por última vez que toda la documentación esté en regla.

A este proceso se suma el control posterior realizado por unidades internas como la Unidad de Cumplimiento, la Unidad de Riesgos, Auditoría Interna y el Consejo de Vigilancia, quienes revisan que los créditos otorgados se hayan procesado conforme a lo establecido en el Manual de Créditos.

4:09 – 6:43

3. ¿Cómo ha ido creciendo la COAC “16 de Julio” en cuanto a normativa y a

mejora de procedimientos y procesos?

En cuanto al crecimiento institucional, el entrevistado señaló que la cooperativa ha progresado desde el segmento 3 al segmento 2 del sistema financiero nacional, lo que ha implicado una mayor rigurosidad en el cumplimiento de las normativas emitidas por los entes de control. Esto ha obligado a todas las áreas a desarrollar y actualizar continuamente sus procesos internos, con el fin de garantizar una gestión más transparente, eficiente y alineada al contexto normativo y geográfico en el cual opera la institución.

6:54 – 8:05

4. ¿Qué controles existen para el seguimiento y recuperación de los créditos vencidos o en mora?

El seguimiento a la cartera inicia desde el momento del otorgamiento del crédito, siendo el oficial de crédito y cobranzas el responsable directo de monitorear los pagos. Este trabajo es apoyado por un cobrador, quien se encarga de realizar recordatorios, visitas domiciliarias y contacto directo con los garantes.

El departamento legal interviene en el momento en que se vuelven altamente morosos. A su vez, se recurre a sistemas tecnológicos, se notifica a los socios sobre pagos que están en mora o que están por vencer mediante, el envío automático de mensajes. De la misma manera, se realiza la provisión de cartera vencida según lo establecido en la normativa. Finalmente, se lleva a cabo el castigo de cartera si no se logra recuperar el dinero en un plazo no más de 1080 días.

8:17 – 10:54

- 5. ¿En la cooperativa se emplean normas definidas que permiten identificar y clasificar los distintos niveles del riesgo crediticio? ¿De que manera se llevan a la práctica?**

Como su herramienta clave para evaluar el riesgo, la cooperativa aplica principalmente la matriz de las 5 C's del crédito; capacidad de pago, capital, carácter, colateral y condiciones. Es decir, este método verifica las referencias personales del solicitante, así como también, se revisa el historial en el buró de crédito. Asimismo, los prestamos se clasifican en diferentes categorías: vigentes, en mora vencidos o castigados dependiendo del comportamiento de pago. La provisión de la cartera se aplica de acuerdo con el tiempo de mora y en función a la clasificación antes mencionada.

11:05 – 13:06

- 6. ¿De qué manera las actividades del área de crédito se coordinan con las demás áreas de la entidad para asegurar que la información financiera sea confiabilidad y transparente?**

Para que exista un fortalecimiento en la transparencia financiera y en la gestión del riesgo es crucial la coordinación de área de Crédito con otras áreas, en especial con el departamento de cumplimiento la cual es la responsable de revisar que el solicitante no enfrente ningún problema legal, lo que garantiza el cumplimiento normativo y la recuperación del crédito.

13:17 – 13:54

7. ¿Para garantizar el correcto funcionamiento de los procedimientos en el área de crédito que clase de auditoría interna o supervisión se lleva a cabo?

Se genera documentos como es la tabla de amortización y el título ejecutivo una vez que se aprueba el préstamo, los cuales se mantienen bajo vigilancia. Después, se realizan auditorías internas contantes por parte de la Auditoría interna, Unidad de Riesgos, y el Consejo de Vigilancia a las carpetas de los créditos, para comprobar que se hayan cumplido los procesos, y también los requisitos

14:03 – 15:21

8. ¿Cuál ha sido el principal desafío en el manejo de la cartera de crédito durante el año 2024?

Uno de los principales retos identificados ha sido la colocación de créditos, debido a las consecuencias económicas derivadas de la pandemia del COVID-19, las cuales afectaron considerablemente los ingresos de los socios y su calificación en el buró de crédito. Esta situación ha dificultado tanto la colocación como la recuperación de cartera.

En respuesta, se han implementado estrategias como la renovación de operaciones, la unificación de deudas, compromisos de pago y, en algunos casos, procesos judiciales. A pesar de estas dificultades, la cooperativa ha logrado cumplir con las metas anuales establecidas, tanto en colocación como en recuperación de cartera, según se refleja en los indicadores financieros

disponibles en los portales oficiales.

15:29 – 18:12

9. ¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el control interno del área de crédito?

Entre las mejoras identificadas, se menciona la necesidad de realizar evaluaciones periódicas al personal del área de crédito para asegurar su actualización constante respecto al manual institucional. También, se considera relevante optimizar los tiempos de atención al socio, revisar los requisitos solicitados, mejorar el análisis de crédito según la realidad local y fortalecer las estrategias de promoción y captación en nuevos mercados.

También, se sugiere implementar herramientas de seguimiento que permitan monitorear el ingreso, procesamiento y resolución de cada carpeta de crédito, a fin de detectar posibles cuellos de botella y evitar la fuga de socios hacia otras entidades financieras.

18:21 – 21:08

10. ¿Cuál sería el proceso para implementar un nuevo producto financiero?

Para la incorporación de un nuevo producto crediticio, el proceso inicia con un estudio de mercado, el cual contempla tanto las necesidades de los socios como las condiciones de la competencia. Se analiza la oferta existente en cuanto a tasas de interés, requisitos, tiempos de aprobación y beneficios. Posteriormente, se realiza un levantamiento de información mediante entrevistas y encuestas, con el apoyo del personal de crédito y del área de marketing.

Se diseña un nuevo producto, con base en diferentes análisis realizados, el cual se procede a introducir en el mercado para asegurar que el producto que se lanzará sea competitivo, sea relevante para la comunidad y genera rentabilidad.

