



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

“INCIDENCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN, AÑO 2024”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título en Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA.

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

AUTORAS:

Jeniffer Nayelhi Ordoñez López

Lesly Xiomara Vásquez Escobar

DIRECTOR:

MSc. José Ricardo Arias Espinoza

Ibarra – Ecuador 2026

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450050893		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ordoñez López Jeniffer Nayelhi		
DIRECCIÓN:	San Gabriel, Carchi		
EMAIL:	jenyordonez6@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL	0980191109

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1050121472		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Vásquez Escobar Lesly Xiomara		
DIRECCIÓN:	Av. 17 de Julio y Gral. José María Córdova		
EMAIL:	lesly28072806@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL	0969974588

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, año 2024”.
AUTOR (ES):	Ordoñez López Jeniffer Nayelhi Vásquez Escobar Lesly Xiomara
FECHA DD/MM/AAAA:	01/04/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
DIRECTOR:	MSc. Arias Espinoza José Ricardo

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, Ordoñez López Jeniffer Nayelhi, con cédula de identidad Nro. 0450050893 y Vásquez Escobar Lesly Xiomara, con cédula de identidad Nro. 1050121472, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de integración curricular descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

Ibarra, a los 01 días del mes de abril de 2026

LAS AUTORAS

Firma:

Firma:

Nombre: Ordoñez López Jeniffer Nayelhi

Nombre: Vásquez Escobar Lesly Xiomara

CONSTANCIAS

Las autoras 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 las 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 01 días del mes de abril de 2026

LAS AUTORAS

Firma:

Firma:

Nombre: Ordoñez López Jeniffer Nayelhi

Nombre: Vásquez Escobar Lesly Xiomara

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 01 de abril de 2026

MSc. Arias Espinoza José Ricardo

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.

(f)

MSc. Arias Espinoza José Ricardo

C.C.: 1002210373

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, año 2024” elaborado por Ordoñez López Jeniffer Nayelhi y Vásquez Escobar Lesly Xiomara, previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f)

MSc. Arias Espinoza José Ricardo

C.C.: 1002210373

(f)

MSc. León Carlosama Rocío Guadalupe

C.C.: 0401441654

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación, ante todo, a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, su fidelidad y amor me han acompañado en cada paso, pues tengo la certeza de que sin el nada de esto habría sido posible.

De manera muy especial, a mi padre, Augusto Francisco Ordoñez Puerres y a mi madre, Blanca Lucía López Fuentala, quienes con su amor, consejos y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental de mi formación personal y profesional. Gracias a su esfuerzo, comprensión y constante motivación, hoy culmino esta etapa trascendental de mi vida académica.

A mi hermana Nataly Ordoñez, por ser parte esencial de este proceso, brindándome el ánimo y el acompañamiento necesarios para perseverar y alcanzar mis objetivos universitarios.

A mi hermana Thalía Ordoñez, con el deseo de que este logro sea para ella un ejemplo vivo de que, con esfuerzo, disciplina y perseverancia, es posible alcanzar grandes metas y llegar lejos. Espero que este camino recorrido sea una fuente de inspiración para lo que sea que destine en su propio camino personal y profesional.

Finalmente, me dedico este éxito a mí misma, por la constancia mantenida a pesar de las dudas y dificultades. Este proceso, además de académico, ha sido un camino de profundo crecimiento personal.

A todos ustedes, que han sido testigos de este trayecto y han celebrado conmigo cada pequeño paso.

Con mucho cariño, Jeniffer Ordoñez.

Dedico este trabajo en primer lugar, a Dios por estar siempre conmigo, por darme la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para no rendirme, y por guiar siempre mis pasos hasta alcanzar esta meta que en algún momento llegué a pensar que no sería posible.

A la memoria de mi abuelito Rosalino, que es mi angelito en el cielo, porque, aunque ya no esté físicamente, sé que siempre ha estado presente en mi vida, cuidándome y dándome fuerzas cuando más lo necesito. Este logro es para él, sé que hoy comparte esta felicidad conmigo, que está orgulloso de mí y que me seguirá acompañando a lo largo de toda mi vida, y esa es una de las mayores bendiciones que tengo.

A mi mamá Marlene, por ser mi pilar y mi motor para no rendirme, y que a pesar de los obstáculos siempre supo sacarme adelante con amor, esfuerzo y dedicación, lo cual admiro profundamente. Su ejemplo es mi mayor orgullo y su confianza en mí fue lo que me sostuvo en los días más pesados. A mi papá Fernando, por su apoyo constante y por acompañarme en este camino, sé el esfuerzo que hace por brindarnos siempre lo mejor, eso es algo que agradezco y valoro mucho, a su esposa Judith por su cariño, por darme ánimo cuando lo necesité y por convertirse en una amiga más, simplemente gracias por ser parte de mi vida.

A mis hermanos, Yanelis, Samantha e Iker, porque su presencia ha sido mi refugio en los momentos difíciles, valoro cada ocurrencia que me hacía olvidar por un instante el estrés del camino. Espero que este logro sea para ustedes un ejemplo de perseverancia y un recordatorio de que siempre estaré para apoyarlos en sus sueños. A mis tíos, primos, particularmente a Steven y Andrés, y a todas las personas especiales que forman parte de mi vida, por su afecto, comprensión y apoyo incondicional, cada palabra de aliento fue importante para confiar aún más en mí y hacerme sentir siempre acompañada, por ello este logro también es de ustedes.

Lesly Vásquez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expreso mi gratitud a Dios, por brindarme la claridad y la fortaleza necesarias para perseverar y permitirme alcanzar esta meta tan anhelada.

A mis padres, Augusto y Lucía, por su respaldo incondicional y su fe inquebrantable en mis capacidades, gracias por enseñarme, con su ejemplo, que el amor, el esfuerzo y la humildad son los motores que hacen todo posible. A mis hermanas, Nataly y Thalía, por acompañarme en cada paso de este proceso recordándome siempre la importancia de disfrutar el camino.

De manera muy especial, agradezco a mi compañera de tesis y gran amiga, Lesly Vásquez. Gracias, Lesly, por ser el mejor equipo que pude tener, por tu paciencia, tu entrega y por enfrentar juntas cada desvelo con la misma determinación. Este logro es, en igual medida, de ambas.

A mis amigos de la carrera, Luis, Lisbeth y Milena, gracias por los momentos y las risas compartidas, por sus consejos oportunos y por las palabras de aliento. Gracias por transformar los años universitarios en una experiencia inolvidable que llevaré siempre grabada con profundo cariño en mi corazón.

Expreso mi sincero reconocimiento a mi director y a mi asesora de tesis, por su valiosa orientación y por acompañarnos con su conocimiento y paciencia en la realización de este proyecto. Su guía fue fundamental para llegar a este resultado final.

Finalmente, manifiesto mi gratitud a la Universidad Técnica del Norte, mi casa de estudios, por abrirme las puertas al conocimiento y brindarme las herramientas necesarias para formarme no solo como una profesional de excelencia, sino también como una mejor persona.

Con profunda gratitud, Jeniffer Ordoñez.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y permitirme ser parte de esta prestigiosa institución, comprometida con la formación de profesionales íntegros y con la excelencia académica. Hoy soy testigo del esfuerzo constante que realiza por brindar una educación de calidad, y me siento orgullosa de haberme formado en sus aulas, donde no solo adquirí conocimientos, sino también valores que marcarán mi camino profesional y personal.

A mi director de tesis, magíster Ricardo Arias, y a mi asesora, magíster Rocío León, por su valiosa guía, su paciencia y por brindarnos los conocimientos y el apoyo necesarios para culminar con éxito este trabajo de investigación, valoro cada consejo y sugerencia que hicieron posible el cumplimiento de este objetivo. Asimismo, expreso mi agradecimiento a todos los docentes que me acompañaron a lo largo de estos ocho semestres, cuyas enseñanzas y sabios consejos han sido fundamentales en mi formación, y serán la base de mi vida profesional.

A mis compañeras y compañeros de la universidad, quienes se convirtieron en mi familia durante este camino, en especial, a Liss, Luis y Paola, agradezco la oportunidad de haber compartido con ellos, por brindarme una amistad sincera y por no soltarme cuando sentía que no podía más, sus consejos y su apoyo fueron ese alivio que necesitaba para continuar en este trayecto.

Y un reconocimiento y agradecimiento muy especial a Jeniffer, por ser esa persona incondicional que estuvo conmigo en los momentos que más lo necesité, agradezco su apoyo, su paciencia y por siempre impulsarme a crecer, así como por haber compartido conmigo esta etapa hasta hoy alcanzar juntas esta meta, y solo espero seguir contando con su compañía y amistad, ya que su presencia en mi vida es muy valiosa.

Lesly Vásquez

RESUMEN EJECUTIVO

Las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan desafíos relevantes en la gestión crediticia, siendo la morosidad uno de los principales riesgos que afecta su estabilidad, situación que se intensifica cuando los socios presentan limitaciones en su educación financiera y capacidad de pago. En este contexto, el objetivo de la investigación fue analizar la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, con énfasis en el año 2024 y considerando la evolución del período 2022–2024; para ello, el estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto y de tipo explicativo, mediante la revisión documental de información financiera y la aplicación de entrevistas semiestructuradas a funcionarios de las áreas de crédito, riesgos y educación financiera. Los resultados evidencian que, si bien en 2024 se registra una leve reducción de la morosidad respecto a 2023, esta no constituye una recuperación estructural, manteniéndose niveles elevados en comparación con 2022 y concentrándose en créditos de consumo y microcrédito, segmentos expuestos al riesgo debido a la informalidad de ingresos, limitada capacidad financiera y un entorno económico adverso; adicionalmente, se identifica un deterioro en la composición de la cartera vencida, con saldos de mayor antigüedad y baja probabilidad de recuperación. En conclusión, aunque la educación financiera incide positivamente en el comportamiento de pago al aplicarse constantemente, se evidencia la necesidad de fortalecer su integración con la gestión del riesgo crediticio para contribuir a la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

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

ABSTRACT

Savings and credit cooperatives face significant challenges in credit management, with delinquency being one of the main risks affecting their financial stability, a situation that intensifies when members have limitations in financial education and repayment capacity. In this context, the objective of this research was to analyze the incidence of financial education on credit portfolio delinquency at the Tulcán Savings and Credit Cooperative, with an emphasis on the year 2024 and considering the evolution of the 2022–2024 period; for this purpose, the study was conducted using a mixed and explanatory approach, based on documentary review of financial information and the application of semi-structured interviews with officials from the credit, risk, and financial education areas. The results show that, although a slight reduction in delinquency was recorded in 2024 compared to 2023, this does not represent a structural recovery, as delinquency levels remain high compared to 2022 and are concentrated in consumer and microcredit segments, which are exposed to higher risk due to income informality, limited financial capacity, and an adverse economic environment; additionally, a deterioration in the composition of the past-due portfolio is identified, reflected in balances with greater aging and low probability of recovery. In conclusion, although financial education positively influences payment behavior when applied consistently, there is a need to strengthen its integration with credit risk management in order to contribute to the financial sustainability of the Tulcán Savings and Credit Cooperative.

Keywords: financial education, delinquency, credit portfolio, credit risk, savings and credit cooperatives.

LISTA DE SIGLAS

COAC. Cooperativa de Ahorro y Crédito.

COMYF. Código Orgánico Monetario y Financiero.

CONAFIPS. Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

ENIF. Estrategia Nacional de Educación Financiera.

IEPS. Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria.

LOEPS. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

OECD. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

SEPS. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

SFPS. Sistema Financiero Popular y Solidario.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	19
Problema de Investigación	21
Problemática a Investigar	21
Formulación del Problema de Investigación	22
Justificación.....	22
Objetivos	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos	24
MARCO TEÓRICO	25
1.1. Marco Referencial	25
1.2. Marco Legal	26
1.3. Educación Financiera	28
1.3.1. Retos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito	30
1.3.2. Modelos y Programas de Educación Financiera Aplicados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	31
1.2. Cartera de Crédito	32
1.3. Riesgo Crediticio en el Sistema Cooperativo.....	34

	15
1.4. Morosidad Crediticia.....	36
1.5. Relación entre Educación Financiera y Morosidad.....	38
MATERIALES Y MÉTODOS	41
2.1. Tipo de Investigación	41
2.2. Ubicación del Lugar	42
2.3. Materiales, Equipos y Software	43
2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos	43
2.5. Matriz de Operacionalización de Variables	44
2.6. Procedimiento y Análisis de Datos	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
3.1. Resultados de Revisión Documental.....	47
3.1.1. Análisis de la Morosidad	47
3.1.2. Evolución Financiera de la Cartera de Crédito	50
3.1.3. Distribución de la Cartera de Crédito por Actividad Económica y Tipo de Crédito	52
3.1.4. Comportamiento de la Morosidad por Segmento de Crédito	54
3.1.5. Participación de Socios con Crédito Activo en el Programa de Educación Financiera (2022 – 2024).....	56

3.1.6. Análisis de la Morosidad por Días de Atraso en la Cartera de Crédito (2022–2024)	59
3.2. Resultados de Entrevistas.....	64
3.2.1. Evaluación de la Morosidad de la Cartera de Crédito	64
3.2.2. Evaluación de la Educación Financiera	68
3.3. Indicador Para la Identificación de Oportunidades de Mejora en los Programas de Educación Financiera	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
4.1. Conclusiones	75
4.2. Recomendaciones.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	86
Cronograma de Actividades	86
Recursos y Presupuesto	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Competencias de educación financiera.....	29
Tabla 2 Clasificación de cartera según el estado de los pagos y su nivel de riesgo	34
Tabla 3 Determinantes de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito	37
Tabla 4 Materiales, equipos y software a emplear en la investigación.....	43
Tabla 5 Matriz de operacionalización de variables.....	44
Tabla 6 Distribución porcentual de la cartera de crédito por actividad económica y tipo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.....	53
Tabla 7 Síntesis de resultados cualitativos sobre factores asociados a la morosidad de la cartera de crédito.....	64
Tabla 8 Síntesis de resultados cualitativos sobre la educación financiera y su gestión institucional.....	68
Tabla 9 Indicador de efectividad de la educación financiera basado en la variación del score crediticio (IEEF – SC).	71
Tabla 10 Plan de actividades para el desarrollo del Trabajo de Titulación (2025-2026)	86
Tabla 11 Presupuesto para realización del Trabajo de Titulación (2025 - 2026)	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clasificación de la cartera de crédito.	33
Figura 2 Ubicación geográfica matriz - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.	42
Figura 3 Evolución de la morosidad de la cartera de crédito (2022 – 2024).	48
Figura 4 Evolución comparativa de la cartera que no devenga interés – cartera vencida (2022 – 2024).	51
Figura 5 Cartera vencida por segmento de crédito (2022 – 2024).	54
Figura 6 Participación de socios en el programa de educación financiera, con énfasis en socios con crédito activo (2022–2024).	57
Figura 7 Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2022.	60
Figura 8 Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2023.	61
Figura 9 Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2024.	63
Figura 10 Árbol de problemas	86

INTRODUCCIÓN

La educación financiera es un componente significativo dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que influye en cómo los socios gestionan sus recursos, asumen compromisos crediticios y cumplen con sus obligaciones financieras. Un conocimiento adecuado sobre el uso del crédito, la planificación presupuestaria y la gestión de ingresos promueve una toma de decisiones financieras más responsable y contribuye a la estabilidad de la cartera de crédito. Sin embargo, en el contexto del sistema cooperativo ecuatoriano, la morosidad sigue representando uno de los principales desafíos institucionales, ya que su comportamiento está influenciado por la interacción de factores económicos, sociales y financieros que afectan directamente la capacidad de pago de los socios.

En este escenario, la presente investigación analiza la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, matriz Tulcán, durante el período 2023–2024, considerando como referencia la evolución de la morosidad observada en los años 2022–2024. El estudio aborda la educación financiera como un componente complementario dentro de la gestión del riesgo crediticio, reconociendo que, si bien su fortalecimiento puede contribuir a mejorar el comportamiento de pago, no constituye una solución única frente al incumplimiento de las obligaciones financieras, ya que la morosidad también se ve influenciada por condiciones externas como la informalidad de los ingresos, la inestabilidad económica y los cambios en el entorno productivo de los socios.

En esta investigación se utilizó un enfoque mixto, tanto descriptivo como analítico, y se basó en la revisión documental de información institucional y sectorial, así como entrevistas semiestructuradas con funcionarios relacionados con el tema de crédito, riesgos y gestión de educación financiera de la Cooperativa Tulcán. Este enfoque permitió analizar el

comportamiento de la morosidad, identificar las características y limitaciones de los programas de educación financiera implementados y examinar su relación con el perfil de riesgo crediticio de los socios, adicionalmente, se incorpora la propuesta de un indicador de evaluación denominado Índice de Efectividad de la Educación Financiera basado en la Variación del Score Crediticio (IEEF-SC), orientado a medir de manera objetiva la efectividad de las intervenciones educativas en la evolución del comportamiento crediticio.

A partir de los resultados obtenidos, el estudio plantea recomendaciones orientadas a fortalecer la articulación entre la educación financiera y el ciclo del crédito, así como a reestructurar el plan institucional mediante un enfoque segmentado por actividad económica, tipo de crédito y perfil de riesgo del socio. Estas recomendaciones priorizan a los socios en situación de morosidad y a aquellos pertenecientes a los segmentos de mayor exposición al riesgo crediticio, particularmente en los créditos de consumo y microcrédito, incorporando mecanismos de seguimiento que permitan evaluar su incidencia en la reducción de la morosidad y, especialmente, en la mitigación de la reincidencia de la cartera vencida.

El trabajo se estructura en cuatro capítulos. En el Capítulo I se desarrolla el marco teórico, referencial y legal que sustenta el análisis de la educación financiera, la morosidad y la gestión del riesgo crediticio en el sistema cooperativo. El Capítulo II describe la metodología aplicada, detallando el enfoque, los métodos, las técnicas y los instrumentos de investigación utilizados. En el Capítulo III se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la revisión documental y de las entrevistas, incorporando el análisis del indicador propuesto. El capítulo IV concluye el trabajo con conclusiones y recomendaciones que encapsulan los principales resultados del estudio y proporcionan propuestas para el refuerzo de la gestión del riesgo crediticio y la sostenibilidad financiera en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

En conclusión, el estudio va a presentar la evidencia empírica y teórica de la conexión entre la educación financiera y la morosidad de la cartera de crédito de manera clara y basada en el contexto, teniendo en cuenta las especificidades institucionales y el trasfondo socioeconómico de los miembros, en la aspiración de un enfoque más preventivo y concentrado en la gestión del riesgo crediticio, así como en la medición dentro de la cooperativa.