21:26 – 22:33

Discusión de la entrevista

- **Impacto en la calidad de la cartera y análisis de la capacidad de pago de los socios**

Una cartera de préstamos sana o saludable toma como base una evaluación correcta de la capacidad de pago de sus socios. Se utiliza un procedimiento riguroso en la Cooperativa 16 de Julio que consiste en el análisis de egresos, la revisión de los ingresos, y considera el 60% como valores disponibles para poder establecer el monto para endeudarse. Esto permite identificar desde principio del proceso crediticio el riesgo de morosidad.

Al igual que se ha evidenciado en otros estudios y lo propuesto por otros autores como (Aldaz Delgado & Yaguache Maza, 2024), lo expresan en su publicación, las cooperativas del segmento 1 han experimentado incrementos significativos en su cartera bruta, aunque esto tenga un impacto directo en la morosidad, lo que resalta la importancia de fortalecer los procesos de control y recuperación.

A la vez se destaca la importancia de una técnica importante en el departamento de crédito de una COAC como es el modelo de las 5 C's del crédito, en este sentido, (López & Reyes, 2019), manifiesta que constituye una herramienta fundamental para el análisis de solicitudes crediticias,

considerando que permite valorar aspectos cuantitativos como la capacidad de endeudamiento y los activos disponibles, así como cualitativos, entre ellos el comportamiento del solicitante y las condiciones económicas que podrían afectar su cumplimiento.

- **Recuperación de créditos vencidos y normas de monitoreo o seguimiento**

En la Cooperativa se administra la cartera vencida aplica una estrategia que integra el seguimiento oportuno, cobranza adaptada al cliente y el soporte legal cuando sea necesario. Los responsables del cobro son los oficiales de crédito quienes tienen la labor de minimizar el deterioro de la cartera de préstamos mediante un sistema de alertas automáticas.

Este enfoque encuentra sustento en la investigación desarrollada por (Guamán Chumaina & Vásquez Acuña, 2024) quienes analizan los métodos y normativas aplicables para el manejo del deterioro de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, destacando que el seguimiento preventivo desde la solicitud del crédito resulta fundamental para reducir los niveles de morosidad. Junto con las políticas de provisión y castigo de cartera establecidas por la SEPS no solo representan un requisito normativo, sino que constituyen herramientas de gestión que obligan a las cooperativas a asumir con responsabilidad el riesgo crediticio inherente a su actividad financiera.

- **Clasificación del riesgo crediticio y aplicación normativa**

La correcta clasificación del riesgo crediticio es fundamental para identificar patrones de comportamiento en el pago de los socios de la cooperativa, lo cual permite tomar decisiones informadas sobre la provisión de garantías, la continuidad de créditos y la gestión de cartera morosa. En el caso de la Cooperativa 16 de Julio, se verificará que utilice herramientas reconocidas

en el sector cooperativo, como son las denominadas “5 C's del crédito” y la consulta al buró de crédito, lo cual refleja un acercamiento a buenas prácticas en la evaluación crediticia.

Esta metodología no solo facilita una mejor administración de los riesgos, sino que también posibilita construir modelos predictivos sobre el comportamiento futuro de los deudores, tal como lo señala (Topa, 1997) en su análisis sobre carteras crediticias en el sector cooperativista de Córdoba, Argentina.

La Superintendencia de Economía Popular y solidario (SEPS) de acuerdo con la normativa, se determina que se debe tener una segmentación clara de sus créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Es necesario que se distingan en créditos vigentes, créditos que están vencidos y aquellos que han sido castigados. Esta implementación produce un efecto en los estados financieros en su calidad y transparencia, lo que es necesario para correcta toma de decisiones. Contribuye al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la institución en el tiempo.

- **Dificultades financieras para el otorgamiento de préstamos tras la pandemia.**

La Cooperativa 16 de julio tuvo que superar algunos desafíos para otorgar créditos en el año 2024. En la pandemia del COVID-19 tuvo impactos socioeconómicos en la población, dificultando que tengan acceso a nuevos créditos ya que, se produjo que las personas reduzcan su capacidad de pago y hubo calificaciones crediticias muy bajas en comparación a otros años. Como afirma que (Carchi & Mendoza, 2025) las instituciones financieras del sector popular y solidario observan un alto riesgo debido a que a nivel nacional se verá una reducción relevante en la

colocación de los créditos por causa de la pandemia.

Aunque la realidad mostraba lo contrario la COAC 16 de Julio se adelantó a los hechos e implemento una gestión estratégica de la cartera. La COAC pensó en negociar en nuevas formas de pago y la reestructuración de los créditos, siendo favorable para la institución ya que lograron tener niveles de recuperación de la cartera adecuados.

Esta situación solo fue una prueba para preparar a las entidades financieras cooperativistas ante circunstancias adversas que puedan presentarse, es decir las COAC deben adaptarse con estrategias más flexibles y herramientas de gestión integral del riesgo, combinando aspectos operativos, financieros y sociales. La personalización en los cobros, el uso de alertas tempranas y el acompañamiento constante al socio resultan claves para mitigar el impacto económico posterior a acontecimientos inesperados como la pandemia.

- **Control interno en procesos crediticios**

Uno de los principales aportes de la entrevista realizada fue la identificación de áreas clave para mejorar el control interno dentro del departamento de crédito. Entre las propuestas destacan: la evaluación periódica del desempeño del personal encargado, la optimización de los procesos crediticios y una mayor profundidad en el análisis contextual de cada solicitud de préstamo. Estas acciones buscan no solo aumentar la eficiencia operativa, sino también reducir el riesgo de créditos incobrables y garantizar una toma de decisiones más informada.