Problema de Investigación

Problemática a Investigar

En el estado actual, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador enfrentan una serie de desafíos en el control de cartera y riesgo, que se reflejan en el riesgo crediticio, el cual es ahora un criterio significativo de la sostenibilidad financiera de estas organizaciones (Minango Cárdenas & Vásquez Acuña, 2024). En este escenario, entre las principales barreras en este sentido se atribuye a la limitada educación financiera presentada por los miembros de tipo moroso, debido a la falta de programas de educación financiera disponibles para este grupo.

Como resultado, la mayoría de los miembros recaen en esos patrones, ya que carecen de los recursos para entender cómo gestionar sus recursos relacionados con el crédito, lo que lleva a comportamientos de incumplimiento. Asimismo, refleja una baja participación en actividades de capacitación financiera, ya sea por la poca obligatoriedad en su implementación o por una limitada motivación de aquellos con historial de morosidad. Esta situación no solo impacta en el socio, sino que repercute directamente en la institución, generando un deterioro en su calificación de riesgo y un incremento en la posibilidad de incobrabilidad de la cartera.

Coba Molina & Díaz Córdova (2022) indican que los principios cooperativos, como la participación en economía y educación, pueden influir positivamente en la percepción de los socios, fortaleciendo su relación fomentando su fidelidad hacia esta. Sin embargo, consideran

que la implementación de programas de educación financiera juega un papel importante, pues se evidencia que se ha logrado resultados positivos en las carteras vencidas, siendo así, que la falta de los mismos puede limitar el cumplimiento de dichos principios, lo que, a su vez debilita el manejo de riesgos y la estabilidad de la cooperativa.

Por lo tanto, este análisis sirve de base para proponer acciones orientadas a disminuir el porcentaje de morosidad en los créditos y contribuir al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, mediante el diseño de un plan de educación financiera que promuevan una cultura crediticia responsable.

Formulación del Problema de Investigación

¿Cuál es la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, año 2024?

Justificación

Actualmente, el Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) es un pilar estratégico para el desarrollo económico en Ecuador, donde las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) son las instituciones más relevantes (Villamarín Llorente, 2025). En este contexto, se seleccionó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán por su pertenencia al segmento 1 del SFPS y por su gestión eficiente, la cual genera confianza y seguridad en los socios, además de contribuir de manera activa a la inclusión financiera y al desarrollo económico local.

No obstante, el riesgo de morosidad afecta la estabilidad operativa y bienestar social del entorno, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos de prevención y control (Conlago Yumbo, 2024). Por ello, la investigación se orienta a comprender factores asociados al incumplimiento crediticio y promover soluciones que favorezcan una gestión responsable,

considerando que la prevención del riesgo es esencial en la eficiencia institucional (Heredia Landeta, 2025).

Ladron De Guevara et al. (2021) señala que la falta de conocimientos financieros incrementa la probabilidad de sobreendeudamiento e incumplimiento de obligaciones, disminuyendo el capital activo de la entidad, incluso provocando la salida o desvinculación de los socios. Frente a esto, el estudio se justifica al reconocer la educación financiera como un elemento clave en la formación de una cultura de pago sólida y la reducción de la morosidad, respaldado por experiencias exitosas en otras cooperativas del país (Benavides Cevallos & Zambrano Montesdeoca, 2024).

Los beneficiarios directos de esta investigación son los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán que atraviesan dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones, ya que el estudio permitirá comprender los factores que inciden en su comportamiento crediticio y, con ello, fortalecer su estabilidad económica (Minango Cárdenas & Vásconez Acuña, 2024).

En cuanto a los beneficiarios indirectos, la Cooperativa se verá favorecida al disponer de insumos técnicos que le permitan optimizar la gestión del riesgo, mejorar la recuperación de cartera y mantener su sostenibilidad institucional en el tiempo (López Sánchez, 2022). Dado que este estudio puede proporcionar importantes conocimientos sobre el papel de la educación financiera en la gestión responsable de los créditos para asegurar el bienestar económico personal y el desarrollo social del territorio, la comunidad en general se beneficiará.

Desde una perspectiva social, este es un tema importante porque destaca la relación entre la educación financiera y la morosidad. Según Álvarez Paccha et al. (2022), la educación financiera proporciona a las personas el conocimiento necesario para gestionar mejor sus recursos, lo que se relaciona directamente con sus hábitos de crédito, ya que el conocimiento

de la gestión efectiva del dinero suele asociarse con una menor morosidad. Además, su aplicación local permite abordar la realidad del territorio, con el potencial de replicarse en otras cooperativas del país.

Finalmente, la factibilidad del estudio se fortalece gracias al acceso a información primaria relevante de la Cooperativa Tulcán. La metodología se basa en análisis de datos secundarios y documentación, y se apoya en herramientas de procesamientos estadísticos, similar a estudios previos, donde se empleó un enfoque de métodos mixtos, utilizando cuestionarios, encuestas e informes (Acharya, 2020). La sustentabilidad de este diseño metodológico se fundamenta en investigaciones que han aplicado con éxito enfoques similares para evaluar variables como la morosidad y operación de las cooperativas (Echeverría Flores, 2025).

Objetivos

Objetivo General

Analizar la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, matriz Tulcán, periodo 2023 – 2024.

Objetivos Específicos

- Analizar el comportamiento de la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa Tulcán.
- Diagnosticar la educación financiera y las estrategias institucionales implementadas por la Cooperativa Tulcán para la gestión del riesgo crediticio.
- Determinar oportunidades de mejora en los programas de educación financiera, a partir del análisis de su incidencia en la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa Tulcán.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Marco Referencial

Diversos estudios muestran que la educación financiera influye en la capacidad de los individuos para administrar sus ingresos, planificar sus gastos y cumplir oportunamente con sus obligaciones crediticias. En este sentido, Méndez Prado et al. (2022) muestran que una mayor alfabetización financiera permite a los usuarios manejar mejor sus deudas, mitigando significativamente los riesgos de morosidad.

A nivel nacional, Segovia Vargas et al. (2023) enfatizan que la educación financiera constituye una herramienta estratégica para optimizar la gestión del crédito en las cooperativas del sector popular y solidario. Ellos postulan que una de las limitaciones más relevantes del sistema es que no existen programas dirigidos a los clientes/socios morosos, lo que disminuye la efectividad institucional frente a un mayor riesgo crediticio.

En el ámbito local, Chugá Pantoja (2021) corrobora que la educación financiera sirve para mejorar la toma de decisiones económicas de los socios, dado que contribuye hacia la disminución de las deudas y mejor cumplimiento de los créditos. La investigación ha demostrado que la educación financiera preocupa y fomenta el ahorro y la planeación del presupuesto, pero, además, cumple con un rol preventivo frente a la morosidad.

De ahí que las investigaciones concuerden en la medida en que tener escaso conocimiento financiero aumenta la probabilidad de incumplimiento del crédito, al tiempo que la adecuada capacitación ejerce como sistema de prevención y corrección. Por tanto, también

se justifica este estudio por la motivación de llegar a enfocarse en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

1.2. Marco Legal

La gestión crediticia y social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán se desarrolla en el marco legal que busca mantener la estabilidad financiera y fortalecer la educación de sus socios simultáneamente. La calificación de riesgo, los mecanismos de control de morosidad, la educación financiera como estrategia preventiva y las regulaciones se evalúan para esta investigación.

Estas normas incluyen el Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros (2014), que son las normas básicas que están a cargo del sistema financiero, las directrices para administrar el riesgo bajo la ley y las condiciones para la sostenibilidad a largo plazo de las entidades. Basado en el requerimiento de gestión de cartera, el artículo 204 requiere que las instituciones financieras evalúen continuamente sus activos, es decir, que analicen permanentemente el comportamiento de pago de los socios.

Esta exigencia es estratégica, ya que, en ese momento, si la cartera muestra señales de deterioro o aumentan los niveles de morosidad, la entidad debe concretar provisiones específicas de acuerdo al artículo 206, estas exigencias de provisiones significan recursos congelados, afectando directamente, efectivamente a la liquidez y el resultado financiero.

En el mismo sentido, el COMYF entiende la educación financiera como una política pública de obligado cumplimiento. En su artículo 36, numeral 9, asigna al Banco Central el cometido de diseñar programas para mejorar la inclusión y la educación financiera, con el objetivo de disminuir la asimetría informativa y el sobreendeudamiento. La capacitación es, por tanto, una actividad no extra que hay que hacer para servir a la gente, sino parte del sistema.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2011) regula el funcionamiento del sector cooperativo y refuerza la obligación de ser financieramente responsables. En este sentido, la LOEPS considera que la morosidad afecta a los resultados económicos de la cooperativa y afecta a la participación de los socios. De hecho, el artículo 36 considera que los socios que tengan deudas por más de 90 días no podrán ocupar ningún cargo en la Asamblea General de la cooperativa. Esto supone que la responsabilidad crediticia resulta muy importante para una buena gobernanza democrática de la institución.

También estipula en su artículo 54 que una parte de los excedentes anuales se destine a fondos de reserva indivisibles y legales cuyos recursos fortalecen el patrimonio institucional. Estos fondos apoyan el financiamiento de actividades de balance social, como programas de capacitación para la mejora del nivel de cultura financiera de los socios.

El Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2012), por su parte, desarrolla los procedimientos o formas para poder aplicar las previsiones de la Ley. La obligación de haber establecido una Comisión de Educación en el Consejo de Administración por parte de las cooperativas, que se encuentra formulada bajo el artículo 46, indica que la Cooperativa Tulcán debe disponer de un órgano interno para la planificación y la ejecución de programas de capacitación en apoyo a la intervención propuesta en este estudio.

La investigación lleva el principio de transparencia, que se aplica a las entidades que regulan recursos de interés público. Así, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023) establece como un derecho que la información de estas entidades estará a disposición de cualquier persona. Esto permite obtener información sobre morosidad, estados financieros y programas formativos. Estos son los elementos fundamentales que constituyen la base empírica para el análisis empírico del estudio de caso.

1.3. Educación Financiera

En la actualidad, la educación financiera se define como la base de conocimientos y habilidades que las personas utilizan para aprender a gestionar sus recursos de manera efectiva y poder tomar decisiones informadas para maximizar tanto su bienestar económico actual como futuro (Arias Espinoza et al., 2025). Dicha educación es un componente clave para el bienestar económico de los individuos y del sistema financiero en general. En el contexto cooperativo, comprender cómo funcionan los productos financieros sobre todo los créditos, es la base para manejar el dinero con responsabilidad. Cuando un socio posee este conocimiento, puede tomar mejores decisiones, evitar el endeudamiento y establecer un buen historial crediticio.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OECD (2005) lo define como parte de un proceso formativo, proceso de construcción de conocimientos, capacidades para evaluar riesgos, identificar alternativas a esos riesgos y tomar información, y que así colabora en la estabilidad económica y calidad de vida de las personas. En este sentido, este punto de vista se sitúa entre una base puramente teórica, y un conjunto de habilidades que permiten a los socios actuar con mayor dependencia y seguridad en la gestión de sus recursos económicos.

Según Terták (2022) en los últimos años, a nivel mundial, ha crecido el interés por promover la formación económica, considerándose positiva ya que favorecería el fortalecimiento y la expansión de la economía de la gente, siendo la base de la misma la capacidad de la educación financiera, para ampliar el conocimiento financiero, para el mejoramiento de la calidad de vida de los individuos, para la mejora del sistema económico. De esa forma, se puede ver la educación financiera a gran escala, como una contribución con un evidente impacto tanto individual, como social y económico, así, disminuir las diferencias entre el conocimiento para una participación bien informada y activa en el sistema financiero.

Igualmente, García Mata et al. (2021) también afirman que su desarrollo depende de tres dimensiones básicas de cada uno de estos aspectos, a saber: el conocimiento, la actitud y, el comportamiento financiero, que vendrán a mediar la manera en que las personas toman decisiones en su relación con el dinero, con el crédito y con el ahorro. A tal efecto, estas dimensiones están detalladas en la Tabla 1.

Tabla 1

Competencias de educación financiera

Dimensión	Descripción
Conocimiento financiero	Abarca las habilidades para gestionar recursos, procesar información económica y planificar decisiones relacionadas con deudas o pensiones.
Actitud financiera	Refleja las preferencias y prioridades de las personas respecto al uso y valor del dinero.
Comportamiento financiero	La evidencia de este proceso se observa en las acciones que los individuos realizan al analizar y aplicar la información financiera en la vida cotidiana.

Nota. Adaptado de García Mata et al. (2021)

Las habilidades financieras son el conocimiento y la aplicación práctica de una buena estrategia para gestionar la economía, es un medio para tomar buenas decisiones, por ejemplo, controlar los gastos, ahorrar adecuadamente, prevenir el endeudamiento excesivo. En el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, los programas de capacitación financiera han demostrado resultados positivos, puesto que estas instituciones cuentan con profundo conocimiento del entorno local y mantienen relaciones de confianza con sus socios, lo que favorece la participación y aprendizaje (Viera Molina, 2025).

En Ecuador, la educación financiera ha sido consensuada como un eje estratégico del desarrollo económico y social que busca construir una ciudadanía informada y socialmente responsable en cuanto a las capacidades de gestión de ingresos y el cumplimiento de obligaciones. La institucionalización de la educación financiera en el Ecuador fundamenta su desarrollo a partir de las políticas públicas y normativas que contribuyen a consolidar el bienestar social de la población y a la estabilidad económica del país (Grijalva & Zambrano, 2025).

Villamarín Llorente (2025), quien plantea que la estructura legal para fortalecer dichas iniciativas recoge tres ejes: la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENIF), la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), las cuales permiten conectar el trabajo que deben realizar instituciones como el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), la Corporación Nacional de Finanzas Populares (CONAFIPS) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para promover una cultura económica informada y la correcta utilización de los servicios financieros.

La promoción de estrategias de educación desde el sector público y privado ha permitido el desarrollo de las competencias económicas de las personas, disminuyendo su probabilidad de verse sometidas a problemas de endeudamiento y, por tanto, resulta importante para el uso responsable del crédito en las cooperativas, donde los socios son usuarios y copropietarios al mismo tiempo.

1.3.1. Retos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito, especialmente, son muy importantes para las economías locales; el enfoque solidario hace que más personas tengan acceso a servicios

financieros. Pero, a la vez, el crecimiento plantea el reto de ser fiel a la misión de ayudar a los socios gestionando prudentemente la exposición al riesgo de crédito que generan los préstamos.

De acuerdo con Luque González & Peñaherrera Melo (2021), las cooperativas pueden llegar a desnaturalizarse en el caso de que los objetivos económicos sean superiores y prevalezcan en relación a los valores que las rigen, surgiendo una influencia en la economía solidaria y en el papel que tienen en la economía popular y solidaria. La regulación y control de la SEPS se da en función del aspecto financiero y genera que no se visibilice tanto la cuestión social. Pero sí hay una importante oportunidad para que aquellas entidades financieras incrementen su participación en el desarrollo social, así se podrá llegar a alcanzar dicho objetivo gestionando de acuerdo a los principios cooperativos, políticas de cobertura más amplias y un mejor control del crédito.

En este contexto, la formación crediticia se convierte en un pilar clave para aprovechar estas oportunidades. Las COACs, a través de procesos de educación constante, fortalecen su control financiero, optimizan el rendimiento de la cartera, reducen la morosidad, fortalecen la identidad solidaria y ganan estabilidad.

1.3.2. Modelos y Programas de Educación Financiera Aplicados a las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las actividades formativas que hacen parte de la educación financiera constituyen una herramienta clave para empoderar las capacidades de los socios para así fomentar un uso adecuado de los recursos. El objetivo es el fomento de un uso adecuado del crédito, de la previsión a largo plazo, lo cual trae consigo el bienestar de cada uno de sus socios en la cooperativa y el bienestar de la cooperativa misma.

A este respecto, Carrera Silva et al. (2024) mencionan que, al articularse con la educación formal, estos modelos tratan de hacer frente a la vulnerabilidad económica o, al menos, de fomentar un desarrollo sostenible de la misma. Se pone a disposición los recursos didácticos, así como distintas actividades prácticas sobre cuestiones clave como formular gestión presupuestaria, ahorro, inversión, productos de aseguramiento, etc. A la vez que se promueve el aprendizaje continuo mediante redes sociales o plataformas virtuales para ampliar la participación y el bienestar de los miembros.

Así, las iniciativas formativas que las cooperativas desarrollan son importantes para el desarrollo financiero de sus miembros y para la sostenibilidad institucional. Estos modelos permiten mejorar el proceso de toma de decisiones, pero también contribuyen al compromiso social y la estabilidad financiera en el interior del sistema cooperativo.

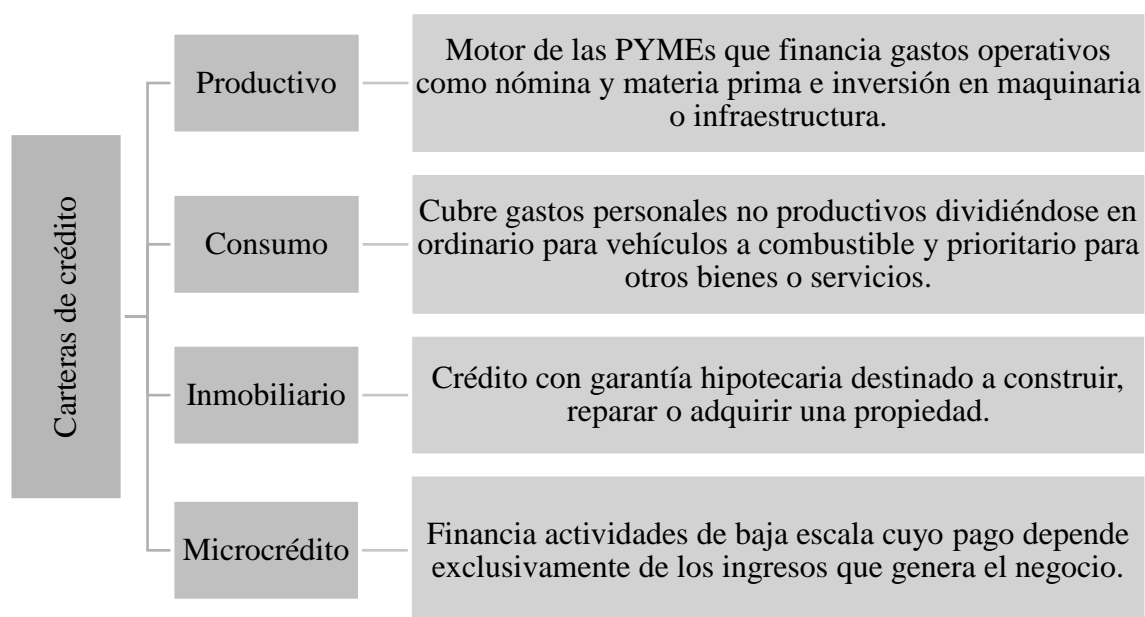
1.2. Cartera de Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito administran su cartera crediticia con el fin de atender las diferentes necesidades financieras de sus socios. En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán orienta la organización de sus productos crediticios de acuerdo con las características y requerimientos de su base asociativa, manteniendo una administración diversificada y equilibrada de sus recursos.

La Figura 1 presenta la estructura de segmentación de los préstamos de la Cooperativa Tulcán:

Figura 1

Clasificación de la cartera de crédito.



Nota. Elaboración propia basada en los conceptos de Abad Correa & Morocho Pasaca (2023), Alcívar Moreira & Bravo Santana (2020) y Valarezo Cuenca et al. (2024).

En función de esta clasificación, la Cooperativa Tulcán ha alcanzado a diversificar su oferta crediticia, lo cual hace posible dar respuesta idónea a las distintas necesidades que pueden tener sus socios, por lo que también logra consolidar su actuación como agente de desarrollo local, y esta visión segmentada del crédito, al mismo tiempo, avala una evaluación técnica del crédito y favorece la sostenibilidad institucional.

Aparte del propósito del crédito, la cartera se clasifica según el estado de los pagos y el nivel de riesgo, lo cual es esencial para el control del crédito y el análisis de la morosidad. Este sistema permite identificar el nivel de cumplimiento de los socios y detectar riesgos a tiempo, facilitando la aplicación de medidas preventivas para asegurar los recursos. En la Tabla 2 se detallan estas categorías:

Tabla 2

Clasificación de cartera según el estado de los pagos y su nivel de riesgo

Categorías	Descripción	Nivel de riesgo
Cartera por vencer	Créditos al día y pagados según los plazos establecidos.	Bajo
Cartera vencida	Obligaciones no canceladas en las fechas acordadas, implica un incremento en el riesgo de morosidad.	Medio
Cartera que no devenga intereses	Créditos vencidos que no generan intereses para la cooperativa.	Alto
Cartera reestructurada	Créditos impagos que fueron refinanciados para facilitar su recuperación y evitar su pérdida.	Medio

Nota. Elaboración propia basada en Moreira Macías & Intriago Mora (2023).

Esta clasificación permite a la cooperativa rastrear con precisión el comportamiento financiero de sus socios y medir el riesgo asociado a cada crédito. Asimismo, orienta la toma de decisiones sobre estrategias de cobranza, refinanciamiento y prevención de morosidad. La gestión adecuada de esta información, complementada con programas de educación financiera, ayuda a los socios a entender la importancia de cumplir con sus pagos y desarrollar una cultura de crédito responsable. De esta manera, se fortalece la sostenibilidad de la Cooperativa Tulcán.

1.3. Riesgo Crediticio en el Sistema Cooperativo

El riesgo de crédito constituye uno de los principales desafíos para las instituciones financieras, especialmente para las cooperativas de ahorro y crédito, cuya sostenibilidad depende de la recuperación efectiva de los recursos otorgados. Este riesgo se entiende como la

posibilidad de que el socio no atienda las obligaciones establecidas en el crédito, afectando directamente la estabilidad financiera de la institución.

Este reto cobra especial importancia en el sistema cooperativo ecuatoriano, ya que la alta focalización en la inclusión social debe ir acompañado de la gestión económicamente eficiente de la exposición crediticia por cuanto cuando hay impagos, los ingresos de la liquidez de la cooperativa se ven amenazados. Por tanto, el marco regulatorio a través de la Norma para Administrar Activos de Riesgo, exige a las entidades que clasifiquen sus activos para poder controlar la exposición y salvaguardar la estabilidad de la cooperativa (Pizarro Cárdenas & Álvarez Plúa, 2023).

La administración efectiva del crédito integra el ejercicio de un riguroso análisis de la concesión del crédito, un seguimiento de la cartera permanente y unas estrategias de recuperación eficaces. Varios estudios han puesto de manifiesto que la puesta en práctica de esas prácticas permite mantener unos niveles bajos de la cartera vencida y una morosidad controlada, protegiendo la liquidez y la sostenibilidad institucional (Cevallos Mendoza & Campos Vera, 2023).

En lo que respecta a la Cooperativa de Tulcán, la gestión del crédito puede fortalecerse a partir de políticas que supervisen, evalúen y recuperen la cartera. Pero claro está, que la eficacia de las políticas de la cartera también depende del compromiso y del nivel formativo en finanzas de sus socios. Por ello, fortalecer la formación económica cooperativa no solo tendrá repercusiones en la disminución de la morosidad, sino también en una mejora de la calidad operativa y financiera de la Cooperativa.

1.4. Morosidad Crediticia

La morosidad se manifiesta como el incumplimiento de una obligación financieramente convenida con anterioridad, ya sea en el pago del capital, los intereses o la obligación que fuera, o dicho de otro modo, cuando una persona, natural o jurídica, no cumple las fechas fijadas para el pago de su deuda, lo cual provoca la morosidad en el pago (Cevallos Mendoza & Campos Vera, 2023). En el caso de las cooperativas, la morosidad se establece cuando se produce el retraso en el pago por parte de los socios en el abono de sus cuotas, lo cual afecta la liquidez y la estabilidad de la cooperativa.

Múltiples estudios certificarán que un aumento de la morosidad afecta la rentabilidad y la tesorería de las cooperativas, provocando pérdidas y problemas de dotaciones. En síntesis, elevados niveles de créditos extrajudiciales inciden negativamente en la rentabilidad al disminuir los ingresos obtenidos por intereses (Alcívar Moreira & Bravo Santana, 2020).

En este sentido, Aguilera Barriga & Haro Ávalos (2025) destacan la educación financiera como la forma en que los receptores utilicen bien su dinero para rebajar la mora y mejorar la sostenibilidad de las entidades, lo cual supone un soporte para la estabilidad del sistema financiero del país. De ahí que potenciar los programas de educación financiera resulte imprescindible para que la Cooperativa de Tulcán logre reducir la morosidad, defienda la cartera de préstamos y asegure la existencia de una gestión institucional sólida, bien fundamentada y responsable.

Las causas de la morosidad dependen tanto de factores internos como de factores externos, que inciden en el manejo del crédito y en el cumplimiento de las obligaciones correspondientes. El poder identificarlas ayudará a proponer estrategias que nos permitan manejar lo que la exposición crediticia a la morosidad se refiere. Mamani et al. (2021) clasifican las causas de la morosidad, tal como se ilustra en la Tabla 3:

Tabla 3*Determinantes de la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito*

Tipo de factor	Factor	Descripción	Impacto
Factores endógenos	Gestión crediticia deficiente	Falta de seguimiento a créditos vencidos y evaluaciones inadecuadas de endeudamiento.	Sobreendeudamiento y mayor morosidad.
	Errores en el otorgamiento de créditos	Procesos ineficientes en evaluación, cobranza o recaudación.	Reducción en la rentabilidad.
	Gestión del personal	Alta rotación y poca experiencia de los asesores de negocios.	Incremento de riesgos de impago.
	Factores culturales	Costumbres de pago y sentido de responsabilidad de los socios.	Influencia directamente en la puntualidad de sus obligaciones.
Factores exógenos	Situaciones macroeconómicas	Los datos macroeconómicos de la economía del país (PIB, inflación, devaluación de la moneda, desempleo).	Afectan a todo el cumplimiento de los pagos en el ámbito del sistema financiero.
	Situaciones sanitarias y sociales	Covid-19 entre otros eventos sanitarios.	Disminución de ingresos que aumentan la morosidad.
	Factores sociales	Nivel de formación, ocupación y nivel de confianza en el historial crediticio.	Gran influencia en la morosidad.

Nota. Elaboración propia basada en Mamani et al. (2021).

En la Cooperativa Tulcán, la identificación de estos factores determina el entendimiento de las causas de la morosidad pudiendo reforzar la importancia de fomentar una correcta educación financiera que procure un compromiso con el ahorro y un cumplimiento responsable con las obligaciones crediticias.

1.5. Relación entre Educación Financiera y Morosidad

Realizar el análisis del comportamiento financiero resulta fundamental para poder comprender cómo las decisiones individuales pueden afectar a la gestión del crédito. Según Orellana Intriago (2022), el comportamiento que presenta el consumidor viene determinado por factores económicos, psicológicos y sociales y está centrado en la búsqueda de maximizar el bienestar personal a partir de los recursos disponibles para cada cual, de tal forma que, cuando los socios no presupuestan debidamente sus gastos o toman decisiones impulsivas sobre el crédito, es probable que se produzcan retrasos en el pago, con el consiguiente impacto en el historial crediticio de cada uno de esos socios y en el estado financiero de la entidad. Partiendo de esta teoría, en la Cooperativa Tulcán se puede incrementar el programa de educación financiera, pero con un enfoque más personalizado dirigido a socios con morosidad.

La planificación financiera facilita la gestión de los ingresos a lo largo del tiempo y la preparación frente a lo imprevisto y la asunción de las obligaciones de financiación. Dolores-Ruiz et al. (2024) hacen hincapié en que la planificación financiera disminuye la exposición al riesgo, mejora la liquidez y optimiza la rentabilidad en las personas y organizaciones. En las cooperativas de ahorro y crédito, la educación financiera se convierte en un apoyo esencial para consolidar estas prácticas, ya que facilita la toma de decisiones responsables y contribuye a reducir la morosidad.

No obstante, la efectividad de los diversos programas de educación financiera se ve limitada por diferentes barreras. Como lo señalan Carrera Silva et al. (2024):

Barrera geográfica. La mayor parte de los encuestados indica que está viviendo en el ámbito urbano, quedando por debajo el número de encuestados que indican que viven en el ámbito rural. Esta diferencia podría ser un reflejo de la disposición de herramientas para la educación en las ciudades más grandes (por ejemplo, también con talleres, seminarios, eventos sobre educación financiera), las cuales ayudan a los habitantes de la región urbana a acceder a más recursos que en el ámbito rural (Carrera Silva et al., 2024).

La disparidad entre zonas urbanas y rurales restringe el acceso a formaciones financieras de una manera proporcional. En las zonas urbanas hay una mayor disponibilidad a recursos de formación y en el sector rural perviven dificultades que restringen la capacidad de instrucción financiera de los socios, además de perjudicar su capacidad de pago por el préstamo.

Barrera de comunicación. Casi la mitad de la difusión se realizó presencialmente, en torno a una tercera vía mediante redes sociales y la menor parte mediante medios digitales como correos y webs. Esta producción de la difusión se alinea con la idea de las entidades financieras de poder adaptar sus modos de comunicar con las diferentes características y preferencias de socios y clientes (Carrera Silva et al., 2024).

Como la mayoría de los programas se imparten de manera presencial y en menor medida a través de medios digitales, no todos pueden participar. La limitación restante puede llevar a que algunos usuarios no reciban formación útil sobre la gestión de sus recursos financieros.

Barrera cultural y de conocimiento. El mayor impedimento es el hecho de que muchas personas no están acostumbradas a gestionar adecuadamente su dinero y forman malos hábitos monetarios. Hoy en día, la economía es muy compleja y arriesgada, por lo que se requiere cierto conocimiento para prevenir errores. Sin esa preparación previa, a las personas les resulta

muy difícil tomar decisiones financieras acertadas sin el asesoramiento o la instrucción adecuados.

Venciendo estas barreras se aseguran que la educación financiera cumpla con el objetivo de promover la cultura del pago, reducir la morosidad y garantizar la estabilidad institucional. Para la Cooperativa Tulcán, contribuir a la enseñanza económica básica de manera accesible y continua es una manera de cuidar la cartera de crédito, de mantener la confianza de los socios y de asegurar la sostenibilidad del modelo cooperativo.

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación adopta un enfoque mixto, al integrar métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán en el periodo 2023–2024. Desde un aspecto cuantitativo se procederá a la recopilación, análisis y obtención de información estadística sobre aquellos niveles de morosidad existentes y la implicación y asistencia de los socios en los programas de educación financiera con la intención de poder medir la relación entre ambas variables, mientras que el componente cualitativo se fundamentará en la realización de entrevistas y una revisión documental para llegar a comprender a fondo la efectividad de las estrategias llevadas a cabo y las percepciones de los socios en base a la educación financiera proporcionada.

Se basa de una investigación explicativa, es decir, un diseño de investigación que busca describir la situación de la educación financiera y la morosidad que hay en la cartera de crédito, a partir de la identificación de la estrategia y programas de educación financiera puestos en marcha, y del análisis del comportamiento de la morosidad, se pretende aclarar de qué forma el nivel de educación financiera de los socios incide sobre su capacidad de cumplir con las obligaciones de pago derivadas de la contratación del crédito.

Para lograr este propósito, el estudio se fundamenta en el método inductivo, ya que, a partir de la observación y el estudio de datos concretos como estadísticas de morosidad, niveles de participación de los socios en capacitaciones y resultados de las estrategias aplicadas, se busca identificar patrones y tendencias que permitan establecer conclusiones generales acerca

de la incidencia que tiene la educación financiera en el cumplimiento de las obligaciones crediticias. De esta manera, posibilita construir un análisis fundamentado en la evidencia empírica para explicar la relación entre las variables objeto de estudio.

2.2. Ubicación del Lugar

La investigación se realizó en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, situada en la ciudad de Tulcán, capital de la provincia del Carchi, en la región Sierra norte del Ecuador, localidad que se encuentra en la zona fronteriza con la República de Colombia. La elección de esta localización es justificable a partir de encontrar en la matriz los procesos de otorgamiento de créditos, análisis de riesgo de cartera y de planificación de programas de educación financiera, todos ellos ingredientes que son centrales para el desarrollo de la investigación que se pretende realizar.

En esta línea, la Figura 3 muestra la situación geográfica y las calles principales, convirtiéndose en un referente visual del entorno donde se sitúa la institución, la cual ha de ser el escenario principal de la investigación.

Figura 2

Ubicación geográfica matriz - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.



Nota. Obtenido de Google Maps

2.3. Materiales, Equipos y Software

La Tabla 4 describe los materiales, equipos y software empleados en la investigación, organizados según su función.

Tabla 4

Materiales, equipos y software a emplear en la investigación

Materiales de campo	Materiales de laboratorio	Equipos	Software
Cuestionario de entrevistas para funcionarios de la cooperativa.	No aplica.	Computadoras portátiles.	Microsoft Word.
Documentación de la base de datos de cartera	No aplica.	Impresoras.	Zotero.
Esferos, carpetas, resaltadores.	No aplica.	Teléfonos celulares.	Microsoft Excel.
Informes y medios digitales.	No aplica.	Calculadoras.	Microsoft Forms. Adobe Acrobat.

2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos

Para el desarrollo metodológico, se definió que la población objeto de estudio comprendió a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán que participan directamente en el otorgamiento de créditos, en el análisis del riesgo de la cartera y en la planificación de programas de educación financiera. Este grupo fue seleccionado por su conocimiento especializado y su relación directa con los procesos crediticios y de gestión financiera.

Sobre este grupo, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, técnica que permitió focalizar a los actores estratégicos con conocimiento directo en los procesos crediticios y en la gestión de educación financiera, asegurando la obtención de información cualitativa relevante para los objetivos del estudio.

Para la recolección de los datos, se emplearon técnicas complementarias. Por un lado, se realizaron entrevistas semiestructuradas al jefe de crédito, jefe de riesgos, gestora de responsabilidad social y oficiales de crédito de la Cooperativa Tulcán, con el propósito de comprender los criterios institucionales para la gestión del riesgo crediticio, así como su percepción sobre la influencia de la educación financiera en la morosidad.

De manera paralela, se llevó a cabo una revisión documental, analizando los informes públicos encontrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria e información interna del sitio web de la Cooperativa. Esto permitió obtener información precisa sobre la morosidad de los créditos y evaluar cómo se relaciona con la educación financiera.

2.5. Matriz de Operacionalización de Variables

La Tabla 5 representa la matriz de variables, constituyendo la herramienta fundamental para estructurar y definir las variables clave del estudio, estableciendo su relación con las dimensiones, indicadores, técnicas de investigación, instrumentos y fuentes de información.