Como nos indica (Silva Ojeda, 2023) la eficiencia de un sistema de control interno cumpla

su propósito cuando se fundamenta en la automatización de los procesos, la ejecución de auditoría internas periódicas, capacitación continua del personal. El aplicar estas medidas es un elemento clave para evitar errores, detectar fraudes posibles y fortalecer la transparencia en la administración de los créditos. Por lo tanto, es esencial aplicar sistemas tecnológicos que sean orientados al seguimiento y monitoreo para lograr una gestión más precisa y confiable de la cartera de crédito,

La falta de estandarización en algunos procedimientos actuales de la cooperativa refleja la necesidad urgente de reforzar su estructura de control interno. Adoptar estrategias similares a las mencionadas no solo contribuiría a una mejor calidad en la gestión crediticia, sino que también fortalecería la sostenibilidad financiera de la institución a largo plazo.

Tabla 3

Check-list

Ítem	Criterio de Evaluación	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos actualizado para el área de crédito?	X		El documento donde se establecen las políticas y procedimientos se llama “Manual de Crédito y cobranza” mismo que hay en físico y en pdf.
2	¿Se aplica un análisis de riesgo crediticio previo al otorgamiento del crédito?	X		El riesgo es evaluado por la matriz de las 5 C
3	¿El comité de crédito realiza sesiones periódicas para aprobar solicitudes?	X		El departamento de crédito se reúne semanalmente y depende del requerimiento, si lo amerita se reúnen diariamente

4	¿Se lleva un registro actualizado de la cartera vencida y en mora?	X	Se realizan reportes diarios de la cartera vencida y en mora
5	¿Existe un sistema automatizado para el seguimiento y control de los créditos?	X	Todos estos requerimientos se pueden evidenciar en los reportes de crédito
6	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los créditos otorgados?	X	No realizan conciliaciones manuales, sin embargo, después del desembolso el sistema contable realiza automáticamente el cuadro en las cuentas afectadas.
7	¿Se capacita periódicamente al personal del departamento de crédito en temas de control interno y riesgos?	X	Las capacitaciones al personal del área de crédito se realizan mensualmente para que el personal pueda alcanzar las metas mensuales de cada oficial de crédito
8	¿Existen mecanismos de control cruzado entre las áreas de crédito y contabilidad?	X	A pesar de que existe comunicación frecuente entre el departamento de crédito y el departamento de contabilidad no existe un método específico de control cruzado.
9	¿Se reportan de forma oportuna las operaciones crediticias a la gerencia y al consejo de administración?	X	El consejo de vigilancia tiene acceso al sistema informático de la COAC y a los reportes semanales del departamento de crédito

<p>10 ¿Se han detectado y corregido debilidades en el control interno en auditorías anteriores?</p>	<p>X</p>	<p>Las debilidades o recomendaciones que se detectan por parte de auditoría interna son subsanadas de manera inmediata</p>
--	----------	--

- **Análisis del Check List**

La evaluación del sistema de control interno en la gestión crediticia de la Cooperativa 16 de Julio, realizada mediante un checklist de diez ítems clave, permitió identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora en los procesos operativos y administrativos relacionados con el otorgamiento y seguimiento de créditos, esta herramienta ayudó a diagnosticar el estado actual del área de crédito.

La COAC posee el “Manual de Crédito y Cobranza” el cual es un manual actualizado de las políticas y los procedimientos que establece criterios estandarizados y claros para gestión de los créditos, dicho documento lo podemos encontrar de forma digital como física.

Tal como nos menciona (Silva Ojeda, 2023) tener un manual organizado permite dirigir las tareas o actividades del personal y reduce los riesgos que pueden surgir de interpretaciones individuales por lo que tener un manual bien estructurado es una de las bases fundamentales para que exista un buen control interno en la institución. Así, fortalecimiento del control interno en cooperativas de ahorro y crédito mediante la automatización y auditoría continua.

En cuanto al seguimiento de la cartera, se generan reportes diarios sobre créditos vencidos y en mora, lo que posibilita una intervención temprana y eficiente en casos de incumplimiento. Sin embargo, aunque existe un sistema automatizado que permite monitorear estos indicadores, no se han implementado mecanismos formales de control cruzado entre las áreas de crédito y contabilidad, tal como lo recomienda el marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations) sobre gestión integral del riesgo (Cevallos & Campos, 2024). Al no tener este tipo de supervisión mutua puede restringir la identificación de errores o desacuerdos operativos que no están cubiertos por los sistemas automatizados.

Se encontró que no se realizan conciliaciones manuales entre los registros contables y los créditos otorgados a pesar de que el sistema si realiza ajustes automáticos al final de cada proceso para (Saltos & Ascanta, 2023) menciona que las revisiones manuales sean necesarias y a su vez garantiza la integridad de la información financiera sobre todo en organizaciones pequeñas donde los procesos no pueden ser tan rigurosos y estrictos como en otros sectores. Por otra parte, el personal es capacitado mensualmente del departamento de crédito, reforzando sus habilidades de control interno y sus conocimientos técnicos (Silva Ojeda, 2023) cree que en la gestión crediticia es indispensable mantener altos niveles de calidad

Por últimos, si se identifica que existe debilidades en auditorias anteriores se modifica y ajusta inmediatamente. Esta practica demuestra que la entidad esta comprometida con la mejora continua.

Esto coincide con los principios de control interno definidos por COSO, que enfatizan la

importancia de retroalimentar y ajustar constantemente los sistemas de gestión (Silva Ojeda, 2023)

Tabla 4

Cuestionario de control interno COSO I

1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES / DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
1.1	¿Existe un código de ética que regule el comportamiento del personal del departamento de crédito?	X		Existe un código de ética general, sin embargo, uno específico para el departamento de crédito y cobranza, no.
1.2	¿Se definen claramente las funciones y responsabilidades del personal del área de crédito?	X		Todo está establecido en el Manual de Funciones que está diseñado y bajo la tutela del departamento de talento humano
1.3	¿La gerencia promueve una cultura organizacional basada en la integridad y responsabilidad?	X		
1.4	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal del área de crédito?	X		

2. COMPONENTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES/ DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	