Tabla 5

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de investigación	Fuentes de información
Morosidad	Riesgo crediticio	Porcentaje de socios con		

	créditos en situación de morosidad		<ul style="list-style-type: none"> • Informes oficiales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tulcán.
Reconocimiento de pérdidas crediticias	Porcentaje de provisiones para incobrabilidad sobre cartera total		<ul style="list-style-type: none"> • Documentos financieros emitidos por la SEPS.
Marco legal	Cumplimiento normativo en gestión de morosidad	Revisión documental y entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
Gestión de cartera	Clasificación de cartera según riesgo		<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos, artículos académicos y literatura científica.
Impacto financiero	Rentabilidad neta sobre activos (ROA) afectada por morosidad		<ul style="list-style-type: none"> • Documentos internos de la Cooperativa.
Educación financiera	Conocimiento financiero	Modalidades de capacitaciones accesibles para socios	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios clave de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
	Programas de educación financiera	Número de capacitaciones financieras impartidas en los periodos de análisis	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la Cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> - Jefe de crédito - Jefe de riesgos
	Innovación en programas	Nivel de actualización de	

de educación financiera	los contenidos de los programas	- Gestora de Responsabilida
Recursos y compromiso institucional para los programas de educación financiera	Disponibilidad de recursos y respaldo institucional para implementar programas educativos	d Social - Oficiales de crédito

2.6. Procedimiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento y análisis de la información se combinaron herramientas ofimáticas y software estadístico. Se utilizó el programa Microsoft Excel para el tratamiento cuantitativo de los datos de morosidad, lo cual garantizó mayor precisión en la generación de tablas de frecuencia y gráficos, por otra parte, el procesador de texto Microsoft Word facilitó la transcripción y sistematización de las entrevistas para el análisis cualitativo. El uso complementario de estas herramientas permitió visualizar los hallazgos con claridad y establecer la relación existente entre la educación financiera y el cumplimiento de los créditos.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo expone y examina los resultados obtenidos por la aplicación de las técnicas de investigación sugeridas por la metodología, revisión documental y entrevistas semiestructuradas dirigidas a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. Se determinó que estas técnicas permitieron obtener información relevante acerca de los programas de educación financiera y el comportamiento de la morosidad de la cartera durante el periodo 2023 – 2024.

A través del análisis de los resultados se logra conocer el comportamiento de la morosidad de la cartera de crédito en función de la ejecución de los programas de educación financiera de la información obtenida con el análisis de contenido de la revisión documental y las entrevistas semiestructuradas.

3.1.Resultados de Revisión Documental

A partir del análisis de registros estadísticos publicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y de la información proporcionada por la institución, se sistematizaron datos sobre la composición y evolución de la morosidad de la cartera de crédito, así como la implementación de programas de educación financiera. Este proceso permitió contextualizar el comportamiento de ambas variables en el año 2024, en relación con la dinámica histórica y operativa de la cooperativa.

3.1.1. Análisis de la Morosidad

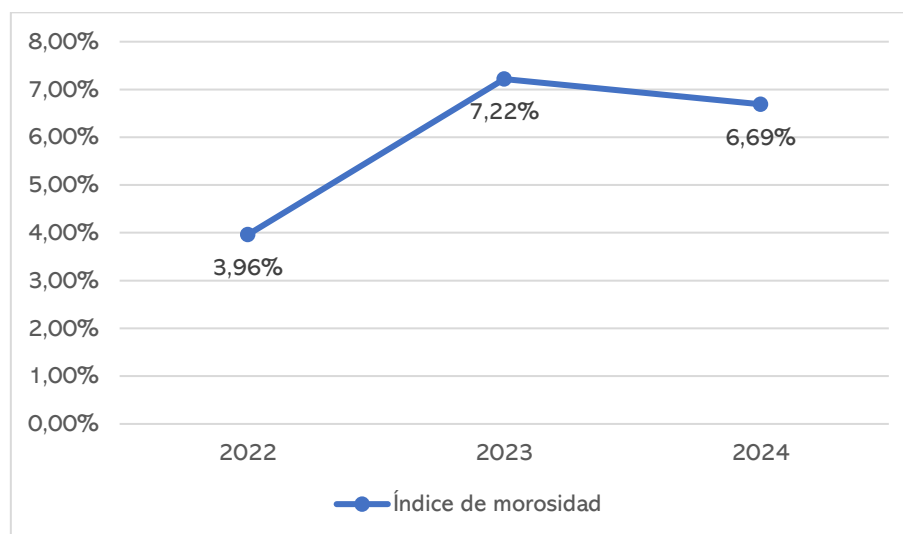
El período central de análisis de la presente investigación comprende los años 2022, 2023 y 2024, durante los cuales se evalúa la evolución de la morosidad de la cartera de crédito

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. Si bien la institución cuenta con programas de educación financiera como parte de su estrategia de gestión del riesgo crediticio, implementados de manera institucional desde el año 2016, el comportamiento de la morosidad se ve influenciado por diversos factores internos y externos que inciden en la capacidad de cumplimiento de los socios.

Bajo este enfoque, la Figura 3 presenta la evolución del índice de morosidad de la cartera de crédito durante el período analizado, evidenciando las principales variaciones observadas en la calidad de la cartera.

Figura 3

Evolución de la morosidad de la cartera de crédito (2022 – 2024).



Nota. Variación histórica de la morosidad según datos publicados de la SEPS

Análisis:

En el año 2022, la morosidad de la Cooperativa Tulcán se ubicó en 3,96%, reflejando una situación relativamente controlada y coherente con un entorno económico menos restrictivo, este nivel de morosidad se encontraba por debajo de los promedios observados

posteriormente en el sistema cooperativo, lo que sugiere una adecuada capacidad de pago de los socios durante ese período.

Para 2023, la morosidad de la cooperativa se incrementó de forma significativa hasta alcanzar el 7,22%, registrando un aumento de 3,26 puntos porcentuales respecto al año anterior, comportamiento que resulta consistente con la tendencia del sistema cooperativo a nivel nacional, ya que, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la morosidad promedio del sector de cooperativas de ahorro y crédito se ubicó en 7,2%, reflejando un deterioro generalizado de la cartera asociado a la desaceleración económica, la inseguridad y la reducción de la liquidez de los socios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024).

En este sentido, el rendimiento de la cooperativa Tulcán es congruente con el comportamiento sectorial, lo que demuestra que dicha cooperativa tiene una elevada exposición a los mismos factores de riesgo, en 2024 la morosidad de la cooperativa presenta una ligera disminución hasta el 6,69%, lo que muestra cierta estabilización del indicador, que si bien efectivamente ha ido bajando y estabilizándose, es un valor todavía elevado comparado con el de 2022, a nivel sectorial, la SEPS expresa que la morosidad promedio de las cooperativas de ahorro y crédito ha aumentado también hasta el 8,0%; por lo que a pesar de la cooperativa Tulcán haya conseguido reducir marginalmente su propia morosidad, el sistema cooperativo en su conjunto ha tenido un deterioro más acelerado de la cartera (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2025). Este comportamiento sugiere que las acciones implementadas por la cooperativa permitieron contener parcialmente el riesgo crediticio, aunque sin revertir de forma estructural las condiciones que afectan la capacidad de pago de los socios.

3.1.2. Evolución Financiera de la Cartera de Crédito

La aplicación de la revisión documental implicó la extracción, tabulación y comparación de los datos relacionados con la cartera de crédito correspondientes al periodo 2022–2024. En este contexto, la cartera improductiva, considerada como el indicador total de morosidad, se conforma por dos componentes principales:

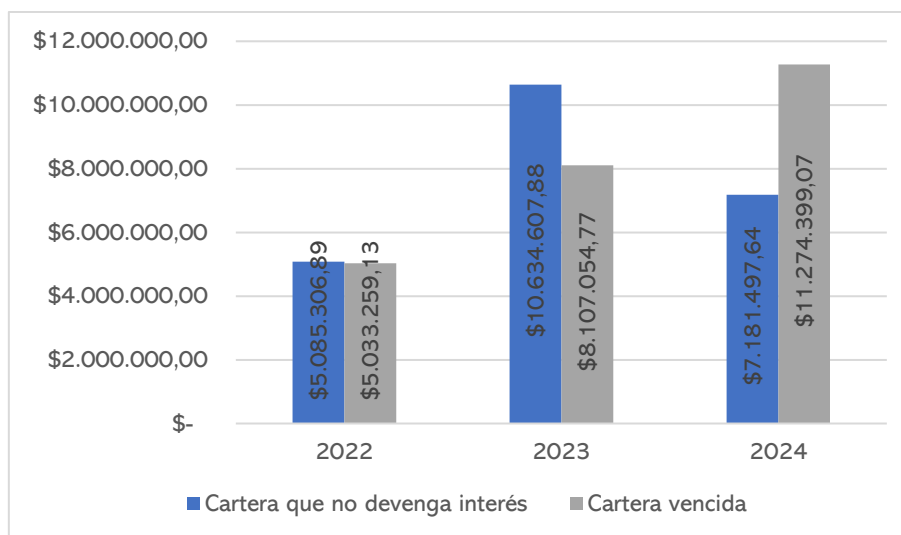
- Cartera que no devenga intereses: corresponde a la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- Cartera vencida: representa la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017).

Como referencia institucional general, se reconoce que en años anteriores la cooperativa mantuvo niveles más controlados de cartera improductiva, en un contexto de mayor estabilidad económica y con la aplicación de estrategias orientadas a la gestión del riesgo crediticio y a la vez, de educación financiera, lo cual permite dimensionar el alcance del deterioro observado en el periodo de análisis.

La Figura 4 presenta la evolución de la cartera vencida y de la cartera que no devenga intereses en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán durante el período 2022–2024, lo que permite analizar el comportamiento de la morosidad desde una perspectiva comparativa, enfocada en el desempeño reciente de la cartera de crédito.

Figura 4

Evolución comparativa de la cartera que no devenga interés – cartera vencida (2022 – 2024).



Nota. Elaboración propia con datos de informes de la SEPS.

Análisis:

En 2022, la cartera que no devenga interés registró un valor aproximado de USD 5,09 millones, mientras que la cartera vencida se situó en alrededor de USD 5,03 millones, mostrando niveles similares entre ambas categorías. Esta relación evidencia que, durante ese año, los saldos improductivos mantenían una distribución equilibrada, sin una concentración significativa en estados de mora prolongada, lo que refleja una estructura del riesgo crediticio aún contenida dentro del comportamiento general de la cartera.

Para 2023, se observa un incremento relevante de la cartera que no devenga interés, la cual alcanzó aproximadamente USD 10,63 millones, mientras que la cartera vencida ascendió a USD 8,11 millones, esta variación da cuenta de un deterioro progresivo en el comportamiento de pago de los socios, evidenciando la acumulación de obligaciones impagas en etapas

intermedias del incumplimiento. Dicho comportamiento resulta coherente con el contexto económico nacional adverso y con el aumento generalizado del riesgo crediticio en el sistema cooperativo, caracterizado por una menor liquidez de los hogares y una mayor vulnerabilidad financiera, escenario que ha sido identificado a nivel sectorial bajo condiciones macroeconómicas desfavorables (Panchi Arias, 2025).

Para el año 2024, la conducta del riesgo crediticio se manifiesta con una variación en su forma de ser, ya que la cartera sin devengar se ve reducida a aproximados USD 7,18 millones, mientras que la cartera vencida se observa claramente como en franca y elevada subida a cerca de USD 11,27 millones. Esta situación refleja cómo lentamente se van trasladando saldos desde categorías de mora poco severas a estados de vencimiento lleno, dejando a la vista una situación de incumplimiento que se extiende en el tiempo y que pone de manifiesto una mayor exposición al riesgo crediticio. La evolución que se percibe está en plena línea de una tendencia de alta sensibilidad de la conducta crediticia frente a factores externos, tal como se ha venido diciendo en antecedentes que evidencian incrementos de la morosidad relacionados con choques económicos y crisis estructurales (Armijos Espinoza et al., 2022).

Desde la óptica comparativa, la evolución conjunta de ambas carteras permite detectar que, mientras que el crecimiento del riesgo en 2023 se concentraba, principalmente, en la cartera que no devenga interés, en 2024 la evolución se centra en la cartera vencida, señal que la cartera de crédito deteriora en su calidad en el periodo analizado.

3.1.3. Distribución de la Cartera de Crédito por Actividad Económica y Tipo de Crédito

En la Tabla 6 se presenta la distribución porcentual de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán según la actividad económica de los socios y el tipo de crédito otorgado, diferenciando las modalidades de consumo, inmobiliario y microcrédito.

De la información mostrada se obtiene la relativa representación de la proporción del crédito en los diferentes sectores económicos, constituyéndose en un insumo descriptivo para entender la orientación del financiamiento institucional. La tabla también permite observar la forma relativamente completa de realizar comparaciones entre las actividades económicas considerando la desagregación por sexo a partir de los promedios simple, responde a las limitaciones de los registros disponibles por lo que no lo analizamos de forma inferencial.

Tabla 6

Distribución porcentual de la cartera de crédito por actividad económica y tipo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Actividad económica	Consumo	Inmobiliario	Microcrédito
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	17,87%	3,68%	78,46%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de automotores y bicicletas	47,13%	17,98%	34,91%
Transporte y almacenamiento	59,96%	4,70%	35,35%
Explotación de minas y canteras	52,67%	22,62%	24,72%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	58,66%	4,54%	36,81%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	32,53%	5,93%	61,55%
Construcción	82,22%	4,08%	13,70%
Industrias manufactureras	23,59%	7,19%	19,23%

Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0,00%	0,00%	100,00%
Actividades de los hogares como empleadores	75,18%	8,55%	16,28%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	55,67%	11,57%	32,77%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	70,62%	8,05%	21,34%
Empleado privado	72,66%	6,55%	20,80%

Nota. Elaboración propia con base en información institucional publicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán (2024).

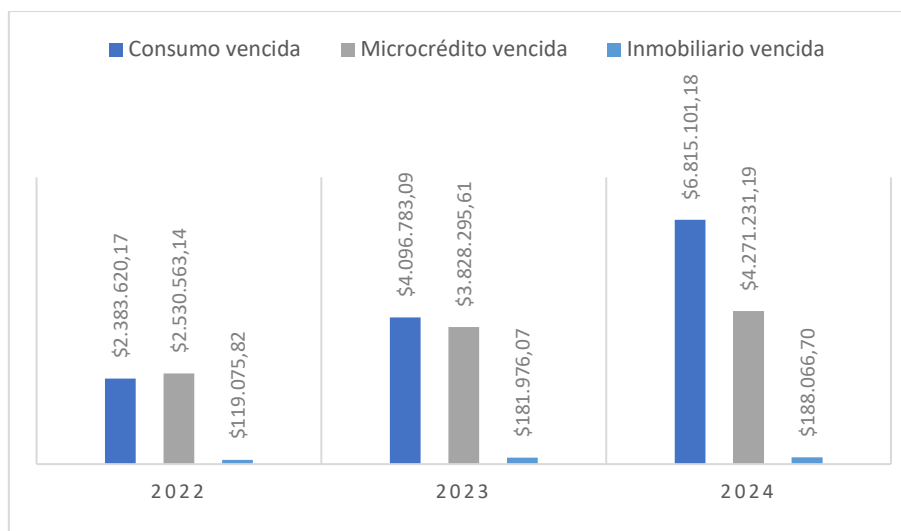
3.1.4. Comportamiento de la Morosidad por Segmento de Crédito

El análisis desagregado de la cartera vencida por segmento de crédito permite identificar con mayor precisión la distribución del riesgo crediticio dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. Considerando que la morosidad general presenta una tendencia creciente en el período de estudio, resulta pertinente examinar qué segmentos de crédito explican en mayor medida la evolución del saldo vencido durante los años analizados.

En este contexto, la Figura 5 muestra la distribución de la cartera vencida por segmento de crédito, consumo, microcrédito e inmobiliario, en el periodo 2022 – 2024, permitiendo observar las variaciones registradas en cada tipología de crédito.

Figura 5

Cartera vencida por segmento de crédito (2022 – 2024).



Nota. Elaboración propia a partir del portal estadístico de la SEPS.

Análisis:

Los resultados evidencian que, durante el periodo analizado, la morosidad se concentra de manera predominante en los segmentos de crédito de consumo y microcrédito, mientras que el crédito inmobiliario mantiene una participación menor dentro del total de la cartera vencida.

En el ejercicio 2022, la cartera en mora de los créditos de consumo tiene un volumen de aproximadamente, USD 2.39 millones; a ésta le sigue el microcrédito con aproximadamente USD 2.53 millones y por último queda el crédito en bienes raíces, cerca de USD 119 mil. Para el año 2023, los dos segmentos sí registran aumentos importantes, ubicándose el crédito de consumo en el orden de USD 4.10 millones y el microcrédito en USD 3.28 millones, lo cual es un índice del deterioro, generalizado, del comportamiento de pago.

En el año 2024, la tendencia empieza a profundizarse con la existencia de un considerable aumento de la morosidad de la cartera de crédito de consumo, con un saldo de aproximadamente USD 6,82 millones, confirmando así que este producto es el préstamo que parece tener la morosidad más elevada. En el caso del microcrédito, la deuda morosa aumenta,

pero a un ritmo menor, con un saldo de cerca de USD 4,27 millones. Finalmente, el crédito inmobiliario va mostrando un saldo de la cartera vencida también bajo, ya que se trata de un saldo de aproximadamente USD 388 mil, lo que viene a constatar la baja incidencia de la morosidad en este dominio del total de la cartera.

De acuerdo con la trayectoria indicativa del desarrollo y teniendo presente el año 2024, el reciente mal comportamiento de la morosidad se justifica en gran medida por el carácter del crédito al consumo que presenta en el mencionado período el máximo nivel de morosidad y que se erige en el subsegmento con mayor riesgo de morosidad para la cooperativa. La magnitud alcanzada por el presente segmento para el año 2024 evidencia la fragilidad que tiene a las variaciones del ingreso y el contexto económico de los socios, como también hace que sea aún más sensible para economías que sean adversas.

Los resultados son congruentes con lo que expresa, por ejemplo, Paredes Malla (2023), cuando señala al crédito de consumo como el segmento con los valores más elevados de morosidad entre las cooperativas del segmento 1 y que señala que será clave poner en práctica intervenciones diferenciadas en el uso de la gestión del riesgo crediticio.

3.1.5. Participación de Socios con Crédito Activo en el Programa de Educación

Financiera (2022 – 2024).