2.1	¿Se identifican y documentan los riesgos inherentes al otorgamiento de crédito?	X	
2.2	¿Se realizan análisis de riesgo crediticio antes de aprobar una operación?	X	El análisis de riesgo crediticio se encuentra detallado en la carpeta de crédito, individual para cada socio.
2.3	¿Se establecen límites y políticas para prevenir el sobreendeudamiento de los socios?	X	La COAC se basa en la herramienta del modelo de las 5 C's del crédito.
2.4	¿Se revisan y actualizan regularmente los factores de riesgo asociados a la cartera?	X	

3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES/ DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
3.1	¿Existen procedimientos estandarizados para la aprobación de créditos?	X		
3.2	¿Se verifica que los requisitos exigidos para cada tipo de crédito hayan sido cumplidos antes de su aprobación?	X		
3.3	¿Se documenta todo el proceso crediticio, desde la solicitud hasta el desembolso?	X		

3.4	¿Se realiza un seguimiento periódico a los créditos otorgados para verificar su recuperación?	X	La Jefatura de créditos se encarga de verificar la recuperación de los créditos otorgados.
------------	---	---	--

4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES / DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
4.1	¿Se genera información confiable y oportuna sobre la cartera de crédito?	X		
4.2	¿Los reportes crediticios y el desempeño de los funcionarios son comunicados regularmente a la gerencia?	X		Existen 4 llamados de atención al personal que no cumple con su meta de colocación de créditos. (llamado de atención verbal, escrito, económico equivalente al 10% de su sueldo y finalmente el retiro del visto bueno)
4.3	¿Existe un sistema que permita el flujo eficiente de información entre áreas relacionadas?	X		
4.4	¿Se garantiza la confidencialidad de la información crediticia de los socios?	X		El Departamento de Seguridad de la información se encarga de garantizar la confidencialidad de los datos de los socios.

5. COMPONENTE DE MONITOREO - SUPERVISIÓN

Ítem	Pregunta	CUMPLE	OBSERVACIONES /
------	----------	--------	-----------------

	SÍ	NO	DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
5.1 ¿Se ejecutan auditorías internas enfocadas en los procesos del departamento de crédito?	X		
5.2 ¿Se lleva un control de las observaciones realizadas por los auditores y su seguimiento?	X		
5.3 ¿La dirección toma medidas correctivas ante las debilidades detectadas en el control interno?	X		
5.4 ¿Existe supervisión constante del cumplimiento de las políticas de crédito?	X		

Discusión del Cuestionario de Control Interno (basado en el modelo COSO)

El análisis del sistema de control interno de la Cooperativa 16 de Julio, realizado mediante un cuestionario estructurado según los cinco componentes del marco COSO que son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo, permite obtener una visión integral sobre el estado actual de su gestión crediticia. Este diagnóstico no solo identifica fortalezas, sino que también pone en evidencia deficiencias que podrían comprometer la eficacia operativa y la sostenibilidad financiera a largo plazo.

En el componente de Ambiente de Control, se observa que la cooperativa cuenta con un código general de ética institucional, aunque carece de uno específico para el área de crédito. Según, (Hirth et al., 2017) un código de conducta claro y especializado es fundamental para guiar

el comportamiento del personal en áreas sensibles como la gestión crediticia.

De la misma manera, si bien se definen claramente las funciones del personal mediante el Manual de Funciones, y existe una cultura organizacional basada en la integridad, las evaluaciones periódicas al desempeño del personal del área de crédito no son formalizadas ni documentadas, lo cual limita la posibilidad de identificar oportunamente errores o lagunas operativas.

Como señala (Estupiñán Gaitán, 2015) , una evaluación constante y objetiva del talento humano es clave para mantener altos estándares de control interno dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. De la misma manera , (Arens et al., 2007) destacan que la falta de un sistema estructurado de evaluación puede generar inconsistencias en la gestión y aumentar el riesgo de errores o malas prácticas.

A pesar de que la entidad aplica las 5C`s y se definen límites para los préstamos, la COAC no lleva a cabo un seguimiento de evaluaciones frecuentes de los factores de riesgo de su cartera, lo que peligroso en un mundo tan cambiante como en el que vivimos por lo que no atender este aspecto podría la entidad incrementar la posibilidad de enfrentarse a elevados riesgos financieros.

De acuerdo con Deloitte (2020), La gestión de riesgos debe ajustarse a las condiciones sectoriales locales y macroeconómicas del país para que así sean eficientes. Por ello, si una empresa no es capaz de predecir o responder a las diversas problemáticas que puede enfrentar es porque no tiene un proceso estructura para identificar los riesgos.

En cuanto a las Actividades de Control, se encontró que existen procedimientos estandarizados para la aprobación de créditos y se verifica el cumplimiento de requisitos antes del desembolso. Del mismo modo, todo el proceso crediticio queda documentado y hay seguimiento periódico a la recuperación de los préstamos. Como indica (Arens et al., 2007) , un buen sistema de control interno debe garantizar que cada acción sea trazable, verificable y susceptible de mejora continua. La informalidad en ciertos procesos opera como una brecha importante en esta dimensión.

En el ámbito de la Información y Comunicación, aunque se genera información confiable sobre la cartera de crédito y se comunica a la gerencia, el flujo eficiente de información entre áreas relacionadas no está desarrollado completamente. Esto podría generar desalineamientos operativos entre el departamento de crédito y otras áreas como contabilidad o tecnología.

Además, aunque se asegura la confidencialidad de los datos por parte del Departamento de Seguridad de la Información, no se cuenta con políticas explícitas ni capacitación específica sobre protección de datos sensibles con el resto del personal que forma parte del Departamento de Crédito y Cobranza, lo cual representa un riesgo legal y reputacional creciente en un entorno digital cada vez más regulado.