Con el objetivo de analizar la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito, se evaluó la participación de los socios con crédito activo en el programa de educación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán durante el periodo 2022 – 2024, a partir de información proporcionada por la institución. La elección de este periodo se basa en la estrategia de planificación de la cooperativa, ya que esta ha estructurado históricamente sus programas de educación financiera en ciclos definidos, correspondientes a

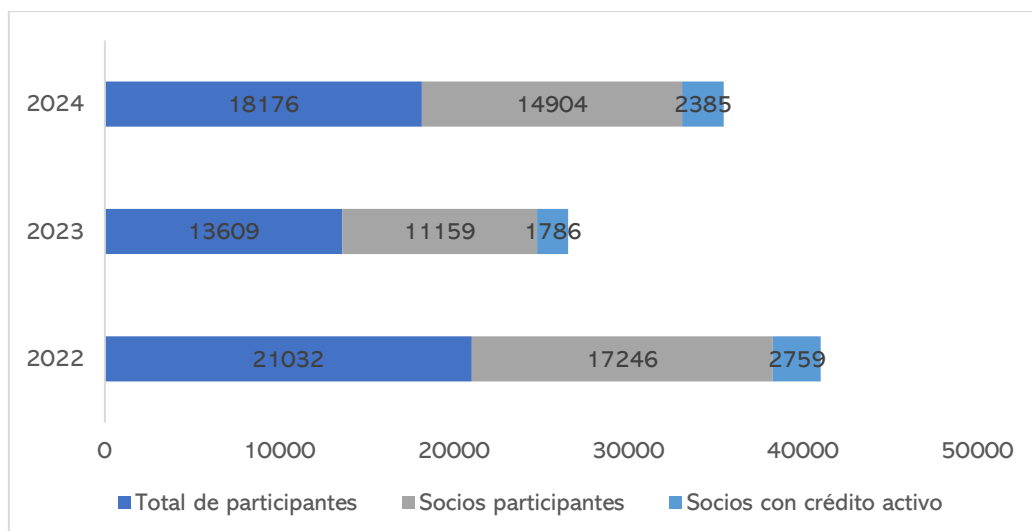
los periodos 2016 – 2019, 2018 – 2021 y 2022 – 2024, siendo este último el que se alinea con el análisis de la investigación.

Para efectos del análisis, del total de participantes del programa se diferenciaron los socios de la cooperativa y, de manera específica, aquellos socios que mantienen créditos activos, al tratarse del grupo directamente vinculado al comportamiento de la cartera de crédito y con mayor exposición al riesgo de morosidad. A grandes rasgos, se deduce que, aproximadamente, el 82 % de las personas participantes se corresponden con socias y, de éstas, cerca de un 16 % son socias con crédito activo. Dicha proporción permanece prácticamente invariante a lo largo del periodo estudiado, lo que permite examinar la evolución que presenta la cobertura en el tiempo analizado sin que aumenten de manera significativa los cambios en la composición del grupo que recibe la capacitación.

En este sentido, en la Figura 6 se presentan los resultados que se desprenden del análisis de la participación que presenta la educación financiera en los años 2022 a 2024, diferenciando la cantidad total de las personas participantes, el total de socias participantes, y con crédito activo.

Figura 6

Participación de socios en el programa de educación financiera, con énfasis en socios con crédito activo (2022–2024).



Nota. Elaboración propia con base en datos proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Análisis:

En 2022, se registra el mayor nivel de cobertura del período analizado, con un total de 21.032 participantes, de los cuales 17.246 correspondieron a socios de la cooperativa y 2.759 a socios con crédito activo. Este comportamiento refleja una mayor intensidad en la ejecución del programa durante ese año, concentrando aproximadamente el 40 % del total de participantes del período 2022–2024.

Para 2023, se observa una reducción significativa en la cobertura del programa, con un total de 13.609 participantes, de los cuales 11.159 fueron socios y 1.786 socios con crédito activo. Esta disminución se evidencia también en la participación relativa dentro del período total, al concentrar alrededor del 26 % de los participantes del ciclo analizado, lo que refleja una menor ejecución del programa en comparación con el año anterior.

En el año 2024, la cobertura del programa se muestra recuperada en relación con el año 2023, alcanzando un total de 18.176 participantes, 14.904 correspondientes a socios y 2.385 a

socios con crédito activo. La participación total representa aproximadamente el 34 % del total durante el periodo analizado, aunque no se alcanza los valores alcanzados en el 2022, el año con la mayor cobertura del ciclo.

Esta información permitió describir el comportamiento de la cobertura de los programas de educación financiera en el periodo de estudio y representa un marco de referencia para poder analizar la morosidad de la cartera de crédito posteriormente.

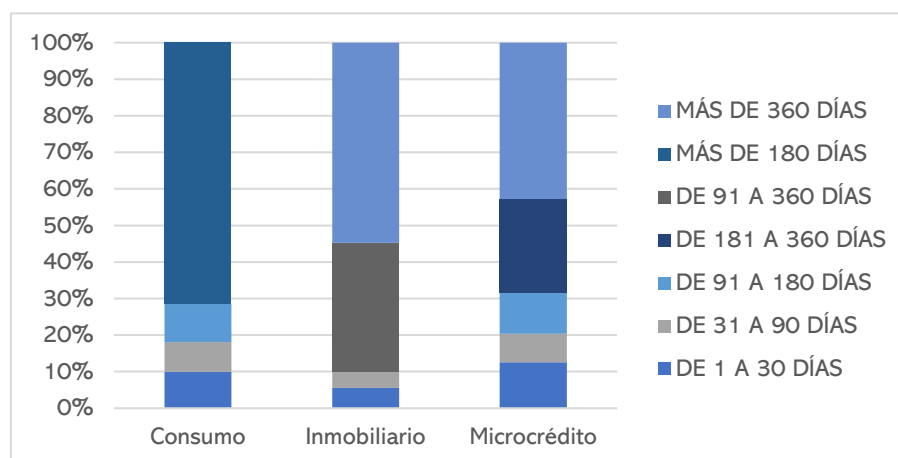
3.1.6. Análisis de la Morosidad por Días de Atraso en la Cartera de Crédito (2022–2024)

Con el fin de profundizar en el comportamiento de la morosidad de la cartera de crédito, se analizó la clasificación de los saldos vencidos por días de atraso en los segmentos de crédito de consumo, microcrédito e inmobiliario durante los años 2022, 2023 y 2024. Este análisis permite identificar cómo se distribuye el riesgo crediticio según la antigüedad de los atrasos, aportando una visión más detallada sobre la concentración de la morosidad y su evolución en el tiempo dentro de la cooperativa.

En este contexto, las Figuras 7, 8 y 9 presentan la clasificación de la cartera vencida por días de atraso correspondiente a los años 2022, 2023 y 2024, respectivamente, permitiendo observar la evolución de la morosidad y la distribución de los saldos vencidos en cada segmento de crédito a lo largo del periodo analizado.

Figura 7

Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2022.



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de la SEPS.

Análisis:

En 2022, la morosidad por días de atraso presenta una estructura caracterizada por una mayor concentración en los tramos de atraso prolongado. En el crédito de consumo, el mayor monto de cartera vencida se concentra en el tramo de más de 180 días, con un valor de USD 3.632.465,15, superando ampliamente a los saldos registrados en los tramos de menor antigüedad. Los atrasos de entre 1 y 30 días, de 31 a 90 días y de 91 a 180 días, evidencian saldos mucho más bajos, lo cual pone en evidencia, de alguna manera, que el grueso de la exposición del crédito de consumo no radica en la mora reciente, sino que en obligaciones que pasan a estar por mucho más tiempo irremediablemente impagas.

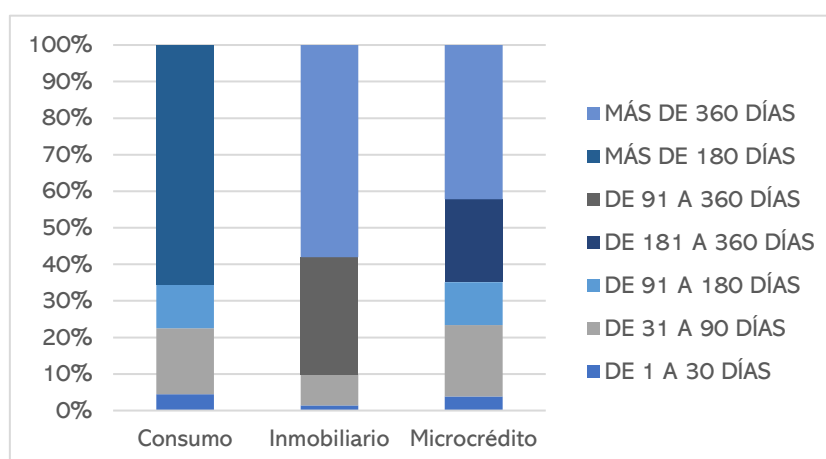
La cartera de microcrédito igualmente muestra una alta concentración dentro de los estratos de atrasos superiores a los 180 días. El tramo de más de 360 días, por ejemplo, se lleva un saldo de USD 2.026.311,60, mientras que el tramo de 181 a 360 días cuenta con USD 1.204.393,44. Por otro lado, los tramos de atraso más corto presentan saldos relativamente

bajos, lo cual sugiere que una porción amplia de la cartera de microcrédito ya había logrado atravesar las fases iniciales de la morosidad y se encontraba en los estratos de morosidad más avanzada.

Pese a que los montos absolutos del crédito inmobiliario son escasamente menores que el consumo y microcrédito, la estructura de la morosidad mantiene un patrón similar. Los saldos impagos por encima de los 360 días son de USD 166186,94 y los atrasos de corto plazo reflejan importes pequeños, lo que se pone de manifiesto por el hecho de que la morosidad importante de este segmento también está vinculada a un mayor tiempo de antigüedad.

Figura 8

Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2023.



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de la SEPS.

Análisis:

Durante 2023, la clasificación de la cartera por días de atraso evidencia un agravamiento de la morosidad respecto a 2022, con un desplazamiento de los saldos hacia tramos de mayor antigüedad. En lo que respecta al consumo, el vencido en el rango de más de 180 días aumenta con una enormidad hasta llegar a la importancia de USD6.609.258,23 que

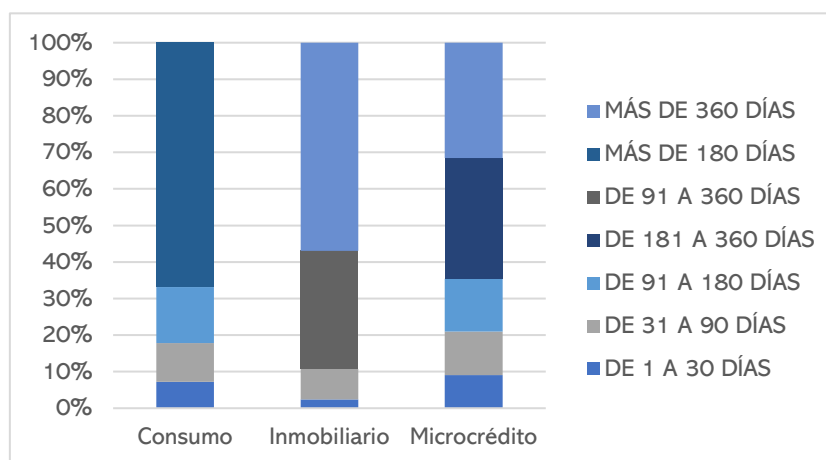
pasa a ser el principal componente de la morosidad del consumo. A diferencia del año pasado, los rangos intermedios, en especial el 31 a 90 y el 91 a 180, también tienen importes importantes, lo que indicaría un aumento de los atrasos que tienden a trasladarse posteriormente a rangos superiores en la duración de la morosidad.

En el microcrédito, se observa que la morosidad se encuentra concentrada en el tramo de más de 360 días que acumula un saldo de USD 3.455.920,97, seguido del tramo de 181 a 360 días que se traduce en un saldo de USD 1.861.243;77. En tal sentido, esta distribución pone de manifiesto que una parte importante de la cartera vencida no logra ser regularizada y se va acumulando en los tramos que tienen un mayor atraso. Por su parte, los tramos de mora reciente dejan entrever montos inferiores respecto de los tramos críticos y toda esta información evidencia que en este segmento se perpetúan los incumplimientos de largo plazo.

Con respecto al crédito inmobiliario, la estructura de la morosidad permanece análoga a la evidenciada en 2022. Los importes vencidos en los plazos de mora corto continúan muy bajos, a la vez que los saldos correspondientes a vencimientos superiores a 360 días ascienden a USD 277.064,02, lo cual denota que la morosidad significativa en este tipo de crédito continúa vinculada a retrasos extensos.

Figura 9

Clasificación de la cartera vencida por días de atraso y segmento de crédito – Año 2024.



Nota. Elaboración propia a partir de información obtenida de la SEPS.

Análisis:

En 2024, el análisis por días de atraso muestra la continuidad del patrón de morosidad observado en los años anteriores, con una concentración sostenida en los tramos de mayor antigüedad. En el crédito de consumo, el monto en mora del tramo de vencimiento de más de 180 días se vuelve a incrementar hasta USD 7.262.677,01, consolidando este tramo como el foco principal de morosidad del segmento. Los montos de los tramos de morosidad intermedia también son relevantes, lo que da a entender que los atrasos recientes siguen sumando y desplazándose a tramos de vencimiento mayores.

La morosidad en el microcrédito se centraliza fundamentalmente en los tramos de 181 a 360 días de morosidad y de más de 360 días de morosidad, contabilizando saldos de USD 2.337.003,34 y USD 2.237.634,64, respectivamente. Esto evidencia que la mayor porción de la morosidad en microcréditos tiene que ver con atrasos de larga duración, a la vez que bonifica la permanencia de las dificultades para el pago en este segmento.

Finalmente, el crédito hipotecario detenta, aún, los montos vencidos más bajos de los segmentos, aunque su estructura presenta una mayor concentración hacia los tramos de atraso más prolongado; los saldos vencidos a 2024, que son mayores a 360 días, suman USD 287205,53 y los atrasos de corto-plazo se ubican en montos muy reducidos, lo que deja en evidencia un patrón de morosidad que parece derivar, principalmente, de las obligaciones de mayor antigüedad.

3.2. Resultados de Entrevistas

A partir de las entrevistas realizadas a funcionarios vinculados a las áreas de crédito, riesgos y gestión de responsabilidad social, se identificaron percepciones, prácticas y criterios institucionales relacionados con el comportamiento de pago de los socios, la gestión del riesgo crediticio y el rol de la educación financiera en la calidad de la cartera.

3.2.1. Evaluación de la Morosidad de la Cartera de Crédito

En la Tabla 7 se presentan los principales hallazgos obtenidos, los cuales sintetizan los factores asociados al comportamiento de la morosidad, la gestión del riesgo crediticio y sus efectos en la cartera, a partir del análisis conjunto de las entrevistas realizadas.

Tabla 7

Síntesis de resultados cualitativos sobre factores asociados a la morosidad de la cartera de crédito.

Tema planteado	Desarrollo de opiniones
Porcentaje de socios con créditos en situación de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • La morosidad tiene como origen principal patrones externos (inseguridad, inestabilidad financiera y cambios normativos de la post pandemia). • Tan inefectiva planificación financiera y la mala administración de la familia resuelven el incumplimiento

	<ul style="list-style-type: none"> • La informalidad de los ingresos y el sobreendeudamiento, específicamente por créditos online, agudizan la reincidencia.
Porcentaje de provisiones para incobrabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • El aumento de la provisión es una estrategia institucional determinada por la institución de mitigación patrimonial. • La escasa educación financiera del socio agrava equivocaciones en costos, en inventarios y en el uso de los recursos. • La mezcla de capital del negocio con gastos personales incrementa la morosidad del riesgo de incobrabilidad.
Cumplimiento normativo en la gestión de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • El incumplimiento principal está dado por el incumplimiento de destino del crédito productivo hacia consumo personal. • Las fallas documentales y la información del socio aumentan el riesgo operacional. • El cumplimiento de las normativas depende, en mayor medida, de la voluntad de pago del socio y no de su capacidad técnica.
Clasificación de cartera según riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • El microcrédito exhibe mayor riesgo por la inestabilidad de los ingresos y ser más vulnerable a choques externos. • Se evidencian debilidades en la ejecución de la supervisión post desembolso y el seguimiento del destino efectivo de los fondos. • El riesgo se maneja de forma reactiva, con alertas tempranas y con el proceso de cobranza de forma escalonada.
Rentabilidad neta sobre activos (ROA)	<ul style="list-style-type: none"> • La rentabilidad se ha visto impactada principalmente por el aumento de las provisiones desde la pandemia. • La educación financiera preventiva es más efectiva como defensa de la rentabilidad que el proceso de cobranza con la gestión correctiva. • Los refinanciamientos y los acuerdos de pago colaboran en el mantenimiento de rentabilidad y la reducción de costos judiciales.

Nota. Elaboración propia con base en la información obtenida de las entrevistas aplicadas a funcionarios del área de crédito y riesgos.

Análisis:

Los resultados muestran que la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán es consecuencia de una combinación de factores externos e internos que han influido de manera directa en el comportamiento de pago de los socios. De acuerdo con los entrevistados, los cambios normativos aplicados durante y después de la pandemia modificaron los hábitos de pago y contribuyeron a un aumento de la morosidad registrada, este

incremento responde, en gran medida, a ajustes en los criterios de clasificación de la cartera, más que a un deterioro inmediato de la capacidad de pago, lo cual coincide con lo señalado por Panchi Arias (2025), quien explica que la reducción del plazo para considerar una operación como vencida permitió visibilizar niveles de mora que anteriormente eran gestionados mediante refinanciamientos, incrementando así los indicadores reportados por las instituciones financieras.

Asimismo, se identificó que la limitada planificación financiera de los socios, la informalidad de los ingresos y el sobreendeudamiento influyen directamente en el incumplimiento de las obligaciones crediticias, estas condiciones han generado un debilitamiento progresivo de la cultura de pago y una mayor reincidencia en mora, tal como advierte Panchi Arias (2025), quien señala que algunos socios desarrollan expectativas de alivios financieros o prórrogas para cumplir con sus compromisos. Así se intensifica la disminución o reducción de ingresos, que está afectando de forma directa la capacidad de pagar condiciones y sostiene, por lo tanto, la relación entre las condiciones económicas inversas y el incremento de la morosidad, tal como se exponen por Riofrio Rivas et al. (2024). De este modo, el fortalecimiento de las provisiones para incobrabilidad se reafirma como un mecanismo central de cobertura del riesgo, aunque eso suponga un impacto directo sobre la rentabilidad institucional.