Finalmente, en el componente de Monitoreo y Supervisión, se identifica que la dirección afirma tomar medidas correctivas ante debilidades detectadas, la ausencia de supervisión formal de las políticas crediticias impide evaluar su impacto real. Según (Estupiñán Gaitán, 2015) la ausencia de auditorías internas dirigidas reduce la capacidad de prevención de fraudes y errores

operativos, exponiendo a la organización a riesgos previsibles.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En conclusión, al revisar el comportamiento crediticio de la Cooperativa 16 de Julio en el año 2024, se observa un incremento moderado de la cartera vencida, indicando que la entidad ha implementado medidas o fortalecimiento en sus políticas en cuanto se refiere, al otorgamiento crediticio.

No obstante, este incremento no se apoyó en un robustecimiento de los sistemas de control, seguimiento y recuperación, lo cual provocó algunas falencias en la gestión de la cartera vencida.

En el transcurso del año, los créditos de consumo mostraron cambios en la morosidad. Por ejemplo, en el tercer trimestre la morosidad llegó a un 8,08%, mientras que, al finalizar el año se redujo al 5,68%. En decir, estas variaciones muestran deficiencias en el proceso de análisis del riesgo crediticio por la falta de reglas claras.

Mientras que, la cartera de microcrédito mostró resultados más positivos ya que se

incrementó y al mismo tiempo se disminuía la morosidad. Es probable que se debe a que se realizó un control más estricto al conceder los créditos o por una gestión más organizada por el área de cobranza de la COAC. También, se evidencia una gestión más consiente y prudente del riesgo ya que tanto, los microcréditos como los créditos de consumo alcanzaron coberturas por encima del 100%.

Por último, la rentabilidad de la COAC tuvo una disminución durante el año, que fue causado por el aumento de las provisiones, así como también, la inversión en la infraestructura y los costos de operación.

4.2. Recomendaciones

Para mejorar la gestión de los riesgos, es recomendable capacitar a todo el personal con las 5C's del crédito y el análisis financiero, lo cual permitirá una gestión del riesgo más eficaz. Además, para poder optimizar la recuperación de cartera, es esencial establecer políticas claras de cobranza, así como también, de crédito que se alineen con las normas vigente del Ecuador.

Igualmente, para fomentar el crédito responsable, la cooperativa debería promover programas de educación financiera, sobre todo para las mujeres y las zonas rurales. Cabe agregar que, con el fin de optimizar la rentabilidad e impacto social, desde un punto de vista operativo, es aconsejable mejorar los gastos y diversificar la cartera hacia créditos sociales y productivos.

Así que, para mejorar la atención a los socios y la estabilidad económica, es esencial fortalecer los controles internos, para garantizar decisiones técnicas y una administración

transparente.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

RECOPIACIÓN DE INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO: “Análisis de

la cartera de crédito de la Cooperativa 16 de Julio, en el año 2024 ubicada en la parroquia de

Ascázubi, cantón Cayambe”

ENTREVISTA

Los datos que se recopilen en esta entrevista serán utilizados únicamente para fines académicos y NO estarán sujetos a ningún proceso legal ni serán utilizados para otros propósitos

Entrevista realizada al jefe de crédito de la COAC 16 de Julio

Nombre del entrevistado: Ec. Galo Rafael Jiménez Chua

Cargo: Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza

Fecha: 18-07-2025

Hora de inicio: 15:43

Hora de finalización: 16:33

1. ¿A qué factores atribuye el aumento observado en la cartera por vencer durante el 2024? ¿Se trata de una mayor colocación de créditos, ampliación de plazos o reestructuraciones?

Atribuyo el crecimiento de la cartera por vencer a la colocación créditos debido ya que es la única manera que tiene la cooperativa para que las cifras de la cartera por vencer hayan incrementado. Durante el 2024 no se presencié ampliación de plazos o reestructuraciones.

2. ¿Qué medidas adoptó la cooperativa para frenar el incremento de la cartera vencida observado en los primeros tres trimestres? ¿Existe alguna política específica para manejar los créditos que no devengan intereses?

En primer lugar, se realizó una planificación estratégica de recuperación de cartera, se tuvo un acercamiento a los socios para que observen los beneficios que los socios obtienen al cancelar oportunamente sus obligaciones con la COAC.

Se incurrió en procesos legales ya que el socio no atiende a las llamadas necesarias. Esto se evidencia en el último trimestre donde se atendieron a los encuentros legales entre los socios y la cooperativa para que se efectúen los pagos necesarios ya que los tres primeros trimestres fueron de llamados administrativos a los socios y posteriormente procedimientos legales en caso de que se requiriesen.

De la misma manera algunos socios se acercaron al alivio financiero, lo que comprende la reprogramación de créditos concediéndoles a los socios ciertos meses de gracia para que puedan tener sus cuotas preparadas para las fechas en las que debían efectuar los siguientes pagos.

3. ¿Cuál fue la causa de la disminución de la cartera de consumo en los tres primeros trimestres? ¿Se ajustaron políticas de colocación o hubo menor demanda?

Considero que existió recuperación de cartera, a su vez la demanda disminuyó en los

primeros tres trimestres.

De la misma manera, la colocación ha sido menor lo que genera un equilibrio para poder existir una elevación en cuanto al último trimestre lo que genera un evento positivo para nuestra entidad financiera.

4. ¿Qué estrategias impulsaron el crecimiento sostenido en la cartera de microcrédito? ¿Se focalizaron en ciertos sectores o grupos sociales?

Se buscó tratar de colocar más microcréditos, por lo que se obtuvo un resultado positivo, buscando nuevos mercados, realizando nuevos convenios con instituciones para colocar más créditos y llegar a más socios, además de la contratación de oficiales de crédito que sean de gran apoyo para la recuperación de créditos en el departamento.

5. ¿Qué justifica el importante aumento en el porcentaje de cobertura en el cuarto trimestre? ¿Hubo una revisión de la metodología de provisiones?

Gracias a la recuperación efectiva de los créditos debido a una efectiva gestión en el departamento de cobranza, el porcentaje de cobertura para los créditos de consumo incrementó, dando como resultado el incremento en el porcentaje de este producto financiero con más del 100% de cobertura.