En cuanto al cumplimiento normativo en la gestión de la morosidad, los datos observados indican que los incumplimientos más relevantes se tienen que ver en el desvío del destino del crédito productivo a fines de consumo personal, junto con deficiencias en la calidad y veracidad de la información que proporcionan los socios en el contexto del proceso de concesión de créditos. Además, a las debilidades mencionadas, le podemos sumar las restricciones que se tienen en la verificación de datos documentales y en la asesoría crediticia,

lo que aumenta el riesgo crediticio y las dificultades para tener una gestión preventiva correcta de la cartera, pudiendo ir reduciendo la capacidad institucional de anticipar el deterioro del crédito desde el mismo origen.

De otro lado, el análisis de la cartera en función de los niveles de riesgo permite identificar que el segmento con mayor riesgo de morosidad es el microcrédito. Se puede explicar la situación anterior por la situación de inestabilidad en los ingresos de los microempresarios, así como su alta sensibilidad a factores externos como la inseguridad o la desaceleración económica. Este comportamiento es congruente con la situación del sistema financiero cooperativo, de acuerdo con Panchi Arias (2025), ya que el microcrédito presenta tradicionalmente los mayores índices de morosidad, debido a la ausencia de garantías y a la vulnerabilidad de las actividades productivas de menor escala. Las condiciones anteriores se ven fortalecidas por debilidades en el seguimiento posterior al desembolso, que disminuyen la capacidad institucional para identificar a tiempo el deterioro de la cartera

Los resultados de los análisis han venido a corroborar que el hecho de que aumente la morosidad tiene una relación directa, toda vez que se traduce en un incremento del gasto por provisiones, especialmente para el indicador de rentabilidad neta sobre activos (ROA) en las entidades. La relación inversa entre morosidad y rentabilidad pone de manifiesto una clara presión hacia los resultados, lo que coincide con lo aseverado por Pucuna Guanolema (2025), a mayor cartera vencida, menor resultado financiero. En este contexto, los refinanciamientos, las reestructuraciones y los acuerdos de pago se siguen manteniendo como operativas, orientadas a la recuperación del nivel de cartera, a la contención de la reincidencia de mora y a la minimización de costes judiciales, favoreciendo la salud financiera de la cooperativa.

3.2.2. Evaluación de la Educación Financiera

La Tabla 8 muestra los hallazgos más relevantes vinculados a la educación financiera, los cuales sintetizan las modalidades de capacitación, su efectividad percibida, la actualización de contenidos y el respaldo institucional, a partir del análisis de las entrevistas realizadas.

Tabla 8

Síntesis de resultados cualitativos sobre la educación financiera y su gestión institucional.

Tema planteado	Desarrollo de opiniones
Modalidades de capacitación accesibles para socios	<ul style="list-style-type: none"> • Se ejecutan programas en modalidades presencial, virtual e híbrida para maximizar el alcance a través de plataformas y talleres. • Las metodologías actuales (web y radio) resultan insuficientes para el sector rural, donde el acceso a internet es limitado. • Los incentivos como premios y rifas motivan al socio al pago puntual y al ahorro.
Número de capacitaciones y efectividad percibida	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de actividades depende de la planificación estratégica anual. • Existe resistencia de los socios a participar, ya que asocian el contacto de la institución únicamente con procesos de cobranza. • Se percibe que la educación actual es básica y superficial, sin un impacto estructural real. • Se sugiere retomar la educación financiera preventiva y obligatoria antes de otorgar el crédito para reducir la morosidad.
Nivel de actualización de los contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Se ponen al día los contenidos según la normativa de educación financiera que haya por entonces. • Se otorgan primacías temáticas irrenunciables como es el presupuesto, el ahorro y la deuda responsable.
Disponibilidad de recursos y respaldo institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan a nivel general con aproximadamente USD 10.000 anuales exclusivamente para la educación financiera. • Este importe se halla incluido dentro de un presupuesto en torno a USD 15.000 para la responsabilidad social.

Nota. Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas a funcionarios vinculados a la gestión de crédito, riesgos y educación financiera.

Análisis:

El análisis de la educación financiera evidencia que la institución ha realizado esfuerzos por ampliar el acceso a las capacitaciones mediante modalidades presenciales, virtuales e híbridas, apoyadas en talleres y plataformas digitales, no obstante, estas estrategias presentan limitaciones estructurales, especialmente en el sector rural, donde el acceso a internet y a herramientas digitales es reducido, esto limita el alcance real de los programas formativos, por lo que la educación financiera debe entenderse como un componente complementario y permanente de la gestión del riesgo crediticio, en concordancia con lo señalado por Cevallos Mendoza & Campos Vera (2023), quienes indican que la colocación de créditos debe considerar la capacidad financiera real de los socios, apoyándose en procesos formativos que faciliten una toma de decisiones más informada.

Respecto a la puesta en práctica de las capacitaciones, se puede apreciar que el número de actividades desarrolladas depende de la planificación estratégica anual de la institución, aunque ello no implica que la participación de los socios sea equitativa. Parte de ellos, por un lado, se muestra poco motivado para asistir, ya que considera que el contacto institucional está especialmente vinculado a los procesos de cobranza, la cual, también, es una de las percepciones donde se debilita el modelo educativo en cuanto a la educación financiera. Esta debilidad, a pesar de que, tal como sostienen Cevallos Mendoza & Campos Vera (2023), cuando los programas se interiorizan con regularidad dentro de la gestión crediticia, las capacitaciones contribuyen a aumentar la capacidad de pago y a disminuir los niveles de morosidad. Por otro lado, en este sentido cabe destacar que la educación financiera no cumple su función de prevención en la institución en la medida que no hay carácter de obligatoriedad.

En relación a los contenidos que se han sido impartidos, el análisis permite observar que estos se encuentran en consonancia con la normativa de aplicación y centran los contenidos en temas fundamentales como el presupuesto, el ahorro y el endeudamiento responsable, todos ellos elementos que pueden fomentar las capacidades relacionadas con el conocimiento financiero básico, pero que su aplicación práctica varía en función de la realidad económica y el tipo de actividad que ejerce cada socio, puesto que esta distancia que se genera en el marco de la distancia teórica y la forma de conocer la gestión financiera que tienen las personas socias, hace emerger la necesidad de recibir un apoyo más cercano, tal como se puede evidenciar a partir de Panchi Arias (2025) en el que el autor menciona la importancia de revisar las políticas de crédito y de reforzar la educación financiera para mitigar el riesgo al sobreendeudamiento así como sus efectos adversos sobre la cartera.

Finalmente, se muestra que la organización tiene un soporte organizacional y recursos para la educación financiera que ascienden a una cifra aproximada a los USD 10.000, las cuales constituye una categoría dentro de un presupuesto más amplio correspondiente a programas de responsabilidad social. A pesar de que la presencia de recursos ha permitido que se puedan llevar a cabo más capacitaciones, el impacto que se muestra viene dado por variables como el nivel de participación de los socios y la proyección del desarrollo de las actividades formativas. Al respecto, Cevallos Mendoza & Campos Vera (2023) observan que la educación financiera tiene mejores resultados siempre que esté ligada a los procesos de control y seguimiento crediticio, lo que permite atenuar el impacto de la cartera vencida respecto a los indicadores de liquidez y rentabilidad

3.3. Indicador Para la Identificación de Oportunidades de Mejora en los Programas de Educación Financiera

En coherencia con el objetivo de la investigación orientado a determinar oportunidades de mejora en los programas de educación financiera a partir del análisis de su incidencia en la morosidad de la cartera de crédito, se plantea la utilización de un indicador que permita evaluar de manera objetiva la efectividad de dichas intervenciones formativas en el comportamiento crediticio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. Este enfoque responde a la necesidad de contar con mecanismos de evaluación que trasciendan la medición de la cobertura de los programas de educación financiera y se orienten a identificar cambios observables y oportunos en el perfil de riesgo de los socios, particularmente de aquellos que han sido capacitados, en relación con la evolución de la morosidad.

En este contexto, en la Tabla 9 se presenta el Índice de Efectividad de la Educación Financiera basado en la Variación del Score Crediticio (IEEF – SC), el cual permite analizar la incidencia de la educación financiera mediante la comparación del score crediticio antes y después de la intervención educativa.

Tabla 9

Indicador de efectividad de la educación financiera basado en la variación del score crediticio (IEEF – SC).

Elemento	Descripción
Indicador	Índice de efectividad de la Educación Financiera basado en la variación del Score Crediticio (IEEF - SC)

Fórmula	$\frac{\text{(Número de socios capacitados que presentan variación positiva del score crediticio / Total de socios capacitados con crédito activo)} \times 100}{100}$
Criterio de variación positiva	Incremento del score crediticio respecto al valor registrado al otorgamiento del crédito o previo a la intervención educativa, reflejado en una mejora del nivel de riesgo o en la permanencia fuera de rangos críticos de morosidad
Meta referencial	≥ 65 % de socios capacitados con mejora en el score crediticio
Público objetivo	a) Socios que solicitan crédito por primera vez o renovación b) Socios con crédito activo en situación de morosidad
Frecuencia de evaluación	Trimestral
Cronograma de medición	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del score al otorgamiento del crédito o inicio de la capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación posterior a los 45 días • Consolidación y análisis trimestral
Actividades clave	<ul style="list-style-type: none"> • Registro inicial del score crediticio • Ejecución del programa de educación financiera <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del comportamiento de pago • Evaluación del score crediticio actualizado • Cálculo y análisis trimestral del indicador
Rangos de morosidad considerados	<ul style="list-style-type: none"> • Mora temprana: 1 – 30 días • Mora intermedia: 31 – 90 días • Mora avanzada: 91 – 180 días • Mora crítica: > 180 días; > 360 días
Aplicación en socios morosos	Comparación del score crediticio previo y posterior a la intervención educativa, evaluando su evolución y su permanencia o salida de los rangos de morosidad
Uso del indicador para mejora	Identificar debilidades en la efectividad de los programas de educación financiera, ajustar contenidos, focalizar segmentos de mayor riesgo y redefinir el momento de intervención educativa

Fuente de información	Sistema de evaluación crediticia, reportes de cartera, registros del programa de educación financiera
Responsables	Área de Crédito, Área de Riesgos y Área de Gestión de Responsabilidad Social

Nota. Elaboración propia.

Análisis del indicador:

La educación financiera puede asociarse con cambios en el comportamiento financiero de los usuarios, especialmente en la toma de decisiones relacionadas con el uso del crédito y el cumplimiento de las obligaciones. No obstante, estos efectos dependen del diseño de los programas, de su focalización y del momento en que se aplican dentro del ciclo crediticio (Méndez Prado et al., 2022). En este marco, la información generada a partir del Índice de Efectividad de la Educación Financiera basado en la Variación del Score Crediticio (IEEF-SC) permite observar la evolución del perfil de riesgo de los socios capacitados y su relación con la morosidad de la cartera de crédito durante el período de estudio.

A partir de tal aplicación, el IEEF-SC facilita la manera en que la participación de los socios en los programas de educación financiera contrasta con la evolución de su comportamiento crediticio tomando como base la variación del score crediticio interno. El score refleja una serie de características concernientes a la historia de pagos, la puntualidad de los mismos y el nivel de riesgo de cada socio, lo que constituye un insumo que resulta idóneo para analizar los posibles cambios en el perfil crediticio de los socios formados en relación a la morosidad de la cartera.

Registrar el indicador trimestral, atendiendo a un periodo mínimo posterior a la capacitación, permite medir variaciones e ir interaccionando el score a lo largo del tiempo sin las distorsiones que pueden llegar a producir interpretaciones del mismo en función de un

efecto instantáneo; así como también el análisis del IEEF-SC en función del grado de morosidad (mora leve, media, grave, crítica) permite conocer la conducta de los socios capacitados en cada fracción de atraso, de tal manera que se abrirían espacios para analizar también la morosidad en relación a la intervención educativa.

El objeto de este análisis se sitúa al interior de un marco normativo que favorece la existencia de una gestión del riesgo responsable, preventiva y eficiente en las cooperativas de ahorro y crédito. En este sentido, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011), como marco normativo, orienta el gobierno institucional hacia la búsqueda de la sostenibilidad financiera y la transparencia, así como la protección de los socios en la relación crediticia y la introducción de buenas prácticas que anticipen y minimicen los riesgos de incumplimiento de la obligación crediticia establecida con la cooperativa. En este contexto, el seguimiento del avance del score crediticio de los socios formados permite prever el comportamiento de los socios en el marco de la gestión del riesgo, sin perjuicio de las atribuciones como causa y efecto que vinculan la morosidad en la dinámica al concepto de educación financiera.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El análisis del comportamiento de la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, con énfasis en el año 2024 y considerando su evolución durante el período 2022–2024, evidencia que, si bien en 2024 se registra una leve reducción del índice de morosidad en relación con 2023, este comportamiento no constituye una recuperación estructural del cumplimiento de pago. La morosidad se mantiene a niveles altos en comparación con 2022, si bien también sigue presentándose concentrada sobre todo en los segmentos de crédito de consumo y microcrédito, los cuales tienen una mayor exposición al riesgo crediticio dada la informalidad de sus ingresos y la restringida capacidad financiera de los socios para poder hacer frente a escenarios económicos adversos. En la misma línea, se manifiesta un deterioro en la composición de la cartera morosa, evidencia del traslado progresivo de los saldos hacia tramos de mayor antigüedad de atraso, superiores a 180 días en el crédito de consumo y de 360 días en microcrédito, lo que corrobora la persistencia del incumplimiento a través del tiempo y la existencia de una cartera con escasa probabilidad de recuperación, aumentando la exposición financiera de la cooperativa, mostrando la reincidencia del atraso en un grupo significativo de los socios.

Con respecto al contexto externo, se concluye que el contexto económico nacional que se da en 2023 y 2024 ha incidido directamente sobre el comportamiento de la morosidad, como consecuencia de la desaceleración económica y, de igual forma, de otros aspectos que han afectado la continuidad de las actividades productivas, comerciales y de servicios en especial, para aquellas actividades de menor tamaño, las cuales impactaron negativamente en la

generación de ingresos para los socios, limitando de esta manera su capacidad de pago y, por lo tanto, se produjo el deterioro sostenido de la cartera de crédito durante el periodo de estudio.

Con respecto al contexto externo, se concluye que el contexto económico nacional que se da en 2023 y 2024 ha incidido directamente sobre el comportamiento de la morosidad, como consecuencia de la desaceleración económica y, de igual forma, de otros aspectos que han afectado la continuidad de las actividades productivas, comerciales y de servicios en especial, para aquellas actividades de menor tamaño, las cuales impactaron negativamente en la generación de ingresos para los socios, limitando de esta manera su capacidad de pago y, por lo tanto, se produjo el deterioro sostenido de la cartera de crédito durante el periodo de estudio.

Finalmente, el análisis de la incidencia de la educación financiera en la morosidad de la cartera de crédito durante el año 2024 permite concluir que el reforzamiento de conocimientos financieros de los socios tiene un efecto positivo, pero que dicho efecto es limitado porque los programas de educación financiera se llevan a cabo de manera general y no orientados a socios con morosidad real, ni tampoco van en conjunto con la gestión del riesgo de crédito; de esta manera, hace falta el uso de programas específicos y de indicadores para obtener información y así comprobar que el riesgo de morosidad puede ser rebajado por medio de educación financiera.

4.2.Recomendaciones

Con el fin de fortalecer la gestión del riesgo crediticio y mejorar la incidencia de la educación financiera en el comportamiento de pago de los socios, se formulan las siguientes recomendaciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, las cuales se derivan directamente de los resultados obtenidos sobre la morosidad de la cartera de crédito y del análisis del alcance y efectividad de los programas de educación financiera implementados durante el período de estudio.

En primer lugar, se aconseja reforzar la conexión entre la educación financiera y el ciclo del crédito, insertando de manera sistemática la acción formativa en los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de los créditos, de tal forma que la educación financiera esté presente como elemento preventivo y de acompañamiento propio de la gestión crediticia y no solamente en la forma de intervenciones puntuales o reactivas. Esta conexión tiene mucha más importancia para los módulos de crédito al consumo y microcréditos, inicialmente los que presentan la mayor morosidad y reincidencia, y permitiría acompañar al socio desde el inicio en el crédito hasta su cancelación, fomentando prácticas de pago responsables en contextos de ingresos variables e inestables.

También, se podría atender una posible revisión-refuerzo de los programas de educación financiera en los que actualmente están en uso mejorando la cobertura efectiva, adaptando las modalidades de ejecución y reforzando los contenidos, en el sentido de incrementar la eficacia de los programas como instrumentos para ayudar a la gestión del riesgo crediticio. En este sentido, se podría orientar el mismo programa educativo con carácter prioritario a los socios que tienen crédito activo o tienen retrasos en el pago de las deudas, diversificando las modalidades de formación entre la presencial, la virtual y la híbrida de acuerdo con las condiciones socioeconómicas y de acceso que tienen los socios, reforzando contenidos prácticos que permitan aplicar lo aprendido a la gestión diaria de la deuda, al plan de pagos y al manejo de los ingresos.

Por último, se sugiere que la cooperativa revise el plan de educación financiera de la cooperativa, de forma segmentada por actividad económica, tipo de crédito y perfil de riesgo del socio y lo aplique de forma obligatoria en el programa de otorgamiento y seguimiento del crédito para los socios con score crediticio bajo o antecedentes de atraso, y lo aplique como una estrategia previa de carácter opcional para los socios con historial de pago adecuado. Este

enfoque debe priorizar a los socios vinculados a créditos de consumo y microcrédito pertenecientes a sectores con ingresos variables e informalidad laboral, tales como agricultura, comercio, transporte, construcción y servicios, incorporando actividades formativas contextualizadas, acompañamiento financiero y mecanismos de seguimiento mediante indicadores sugerido, orientados a evaluar su impacto en la reducción de la morosidad y, especialmente, en la mitigación de la reincidencia de la cartera vencida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Correa, J. D., & Morocho Pasaca, D. P. (2023). Variación del volumen de crédito productivo en el Ecuador y su incidencia en el PIB (2016-2021). *Innova Research Journal*, 8(3), 152-172. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.2023.2287>
- Acharya, G. (2020). Impact of micro-finance on income change of women in Chandragiri Municipality. *Tribhuvan University Journal*, 35(1), 181-192. <https://doi.org/10.3126/tuj.v35i1.35880>
- Aguilera Barriga, X. C., & Haro Ávalos, J. L. (2025). Impacto de la educación financiera en la gestión y sostenibilidad de las microfinanzas en Ecuador. *Tesla Revista Científica*, 5(1). <https://doi.org/10.55204/trc.v5i1.e472>
- Alcívar Moreira, X. K., & Bravo Santana, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada «Yachasun»*, 4, 182-198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Álvarez Paccha, L. M., Ochoa Herrera, J. M., & Vallejo Ramírez, J. B. (2022). Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: Caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. *Innova Research Journal*, 7(3.1), 64-78. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.1.2022.2111>
- Arias Espinoza, J. R., Bedoya Guerrero, A., Basantes Andrade, A., & Naranjo Toro, M. (2025). *Finanzas inclusivas: Educación para la independencia económica* (Vol. 1). Universidad Técnica del Norte.
- Armijos Espinoza, J. E., Illescas Armijos, D. G., Pacheco Molina, A., & Chimarro Chipantiza, V. L. (2022). Impacto de la covid-19 en la cartera de las cooperativas de

ahorro y crédito. *Sociedad & Tecnología*, 5(2), 164-179.

<https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>

Benavides Cevallos, T. M., & Zambrano Montesdeoca, J. (2024). Estrategias de fortalecimiento de productos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre. *MQR Investigar*, 8(4), 4696-4711.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.4696-4711>

Carrera Silva, K. A., Rodríguez Ulcuango, O. M., Castelo Salazar, Á. G., Samaniego Erazo, C. A., & Pichisaca Llamuca, K. J. (2024). Programas e iniciativas de educación financiera: Un estudio de las cooperativas de ahorro y crédito que conforman la UPROCACH, Ecuador. *Green World Journal*, 7(2), 132.

<https://doi.org/10.53313/gwj72132>

Cevallos Mendoza, A., & Campos Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>

Chugá Pantoja, M. A. (2021). *Gestión financiera para mejorar las finanzas de los socios de la cooperativa de colectivos once de abril de la ciudad de Tulcán, año 2021*. [Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13354>

Coba Molina, E., & Díaz Córdova, J. (2022). Principios cooperativos: Análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 680-696. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.44>

Conlago Yumbo, A. V. (2024). *La morosidad y su impacto en la estabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, período 2021-2023*

[Tesis pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].

<https://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/23579>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2024). *Indicadores de inclusión financiera y género*. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

<https://www.cooptulcan.fin.ec/transparencia/>

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. D. J., & Hernández Cárdenas, M.

(2024). La planeación financiera como herramienta universal relacionada con el desempeño financiero. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 11(1),

e-1051. <https://doi.org/10.22579/23463910.1051>

Echeverría Flores, E. E. (2025). *La morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de Ambato: Implicaciones contables y financieras* [Tesis pregrado,

Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/30d7d741-82d1-4888-a985-d409cecb2e50>

Ediciones Legales EDLE S.A. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*.

<https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=47759&nid=92306#norma/92306>

Ediciones Legales EDLE S.A. (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria* (Decreto Ejecutivo 1061).

<https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=47759&nid=1017021#norma/1017021>

Ediciones Legales EDLE S.A. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley de Mercado de Valores, Ley General de Seguros*.

<https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=47759&nid=1072827#norma/1072827>

- Ediciones Legales EDLE S.A. (2023). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
<https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=47759&nid=1177926#norma/1177926>
- García Mata, O., Zorrilla del Castillo, A. L., Briseño García, A., & Arango Herrera, E. (2021). Actitud financiera, comportamiento financiero y conocimiento financiero en México. *Cuadernos de Economía*, 431-457.
- Grijalva Grijalva, E. A., & Zambrano Pontón, P. A. (2025). La educación financiera como herramienta estratégica para la gestión y formación integral en las universidades del Ecuador. *Sinergia Académica*, 8(1), 505-519. <https://doi.org/10.51736/5bzz2076>
- Heredia Landeta, J. G. (2025). *Análisis de las variables que inciden en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador del segmento I* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/44239>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017, junio 26). *Resolución No. 385-2017-A Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros* [Segundo Suplemento del Registro Oficial 124, 15-IX-2025].
<https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=66782&nid=1095648#norma/1095648>
- Ladron De Guevara, J. P., Huaman Auccapuri, A. A., Linares Santos, D. A., & Herrera Huaracha, F. M. (2021). Incidencia de la educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 556-583. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.251
- López Sánchez, M. G. (2022). *Diseño de un programa de educación financiera para la cooperativa CACVIL de la ciudad de Loja parroquia Vilcabamba* [Facultad

Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador].

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/handle/10469/18442>

Luque González, A., & Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: El desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17. <https://doi.org/10.5209/reve.73870>

Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., & Cusilayme, H. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(1), 46-63. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.01.004>

Méndez Prado, S. M., Zambrano Franco, M. J., Zambrano Zapata, S. G., Chiluzza García, K. M., Everaert, P., & Valcke, M. (2022). A systematic review of financial literacy research in latin America and the Caribbean. *Sustainability*, 14(7), 3814. <https://doi.org/10.3390/su14073814>

Mínango Cárdenas, E. M., & Vásconez Acuña, L. G. (2024). Análisis comparativo de cartera de créditos en cooperativas de ahorro y crédito: Riesgos y desafíos. *Cienciamatria*, 10(1), 181-206. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1217>

Moreira Macías, M. G., & Intriago Mora, C. P. (2023). Cartera vencida y su incidencia en el liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. *RECIAMUC*, 7(1), 654-673. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)

OECD. (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264012578-en>

- Orellana Intriago, F. R. (2022). Teoría de la conducta del consumidor, la producción y los costos. *E-IDEA 4.0 Revista Multidisciplinar*, 4(10), 10-21.
<https://doi.org/10.53734/mj.vol4.id191>
- Panchi Arias, M. P. (2025). Evolución de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador (2022–2024). *ASCE Magazine*, 4(4), 2582-2601.
<https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.541>
- Paredes Malla, M. V. (2023). Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ECA Sinergia*, 14(2), 79-87.
<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i2.4519>
- Pizarro Cárdenas, V., & Álvarez Plúa, H. (2023). Riesgo crediticio y sus efectos en la cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil 2021-2022. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(4), 334-345. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952>
- Pucuna Guanolema, F. G. (2025). *Impacto del riesgo crediticio en la cartera de crédito en la COAC P.A.I.S. Ltda.* [Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/19595>
- Riofrio Rivas, A. M., Chamba Tandazo, J. J., & López Lapo, J. L. (2024). Factores económicos y niveles de morosidad en la cartera de crédito del sector cooperativista en Ecuador. *Revista Publicando*, 11(44), 35-52.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol11.id2439>
- Segovia Vargas, M. J., Miranda García, I. M., & Oquendo Torres, F. A. (2023). Sustainable finance: The role of savings and credit cooperatives in Ecuador. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 94(3), 951-980. <https://doi.org/10.1111/apce.12428>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Informe de rendición de cuentas 2023*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Informe-RDC-2023.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2025). *Informe de rendición de cuentas 2024*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RDC-2024-Informe-Final-1.pdf>

Terták, E. (2022). A global view on financial education. *Economy & finance*, 9(1), 19-45. <https://doi.org/10.33908/EF.2022.1.2>

Valarezo Cuenca, M. A., Ramos Álvarez, A., & Pantoja Díaz, O. (2024). Riesgo de crédito en instituciones financieras en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(Especial 1), 1461-1476. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.35>

Viera Molina, G. Y. (2025). La educación financiera como herramienta de empoderamiento social: Análisis de programas implementados en Ecuador y su impacto en la inclusión económica (2018-2024). *ASCE*, 4(2), 1346-1361. <https://doi.org/10.70577/ASCE/1346.1361/2025>

Villamarín Llorente, B. V. (2025). *Implementación de un modelo de aprendizaje de educación financiera para el sector financiero de la economía popular y solidaria, enfocado en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, de la ciudad de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/10488>

2	Revisión bibliográfica.	X	
3	Definición de problemática, objetivos y justificación.	X	
4	Elaboración y presentación del Plan TIC.	X	
5	Diseño metodológico: muestra e instrumentos	X	
6	Entrevista con jefa de riesgos y gestora de responsabilidad social de la Cooperativa.		X
7	Redacción de marco teórico.		X
8	Validación del instrumento de aplicación.		X
9	Levantamiento de información primaria.		X
10	Tabulación y análisis de la información.		X
11	Redacción de resultados, discusión y recomendaciones.		X
12	Redacción final: conclusiones y revisión crítica de capítulos.		X
13	Elaboración y presentación del informe final		X

Recursos y Presupuesto

Tabla 11

Presupuesto para realización del Trabajo de Titulación (2025 - 2026)

N°	Rubros	Gastos	Porcentaje
1	Transporte	\$100,00	5%
2	Impresiones	\$250,00	13%
3	Internet	\$200,00	10%
4	Equipos	\$1.200,00	61%
5	Recursos bibliográficos y Software	\$ -	0%
6	Materiales y suministros	\$30,00	2%
7	Imprevistos	\$178,00	9%
	TOTAL	\$1.958,00	100%

ENTREVISTA SOBRE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y PLATAFORMA DIGITAL

PREGUNTAS:

1. ¿Desde cuándo se encuentra en ejecución operativa el Programa de Educación Financiera en la cooperativa?

El Programa de Educación Financiera se ejecuta desde el año 2016, cuando se estableció la línea base institucional. Las actividades operativas iniciaron formalmente en 2017 y se han mantenido de manera continua en modalidades presenciales y virtuales. Los registros específicos de la plataforma digital se encuentran disponibles aproximadamente desde 2020.

Este programa fue una iniciativa interna, ya que la cooperativa desarrollaba acciones de educación financiera antes de la normativa emitida por la SEPS en 2019.

2. ¿El acceso a la plataforma está limitado a los socios de la institución o también se encuentra disponible para el público en general?

El acceso a la plataforma es completamente abierto para socios, no socios y público en general, respetando el principio cooperativo de membresía abierta y voluntaria. No existe ningún tipo de restricción o discriminación para participar.

No obstante, para fines de control interno, el registro incluye un formulario obligatorio donde el usuario debe indicar si es socio o no. Esta información permite generar reportes específicos sobre la participación de los socios activos. La validación de identidad se realiza mediante datos básicos requeridos en el registro, la confirmación por correo electrónico y la aceptación de la Ley de Protección de Datos Personales.

3. ¿Cuáles son los temas o módulos principales que conforman la malla curricular actual de la plataforma?

La estructura del curso responde a la normativa vigente en educación financiera y contiene los siguientes módulos: ahorro e inversión, endeudamiento responsable, presupuesto familiar, canales electrónicos, protección de derechos personales, servicios digitales y emprendimiento.

4. ¿Qué mecanismos o parámetros específicos utiliza la institución para determinar y habilitar el acceso de un socio a la plataforma?

El acceso se realiza de manera voluntaria a través de la página web institucional, donde cada usuario crea su propia cuenta.

La aprobación del curso no es un requisito para acceder a créditos, ya que esto generaría procesos más lentos y burocráticos. En lugar de ello, el curso funciona como un recurso educativo que la cooperativa puede utilizar como incentivo en campañas institucionales o como recomendación posterior al otorgamiento del crédito.

5. ¿Qué mecanismos de control utiliza la plataforma para validar la adquisición de conocimientos por parte del socio?

El sistema aplica evaluaciones iniciales y finales. La primera mide los conocimientos previos del usuario, mientras que la final permite comparar los avances obtenidos al completar los módulos. La plataforma genera reportes que evidencian el progreso del participante y la efectividad del proceso formativo.

6. ¿Qué tipo de certificación se emite tras la aprobación del curso o programa?

Se emiten certificados individuales por cada módulo aprobado y un Certificado Global al completar todos los contenidos del programa. Los certificados se generan en formato digital y están disponibles para descarga.

Aunque no inciden directamente en la calificación crediticia, han sido utilizados como parte de campañas promocionales en las que los socios reciben incentivos al presentar su certificado.

7. ¿Cuál es la cifra total de socios registrados en la plataforma durante el periodo 2024 y qué variación ha presentado esta cifra con respecto al año anterior?

Con base en la participación observada en talleres y registros, se estima que entre el 60% y el 70% de los usuarios corresponde a socios.

La variación respecto a años anteriores no se evalúa únicamente en términos de cantidad de inscritos, ya que la planificación 2025–2027 prioriza programas más focalizados y orientados a la inclusión financiera, a diferencia del enfoque masivo del periodo 2022–2024.

ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN DE CARTERA, COMPORTAMIENTO DE PAGO Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Objetivo: Analizar los factores que originan la morosidad desde la perspectiva operativa del crédito, y evaluar cómo la educación financiera puede fortalecer la cultura de pago y mejorar la calidad de la cartera.

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán		
Nombre del entrevistado:	Cinthia Enríquez	Cargo:	Asistente del área de crédito/ jefe de crédito
Realizado por:	Jeniffer Ordoñez Lesly Vásquez	Fecha:	11/12/2025

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles considera que son las principales causas que llevan a los socios a caer en morosidad?

Las principales causas que llevan a los socios a caer en morosidad están relacionadas con la presencia de imprevistos. Generalmente, el socio accede a un crédito en función de un presupuesto previamente calculado y de ingresos estimados, sin embargo, cuando se presentan eventos no previstos, como paros que afectan directamente su actividad económica, se generan dificultades para cumplir con las cuotas asumidas. Estos imprevistos no son únicamente de carácter económico, sino también familiar o por situaciones de calamidad, lo que provoca que un socio que mantenía un buen comportamiento de pago incurra en morosidad.

2. ¿Qué características socioeconómicas, niveles de vulnerabilidad y patrones de comportamiento financiero son más frecuentes entre los socios que presentan mayor reincidencia en morosidad?

Las características socioeconómicas y los niveles de vulnerabilidad se relacionan directamente con los distintos escenarios que enfrenta el socio. Las dificultades económicas, sociales o familiares impactan negativamente en su capacidad de pago, lo que incrementa la probabilidad de reincidir en la morosidad. Estos factores externos influyen de manera directa en el comportamiento financiero del socio y limitan su capacidad para cumplir de forma sostenida con sus obligaciones crediticias.

3. ¿Qué herramientas o indicadores utiliza el área de crédito para identificar de forma temprana a socios con potencial riesgo de incumplimiento, y qué nivel de efectividad han demostrado estos mecanismos en la reducción de atrasos?

El área de crédito cuenta con un sistema de monitoreo diario de la morosidad, en el cual se establecen rangos de acuerdo con los días de atraso. Un socio que presenta entre uno y cinco días de mora no refleja mayores problemas, sin embargo, aquellos que se ubican entre quince y veinte días, o entre treinta y sesenta días, ya evidencian dificultades para cumplir con sus obligaciones. El monitoreo y las gestiones de contacto con el socio se realizan de manera diaria, lo que permite ofrecer alternativas de solución y acuerdos de pago oportunos, contribuyendo a mantener el control del portafolio de créditos.

4. ¿Qué instrumentos, evidencias o criterios utiliza la cooperativa para evaluar el nivel de conocimiento financiero previo del socio durante la aprobación y asignación de créditos?

El modelo de análisis de crédito incorpora, además de variables cuantitativas relacionadas con la capacidad de pago, variables cualitativas que se evalúan durante el proceso de verificación. En este levantamiento de información, el oficial de negocios observa las condiciones del núcleo familiar y del entorno personal y empresarial del socio, lo que permite obtener una visión integral de su situación financiera y de su nivel de conocimiento en el manejo de sus recursos.

5. ¿Qué contenidos, herramientas o competencias deberían priorizarse en los programas de educación financiera para apoyar una mejor gestión de cartera?

Los programas de educación financiera deberían priorizar el uso adecuado de los recursos, el fomento del ahorro y la planificación financiera. Es importante promover que los objetivos personales o familiares se alcancen inicialmente a través del ahorro. En cuanto al crédito, se debe enfatizar que los créditos más rentables son aquellos destinados a inversión o a actividades productivas, ya que permiten generar mayores ingresos y asegurar el cumplimiento futuro de las obligaciones financieras.

6. ¿Cómo se realiza la clasificación de la cartera según los niveles de riesgo y qué criterios utilizan para asignar a cada socio a esas categorías?

La clasificación de la cartera se realiza por segmentos de crédito, que incluyen Inmobiliario, Consumo y Microcrédito. En los últimos meses se ha observado un incremento en el segmento de microempresarios, debido a que este tipo de cartera es más sensible a los factores económicos externos, como paros y pandemias. Cuando la actividad económica del microempresario se ve afectada, se generan dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, lo que incrementa el nivel de riesgo de este segmento.

7. ¿Qué metas o rangos consideran aceptables para el porcentaje de cartera en cada categoría de riesgo?

En los segmentos de Consumo y Microcrédito se manejan rangos de porcentaje similares para la cartera en riesgo. En el caso del Crédito Inmobiliario, los rangos son más amplios debido a que este tipo de crédito cuenta con garantías hipotecarias obligatorias, lo que reduce el nivel de riesgo y permite una mayor flexibilidad en los porcentajes aceptables de cartera por categoría.

8. Si la cooperativa implementara un programa específico de educación financiera dirigido a socios en morosidad, ¿qué cambios esperaría observar en la recuperación, reincidencia, cumplimiento y calidad de cartera?

Un programa de educación financiera dirigido a socios en morosidad debería enfocarse en informar sobre las soluciones disponibles para evitar llegar a instancias no amigables, como los procesos judiciales. Este tipo de capacitación permitiría que el socio conozca las alternativas a las que puede acceder según su nivel de morosidad, tales como refinanciamientos, reestructuraciones, sustituciones de crédito o acuerdos de pago. El fortalecimiento de este conocimiento contribuiría a mejorar la recuperación de cartera y reducir la reincidencia en la morosidad.

9. ¿De qué manera considera que una educación financiera diferenciada según el perfil del socio podría fortalecer el comportamiento de pago y disminuir la probabilidad de morosidad futura?