6. ¿Qué cambios en las políticas de riesgo motivaron el fortalecimiento progresivo de la cobertura en esta categoría?

No existieron cambios en las políticas de recuperación, sin embargo, la gestión efectiva de cobranza junto con el incremento de propuestas que faciliten el pago de las obligaciones de los socios como el del alivio financiero, permitieron que los socios incrementen su nivel de cumplimiento con la cooperativa.

7. Resultados del ejercicio / Patrimonio promedio:

¿Qué factores explican la drástica caída en este indicador a lo largo del año, hasta llegar a valores negativos?

El decrecimiento del ROA para llegar a un valor negativo durante el año 2024 se vio fuertemente influenciado por la construcción de la oficina matriz de la COAC 16 de Julio, debido a que no solo involucró la construcción de este, sino que también el pago del espacio territorial en el que se iba a establecer.

8. ¿Se tomaron decisiones de inversión o cambios en la cartera que afectaran la capacidad de generar rentabilidad con los activos disponibles?

La gestión de los activos se vio afectada por el desembolso de efectivo para la construcción de la oficina matriz, sin embargo, esto se vio reflejado en el incremento de sus activos fijos como propiedad planta y equipo (terreno y edificio).

9. Margen de intermediación: ¿Qué estrategias han aplicado para mantener un margen positivo en comparación con otros segmentos, y qué se requiere para mejorar aún más este indicador?

Las estrategias para tener un buen porcentaje de intermediación financiera es la gestión efectiva de los gastos operacionales y de los gastos totales de la Cooperativa. Y se requiere mantener o mejorar la efectividad con la que se manejan los gastos de esta institución financiera.

Ec. Galo Jiménez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

RECOPIACIÓN DE INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO: “Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa 16 de Julio, en el año 2024 ubicada en la parroquia de Ascázubi, cantón Cayambe”

ENTREVISTA

Los datos que se recopilen en esta entrevista serán utilizados únicamente para fines académicos y NO estarán sujetos a ningún proceso legal ni serán utilizados para otros propósitos.

Entrevista realizada al jefe de crédito de la COAC 16 de Julio

Nombre del entrevistado: Ec. Galo Rafael Jiménez Chua

Cargo: Jefe de Créditos y Cobranza

Fecha: Viernes 30 de Mayo de 2025

Hora de inicio: 9h33

Hora de finalización: 9h55

1. **¿Qué procedimientos se aplican para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de aprobar un crédito?**
2. **¿Cómo se asegura la cooperativa de que los créditos otorgados cumplen con los requisitos establecidos en el reglamento interno?**
3. **¿Cómo ha ido creciendo la COAC “16 de Julio” en cuanto a normativa y a mejora de procedimientos y procesos?**
4. **¿Qué controles existen para el seguimiento y recuperación de los créditos vencidos o en mora?**
5. **¿Existen políticas para la clasificación del riesgo crediticio? ¿Cómo se aplican en la práctica?**
6. **¿Cómo se coordinan las actividades del departamento de crédito con otras áreas para garantizar la transparencia y confiabilidad de la información financiera?**
7. **¿Qué tipo de supervisión o auditoría interna se realiza sobre los procesos del departamento de crédito?**
8. **¿Cuál ha sido el principal desafío en el manejo de la cartera de crédito durante el año 2024?**
9. **¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el control interno del área de crédito?**
10. **¿Cuál sería el proceso para implementar un nuevo producto financiero?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

RECOPIACIÓN DE INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO: “Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa 16 de Julio, en el año 2024 ubicada en la parroquia de Ascázubi, cantón Cayambe”

Check-list

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio

Fecha de evaluación: 30 de Mayo de 2025

Ítem	Criterio de Evaluación	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	¿Existe un manual de políticas y procedimientos actualizado para el área de crédito?			
2	¿Se aplica un análisis de riesgo crediticio previo al			

otorgamiento del crédito?

- 3 ¿El comité de crédito realiza sesiones periódicas para aprobar solicitudes?
- 4 ¿Se lleva un registro actualizado de la cartera vencida y en mora?
- 5 ¿Existe un sistema automatizado para el seguimiento y control de los créditos?
- 6 ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los créditos otorgados?
- 7 ¿Se capacita periódicamente al personal del departamento de crédito en temas de control interno y riesgos?
- 8 ¿Existen mecanismos de control cruzado entre las áreas de crédito y contabilidad?
- 9 ¿Se reportan de forma oportuna las operaciones crediticias a la gerencia y al consejo de administración?
- 10 ¿Se han detectado y corregido debilidades en el control interno en

auditorías anteriores?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

RECOPIACIÓN DE INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO: “Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa 16 de Julio, en el año 2024 ubicada en la parroquia de Ascázubi, cantón Cayambe”

COSO 1

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio

Fecha de evaluación: 30 de Mayo de 2025

1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES / DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
1.1	¿Existe un código de ética que regule el comportamiento del personal del departamento de crédito?			

1.2 ¿Se definen claramente las funciones y responsabilidades del personal del área de crédito?

1.3 ¿La gerencia promueve una cultura organizacional basada en la integridad y responsabilidad?

1.4 ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal del área de crédito?

2. COMPONENTE DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES/ DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
2.1	¿Se identifican y documentan los riesgos inherentes al otorgamiento de crédito?			
2.2	¿Se realizan análisis de riesgo crediticio antes de aprobar una operación?			
2.3	¿Se establecen límites y políticas para prevenir el sobreendeudamiento de los socios?			
2.4	¿Se revisan y actualizan regularmente los factores de riesgo asociados a la cartera?			

3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES/ DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
3.1	¿Existen procedimientos estandarizados para la aprobación de créditos?			
3.2	¿Se verifica que los requisitos exigidos para cada tipo de crédito hayan sido cumplidos antes de su aprobación?			
3.3	¿Se documenta todo el proceso crediticio, desde la solicitud hasta el desembolso?			
3.4	¿Se realiza un seguimiento periódico a los créditos otorgados para verificar su recuperación?			

4. COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES / DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
4.1	¿Se genera información confiable y oportuna sobre la cartera de crédito?			
4.2	¿Los reportes crediticios y el desempeño de los funcionarios son comunicados regularmente a la gerencia?			

4.3 ¿Existe un sistema que permita el flujo eficiente de información entre áreas relacionadas?

4.4 ¿Se garantiza la confidencialidad de la información crediticia de los socios?

5. COMPONENTE DE MONITOREO - SUPERVISIÓN

Ítem	Pregunta	CUMPLE		OBSERVACIONES / DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE
		SÍ	NO	
5.1	¿Se ejecutan auditorías internas enfocadas en los procesos del departamento de crédito?			
5.2	¿Se lleva un control de las observaciones realizadas por los auditores y su seguimiento?			
5.3	¿La dirección toma medidas correctivas ante las debilidades detectadas en el control interno?			
5.4	¿Existe supervisión constante del cumplimiento de las políticas de crédito?			

Figura 17

Visita a la COAC 16 de Julio: Área de crédito



Nota: La imagen presenta el área de crédito de la COAC 16 de Julio.

Figura 18

Aplicación de las herramientas para la recopilación de información



Nota: Socialización del proceso de la aplicación de las herramientas de recopilación de información, previo a realizarlas.

Figura 19

Entrevista al jefe de crédito



Nota: Aplicación y grabación de la entrevista realizada al jefe del departamento de crédito.

Figura 20

Aplicación del check list



Nota: Revisión documental para seguimiento en Check List sobre los archivos relevantes en el departamento del estudio de caso.

Enlace de la grabación realizada al jefe de crédito y cobranza, Ec. Galo Jiménez

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 16 de Julio – Cooperativa de Ahorro y Crédito.* (s/f). Recuperado el 18 de febrero de 2025, de <https://16dejulio.fin.ec/>
- Alcívar, X. K., & Bravo, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples, caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone LTDA. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 4(7 Ed. esp.), Article 7 Ed. esp.
- Aldaz Delgado, N. L., & Yaguache Maza, D. M. (2024). Análisis de la cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador del segmento 1 (2018-2022). *RECIAMUC*, 8(1), Article 1. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.156-165](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.156-165)
- Altamirano, K. A. L., Espinoza, W. H. S., & Arandes, J. T. (2018). Estudio del riesgo financiero (5C) bajo el enfoque difuso. *Revista Economía y Política*, 47–57. <https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Altamirano Salazar, A., Cruz Guevara, M., Villalba Villavicencio, N., & Ipiates Paredes, K. (2018). Modelo de diagnóstico para medir el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de investigación en modelos financieros*, 7(1).
- Alvarez, S. L. A., Arias, M. L. G., Elizondo, K. M. L., & Espinoza, J. D. R. (2024). Alfabetización financiera y trabajo social: Estrategias para el empoderamiento económico de poblaciones vulnerables. *Sapiens Management Journal*, 1(1), Article 1.
- Andrieș, A. M., Brodocianu, M., & Sprincean, N. (2023a). The role of institutional investors in the financial development. *Economic Change and Restructuring*, 56(1), 345–378. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10644-022-09425-0>

- Andrieș, A. M., Brodocianu, M., & Sprincean, N. (2023b). The role of institutional investors in the financial development. *Economic Change and Restructuring*, 56(1), 345–378. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s10644-022-09425-0>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. Pearson educación.
- Barba Bayas, D., & Gavilanez Vega, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana / Social management in credit unions in an Ecuadorian province. *CIENCIA UNEMI*, 9(19), 30–38. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp30-38p>
- Betancourt Bejarano, K., García Díaz, C. M., & Lozano Riaño, V. (2013). Teoría de Markowitz con metodología EWMA para la toma de decisión sobre cómo invertir su dinero. *Atlantic Review of Economics*, 1. <https://www.econstor.eu/handle/10419/146571>
- Carchi, I., & Mendoza, Í. (2025). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Editorial digital CEIT*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927>
- Cevallos, A., & Campos, J. (2024). 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. *Digital Publisher*, 15. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Chong, F. (2010). Evaluating the credit management of micro-enterprises. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 7(2), 149–158. Scopus.
- Cid Díaz, M. (2016). MODELOS DE GESTIÓN DE CARTERAS: COMPARACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA. *Universidad Pontificia Comillas*, 41.
- Coello Bajaña, M. G. (2021). *El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas*

- de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018.* [Thesis].
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1488>
- Conto López, R. A., Villada Medina, H. D., & Rendón García, J. F. (2019). Un modelo de panel de datos aplicado al efecto de variables micro y macroeconómicas en la cartera vencida: El caso de los bancos colombianos. *Rect@: Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 20(2), 167–180.
- CONTO LÓPEZ, R. A., VILLADA MEDINA, H. D., & RENDÓN GARCÍA, J. F. (2019). UN MODELO DE PANEL DE DATOS APLICADO AL EFECTO DE VARIABLES MICRO Y MACROECONÓMICAS EN LA CARTERA VENCIDA: EL CASO DE LOS BANCOS COLOMBIANOS. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 20, 167–180. <https://doi.org/10.24309/recta.2019.20.2.04>
- Dávila Flores, K. R., Gutiérrez Blandón, D. del C., & López Vargas, E. M. (2017). *Factores que influyen en el crecimiento de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de la Ciudad de Estelí* [Other, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9515/>
- Espinoza Pérez, P., Sarango, D., & Cox, G. (2018). EL SISTEMA FINANCIERO Y LA DISTRIBUCION DE LOS CRÉDITOS MEDIANTE LA BANCA PRIVADA EN EL ECUADOR. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/creditos-banca-privada.html>
- tam& Clivillé Verdía, A. (2019). Problemas que afectan el desempeño del sistema financiero ecuatoriano en el siglo XXI. *Caribeña de Ciencias Sociales*, abril.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/sistema-financiero-ecuador.html>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Ecoe

Ediciones.

- Faz Cevallos, E., Mendoza Bazantes, C. C., Soto Benítez, V. S., Ramírez Salas, A. E., & Morales Corozo, J. P. (2022). El rol de las cooperativas de ahorro y crédito en el sector microempresarial del Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(7 (JULIO 2022)), 2500–2517.
- García Lomas, V. A. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37–50. <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- García Santillán, A. (2023). Between Income, Savings and Investment, How Do College Students Perceive Money Management? *European Journal of Contemporary Education*, 12(3), 849–861. Scopus. <https://doi.org/10.13187/ejced.2023.3.849>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*.
- Guamán, A. G., Urbina-Poveda, M. A., Guamán, A. G., & Urbina-Poveda, M. A. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34, 112–129.
- Guamán Chumaina, M. M., & Vásquez Acuña, L. G. (2024). Deterioro de la cartera de crédito en las COAC: Métodos y normativas aplicables en Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(S2), Article S2. <https://doi.org/10.62452/1p21z849>
- Gutiérrez-Calle, J. P., Narváez-Zurita, C. I., Torres-Palacios, M. M., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1139>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (P.

- Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Hirth, R., Chambers, R. F., Danaher, M. A., Landes, C. E., Prawitt, D. F., Richtermeyer, S., Everson, M. E. A., Chesley, D. L., Martens, F. J., Bagin, M., & Katz, H. (2017). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. 16.
- MEmillo, W. A. (2024). *Sostenibilidad, eje clave de un sistema financiero inclusivo y socialmente responsable*. 223. pdf.
- León-Vega, L. S., & Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 188–201. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>
- Ljumovic, I., Kovacevic, V., & Jankovic, I. (2024). Understanding Financial Inclusion of Individuals Engaged in Agriculture: Evidence from Upper-Middle-Income Balkan Economies. *Eastern European Economics*, 62(6), 762–779. Scopus. <https://doi.org/10.1080/00128775.2023.2279228>
- Lopera Echavarria, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristazábal, M. U., & Ortiz Vanegas, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25(1).
- López, S., & Reyes, H. (2019). Las 5C del crédito y su influencia en el análisis del riesgo crediticio. *Unitec, laurate international universities*.
- Maldonado, C., Olmedo, K., Jara, M., & Carlosama, M. (2024, septiembre). Análisis de cartera de crédito en Ecuador: Perspectiva de Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD | Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 16(5), 9.
- Meliá-Martí, E., Mozas-Moral, A., Bernal-Jurado, E., & Fernández-Uclés, D. (2024). Global

- efficiency and profitability: Cooperatives as social innovation agents vs. Joint stock companies in the agri-food sector. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(3), 100537. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100537>
- Mendoza, C., & Ramos, Y. (2020). *Revisión de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario*. 6(3), 17. *Metodo_Analitico.pdf*. (s/f). Recuperado el 24 de abril de 2025, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Norden, L., & Ribeiro, T. (2025). Local credit in Brazil: The role of digital connectivity and education. *Emerging Markets Review*, 65. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2025.101265>
- Oña, G. E. O. (2015). “GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2014”. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d744ec71-5fc7-4224-ac5c-fc0608d4165c/content>
- Ordóñez Granda, E. M., Narváez Zurita, I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10 (Julio-Diciembre 2020)), 195–225.
- Palacios, M. B., Hernández, L. E., & Eguiguren, J. R. (2023). *Finanzas sostenibles en Iberoamérica*.
- Peláez Quizhpi, A. G., & Villacis Yank, J. A. (2022). Modelo para la evaluación del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. *UDA AKADEM*, 9, Article 9.

<https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>

- Sierra Lara, Y., Alonzo Villacis, M. A., Cajas Beltrán, M. A., Sierra Lara, Y., Alonzo Villacis, M. A., & Cajas Beltrán, M. A. (2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. *Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2024000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Silva Ojeda, V. R. (2023). Sistema de control interno en el proceso crediticio de las cooperativas financieras del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 8(8), Article 8. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8.6116>
- Soyebo, K. O., & Owolabi, O. E. (2015). Remediating factors associated with credit mismanagement among rural dwellers. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4S2), 11–19. Scopus. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4s2p11>
- Tamayo Galarza, G. (2021). Nuevos retos para la gestión administrativa pública y privada: Responsabilidad social y finanzas sostenibles. *Vinculatégica*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-17>
- Topa, L. E. (1997). La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito. *Universidad de Buenos Aires*.
- Torres Jiménez, C. L., & Ochoa Herrera, J. M. (2024). Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la Ciudad de Loja. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 33.
- Uzcátegui Sánchez, C., Camino Mogro, S. M., & Moran Cruz, J. C. (2018). Estructura de mercado del sistema bancario ecuatoriano: Concentración y poder de mercado. *Cumbres*, 4(1), 49–62.

- Valencia, M. (2024). Modelo de Gestión de riesgos de crédito en las instituciones financieras. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Vargas Salazar, I. Y., Aquino-Yaile, C. A., & Motta-Flores, M. (2025). Financial Inclusion in Peru: Analysis of Socioeconomic, Geographic, and Technological Factors. *Revista de Economía Institucional*, 27(52), 261–284. Scopus. <https://doi.org/10.18601/01245996.v27n52.09>
- Villegas Espín, C. D. (2022). *Análisis de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Limitada periodos 2016 a 2020, para la adecuada toma de decisiones*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17626>
- Yucailla, M. J. (2022). GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8809>
- Zambrano, A., Cueva, J., & Sumba, N. (2022). Análisis de estrategias publicitarias para el posicionamiento de las instituciones del sector bancario de Ecuador | Apuntes de Economía y Sociedad. *Economía & Sociedad*, 3(2). <https://doi.org/10.5377/aes.v3i2.15488>