La educación financiera cumple un rol fundamental en el manejo de las finanzas de los socios, especialmente en un contexto donde existen múltiples entidades financieras que ofrecen créditos con facilidades de acceso. Esta situación puede inducir al socio a asumir varias operaciones de crédito de manera simultánea, generando sobreendeudamiento. Una educación financiera diferenciada permitiría que el socio, independientemente de su nivel de instrucción, conozca hasta dónde puede endeudarse y cuáles son los riesgos que puede asumir de acuerdo con sus condiciones económicas, fortaleciendo así su comportamiento de pago.

10. ¿Qué limitaciones operativas, presupuestarias, de segmentación o de participación presentan actualmente para implementar programas de educación financiera a grupos específicos?

Una de las principales limitaciones es la participación de los socios, ya que muchos no acceden oportunamente a este tipo de espacios por desinformación o falta de interés. En el caso de socios en morosidad, existe resistencia a participar porque suelen asociar cualquier contacto con la cooperativa únicamente con procesos de cobro. Esto dificulta la segmentación y la ejecución efectiva de programas de educación financiera dirigidos a grupos específicos.

ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD

Objetivo: Identificar cómo la cooperativa evalúa, gestiona y mitiga el riesgo crediticio asociado a la morosidad, y determinar el rol que tiene la educación financiera en la reducción del riesgo y la mejora de los indicadores institucionales.

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán		
Nombre del entrevistado:	Sonia Pantoja	Cargo:	Jefe de riesgos
Realizado por:	Jeniffer Ordoñez Lesly Vásquez	Fecha:	11/12/2025

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles son, según el análisis institucional, las causas principales que explican la morosidad de los socios?

Según el análisis institucional, la principal causa de la morosidad se origina a partir de la pandemia. Durante este periodo, el organismo de control modificó la normativa, ampliando el cálculo de la mora de 30 a 60 días, lo que generó un cambio en el comportamiento de pago de los socios, quienes se acostumbraron a pagar dentro de ese nuevo rango, confiando en que su operación seguía vigente. Posteriormente, cuando la normativa volvió a establecer el plazo de 30 días, los socios que mantenían el hábito de pagar entre 30 y 60 días pasaron automáticamente a condición de morosos, siendo difícil revertir este comportamiento. Adicionalmente, influyeron factores políticos, económicos y sociales como paros, huelgas, cambios de gobierno e incertidumbre económica, así como el sobreendeudamiento generado durante la pandemia por créditos otorgados en línea y sin suficientes garantías, lo que actualmente representa un riesgo latente en el sistema.

2. ¿Qué características socioeconómicas y patrones de comportamiento financiero se observan con mayor frecuencia en los socios con niveles altos de morosidad?

En los socios con altos niveles de morosidad se observa principalmente una disminución significativa de sus ingresos, lo que afecta directamente su capacidad de pago frente a las obligaciones crediticias adquiridas. Además, existe una alta competencia entre instituciones financieras que otorgan créditos de montos elevados y, en algunos casos, sin garante, lo que incentiva al socio a endeudarse más allá de su capacidad real. Como resultado, se evidencia una reducción considerable en la capacidad de endeudamiento y un deterioro de su situación económica y financiera.

3. ¿Qué métodos, modelos o alertas tempranas utiliza el área de riesgos para detectar socios propensos a caer en morosidad? ¿Qué tan efectivos han sido?

El área de riesgos utiliza alertas tempranas que no mitigan el riesgo, sino que únicamente lo advierten. Entre los principales métodos se encuentran las matrices de transición y los reportes de cosechas, que permiten analizar el comportamiento de pago de la cartera colocada en determinados periodos y evaluar su evolución a lo largo del tiempo. Antes de la pandemia, los atrasos se presentaban generalmente después de un año de pago, sin embargo, actualmente los socios muestran señales de atraso desde los primeros meses. Además, se utilizan modelos desarrollados por los burós de crédito como insumo para evaluar el historial crediticio del deudor, complementados con el análisis documental realizado por el oficial de crédito, cuya capacidad de evaluación resulta clave para la correcta concesión del crédito.

4. ¿Qué indicadores cuantitativos utilizan para monitorear el riesgo crediticio y cuáles son los umbrales críticos?

Los principales indicadores utilizados son los días de atraso y las provisiones constituidas, conforme a la normativa de la Superintendencia. La calificación de riesgo se asigna en función de los días de morosidad, siendo las categorías desde C en adelante las más críticas. Antes de

castigar una operación, esta debe estar provisionada al 100%, lo que permite mitigar el impacto del castigo en los resultados financieros.

5. En cuanto a las provisiones para incobrabilidad, ¿cómo determinan el porcentaje a provisionar y cómo ha cambiado en los últimos años?

El porcentaje de provisión se determina estrictamente en función de la normativa vigente, considerando la categoría de riesgo y los días de mora. Para la cartera normal, se puede provisionar desde 0 hasta 1,99%, mientras que las categorías de mayor riesgo llegan hasta el 100%. A partir de la pandemia, la normativa permitió ampliar los rangos de provisión, lo que obligó a las instituciones a decidir entre mitigar el riesgo mediante mayores provisiones o priorizar la rentabilidad. En el caso de la cooperativa, se optó por fortalecer la cobertura del riesgo, aun cuando esto afecte la rentabilidad.

6. ¿De qué manera se relacionan las decisiones sobre provisiones con la clasificación de riesgo de la cartera?

Las decisiones sobre provisiones están directamente relacionadas con la clasificación de riesgo de la cartera, ya que cada categoría (A, B, C, D y E) tiene porcentajes de provisión establecidos por la norma. A mayor riesgo y mayor número de días de mora, mayor es el porcentaje de provisión exigido, llegando al 100% en las categorías más críticas y en los créditos en estado judicial. Esta relación permite mitigar el riesgo crediticio y proteger los resultados financieros de la cooperativa.

7. ¿Qué contenidos considera imprescindibles dentro de un programa de educación financiera orientado a reducir el riesgo crediticio?

Los contenidos imprescindibles incluyen conceptos básicos sobre qué es un crédito, la justificación y estabilidad de los ingresos, la capacidad de pago, las garantías y el carácter de pago del deudor. Asimismo, es importante que el socio conozca la metodología de concesión

de créditos, las cinco “C”, ahora llamadas las siete “C” del crédito, los tipos de tablas de amortización, los plazos, los intereses y cómo estos varían según el tiempo del crédito. Este conocimiento permitiría que el socio tome decisiones informadas y elija el tipo de crédito que mejor se ajuste a su capacidad económica.

8. ¿Qué normas o políticas internas incumplen con mayor frecuencia los socios morosos y cómo afecta esto el riesgo crediticio?

El principal incumplimiento por parte de los socios se presenta cuando se atrasan en sus pagos, generalmente por falta de capacidad de pago o por una incorrecta aplicación de la metodología de concesión de créditos. En algunos casos, el incumplimiento se relaciona con información inexacta o incompleta proporcionada por el socio. No obstante, el mayor riesgo se encuentra en el proceso de asesoría, ya que es responsabilidad del oficial de crédito exigir y verificar toda la documentación necesaria para justificar adecuadamente el crédito. La mora y la información incorrecta incrementan directamente el riesgo crediticio de la institución.

9. ¿Qué tipo de seguimiento realizan a los socios catalogados en riesgo medio o alto y qué resultados se han observado con dichos seguimientos?

La cooperativa no cataloga el riesgo por socio, sino por nivel de morosidad, agencia u oficial. Existen alertas internas que clasifican la mora en niveles alto, medio y bajo, y el seguimiento se realiza principalmente a través del área de cobranzas. Se aplican políticas de cobranza preventiva a los cinco y quince días de atraso mediante call center, con el objetivo de evitar que la mora supere los 30 días. Para atrasos mayores, se ofrecen alternativas como refinanciamientos, reestructuraciones y novaciones, conforme lo permite la ley.

10. ¿Cómo cuantifica la cooperativa el impacto de la morosidad en indicadores institucionales como el ROA?

El impacto de la morosidad se mide comparando el nivel de mora de la cooperativa con el de su segmento y evaluando su evolución histórica. El principal impacto se refleja en el aumento del gasto por provisiones, lo que afecta directamente los resultados financieros y la rentabilidad, incluido el ROA. Desde la pandemia, el requerimiento de provisiones se duplicó en comparación con los niveles previos, manteniéndose elevado incluso después de 2023.

11. ¿Qué resultados esperaría observar en la cooperativa si se implementa un programa de educación financiera dirigido a socios en situación de morosidad?

La educación financiera dirigida a socios morosos podría enfocarse en la regularización de sus obligaciones, el entendimiento del impacto de la mora en la central de riesgos y las alternativas de arreglo disponibles. Sin embargo, se considera más efectiva la educación financiera preventiva, aplicada antes de otorgar el crédito, como se realizaba anteriormente mediante charlas obligatorias. Este enfoque permitiría que el socio comprenda plenamente las implicaciones del crédito y tome decisiones más responsables, reduciendo la reincidencia en morosidad.

12. Desde la perspectiva de riesgo, ¿cómo podría una educación financiera estructurada contribuir a disminuir la morosidad y mejorar la recuperación de cartera?

Desde la perspectiva de riesgo, la educación financiera debería iniciarse antes de que una persona sea sujeto de crédito. Esta permitiría concientizar sobre la estabilidad de los ingresos, la capacidad de ahorro, el nivel adecuado de endeudamiento y los posibles escenarios adversos, como una nueva pandemia. La educación financiera ayudaría a que los socios comprendan cuánto pueden endeudarse, para qué endeudarse y qué impacto tendría una disminución de ingresos. Asimismo, fomentaría el ahorro como base de la estabilidad financiera y permitiría que las personas tomen decisiones crediticias más responsables y alineadas con su realidad económica.

ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN OPERATIVA DEL CRÉDITO Y SEÑALES DE MOROSIDAD

Objetivo: Obtener una visión operativa sobre el comportamiento financiero de los socios, las señales tempranas de morosidad y la necesidad de educación financiera para mejorar el cumplimiento crediticio.

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán		
Nombre del entrevistado:	Víctor Yépez	Cargo:	Oficial de crédito
Realizado por:	Jeniffer Ordoñez Lesly Vásquez	Fecha:	11/12/2025

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles considera que son las principales causas que llevan a los socios a caer en morosidad?

Las principales causas de la morosidad están relacionadas con la situación económica general del país y, de manera particular, con el contexto del Carchi. La inseguridad afecta de forma directa a los socios, especialmente a quienes se dedican al transporte pesado, ya que los robos de camiones y la reducción de viajes por la inestabilidad económica disminuyen significativamente sus ingresos. Esta combinación de inseguridad e inestabilidad económica limita la capacidad de generación de recursos y, por tanto, el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias.

2. ¿Qué características socioeconómicas, niveles de vulnerabilidad y patrones de comportamiento financiero son más frecuentes entre los socios que presentan mayor reincidencia en morosidad?

Predomina un alto nivel de informalidad económica, especialmente en la ciudad de Tulcán. Muchos socios desarrollan actividades comerciales sin RUC ni RISE, y una parte importante se dedica al comercio informal e incluso al contrabando. Estos negocios carecen de estabilidad,

continuidad y planificación, ya que suelen abrirse por impulso y cerrarse en pocos meses, particularmente en actividades como la venta de comida.

En el sector urbano se observa mayor irresponsabilidad financiera asociada al consumismo, mientras que en el sector rural existe una cultura de pago más responsable, basada en principios culturales donde la palabra y el compromiso adquirido tienen alto valor. Sin embargo, incluso en la ciudad, la informalidad domina: se trabaja al día, con ingresos inestables y sin visión de negocio a largo plazo.

La mayoría de los socios no maneja controles financieros, no calcula costos reales ni márgenes de ganancia, y no mantiene registros de ventas promedio. El enfoque se limita a obtener ingresos diarios suficientes para subsistir y cubrir cuotas mínimas, sin considerar gastos, reinversión o sostenibilidad del negocio.

3. ¿Qué contenidos considera imprescindibles dentro de un programa de educación financiera orientado a reducir el riesgo crediticio?

Son imprescindibles contenidos relacionados con políticas de precios, costos de producción, manejo de inventarios, técnicas de ventas, promociones, emprendimiento y contabilidad básica. La mayoría de los socios desconoce estos temas y opera bajo una lógica simplificada de compra y venta sin considerar gastos, costos indirectos u obligaciones tributarias.

La falta de conocimientos contables provoca que muchos negocios enfrenten problemas cuando interviene el SRI, acumulando multas elevadas. Son muy pocos los negocios que llevan un sistema contable formal, la mayoría opera sin planificación ni control financiero.

4. ¿Qué normas o políticas internas incumplen con mayor frecuencia los socios morosos y cómo afecta esto el riesgo crediticio?

El incumplimiento más frecuente es el desvío de fondos. Muchos socios solicitan créditos con fines productivos, pero destinan los recursos a la compra de bienes personales, como vehículos. Otra práctica común es prestar el dinero a familiares, como hijos o cuñados, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento.

Estas prácticas afectan directamente el riesgo crediticio, ya que el crédito deja de generar ingresos para su repago. El desvío de fondos constituye la principal causa estructural de morosidad dentro de la cartera.

5. ¿Qué instrumentos, evidencias o criterios utiliza la cooperativa para evaluar el nivel de conocimiento financiero previo del socio durante la aprobación y asignación de créditos?

No se utiliza ningún instrumento específico para evaluar el conocimiento financiero del socio. La evaluación se limita a la revisión documental, considerando ingresos, patrimonio y capacidad de pago. No existen criterios para identificar niveles de informalidad ni políticas que permitan negar créditos por el tipo de actividad económica.

La cooperativa mantiene un enfoque inclusivo, por lo que no se condiciona el crédito a procesos de educación financiera. A diferencia de otras instituciones que exigen certificaciones básicas, aquí no se aplica ningún requisito de este tipo.

6. ¿Qué contenidos, herramientas o temáticas podrían emplearse dentro de los programas de educación financiera para impactar directamente en los socios en situación de morosidad?

Se deberían incluir contenidos sobre endeudamiento responsable, ahorro y previsión para imprevistos. Las metodologías actuales, como charlas, cursos virtuales en la página web o programas radiales, resultan insuficientes y demasiado básicas, especialmente considerando que muchas personas del sector rural solo acceden a información a través de la radio.

La educación financiera debería profundizarse, abordar temas más puntuales y establecerse como un requisito obligatorio, ya que mientras se mantenga como voluntaria no genera impacto real. La metodología crediticia actual, centrada únicamente en la capacidad de pago, no contribuye a mejorar el comportamiento financiero de los socios.

7. ¿Qué tipo de seguimiento se realiza a los socios clasificados en categorías de riesgo medio o alto?

El seguimiento que se realiza es mínimo y básico. No existe un control real sobre la inversión del socio, ya que el uso del crédito queda bajo su potestad. Lo único que se exige son respaldos documentales de la inversión y del pago de deudas, pero no se puede congelar ni controlar el dinero otorgado.

En la práctica, el cumplimiento depende exclusivamente de la voluntad del socio, ya que la institución no cuenta con mecanismos efectivos de seguimiento posterior al desembolso.

8. En su experiencia diaria, ¿la participación del socio en programas de educación financiera se ve reflejada en una mejor clasificación de riesgo o menor probabilidad de atraso?

Un socio bien educado y formal siempre tiene mayores posibilidades de cumplir con sus obligaciones crediticias. La educación formal permite un mejor control financiero y reduce el riesgo en la entrega del crédito. Un empresario formal presenta mayor probabilidad de pago que un socio informal cuyos ingresos dependen de la suerte o de actividades inestables como el contrabando.

El nivel de riesgo está directamente relacionado con la forma en que el socio maneja su actividad económica y su control financiero, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la educación financiera como mecanismo preventivo.

9. ¿De qué manera considera que una educación financiera diferenciada según el perfil del socio podría fortalecer el comportamiento de pago y disminuir la probabilidad de morosidad futura?

En la práctica, las instituciones financieras no desarrollan una educación financiera real y estructurada para los socios. La orientación que se brinda es básica y superficial, limitada a recomendaciones generales como el ahorro. Los oficiales de crédito cumplen principalmente un rol de colocación, sin acompañamiento efectivo al socio en la gestión del negocio financiado.

Si el crédito se destinara a un negocio que recibe asesoría y acompañamiento, el socio tendría mayores probabilidades de generar ingresos sostenibles y cumplir con sus pagos. Sin embargo, actualmente el enfoque institucional se centra en otorgar el crédito y exigir el pago, sin preocuparse por el bienestar económico del socio. Esto genera comportamientos repetitivos de morosidad, pérdida de socios y exclusión futura por políticas internas, sin que exista inversión en prevención mediante educación financiera diferenciada.

ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN OPERATIVA DEL CRÉDITO Y SEÑALES DE MOROSIDAD

Objetivo: Obtener una visión operativa sobre el comportamiento financiero de los socios, las señales tempranas de morosidad y la necesidad de educación financiera para mejorar el cumplimiento crediticio.

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán		
Nombre del entrevistado:	Nathaly Chugá	Cargo:	Oficial de crédito
Realizado por:	Jeniffer Ordoñez Lesly Vásquez	Fecha:	11/12/2025

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles considera que son las principales causas que llevan a los socios a caer en morosidad?

La principal causa que lleva a los socios a caer en morosidad es la mala administración de su presupuesto. La falta de organización en el manejo de los ingresos y gastos provoca que los socios no prioricen el cumplimiento de sus obligaciones financieras, lo que deriva en atrasos recurrentes en el pago de los créditos.

2. ¿Qué características socioeconómicas, niveles de vulnerabilidad y patrones de comportamiento financiero son más frecuentes entre los socios que presentan mayor reincidencia en morosidad?

El principal rasgo que se identifica entre los socios con mayor reincidencia en morosidad es el carácter de pago. Existen personas con alto sentido de compromiso que priorizan el pago de sus obligaciones incluso en situaciones difíciles, mientras que otros socios presentan una actitud menos responsable frente al crédito, lo que incide directamente en la reincidencia de la morosidad.

3. ¿Qué contenidos considera imprescindibles dentro de un programa de educación financiera orientado a reducir el riesgo crediticio?

Es indispensable que los socios tengan claridad sobre conceptos básicos como ingresos, gastos, patrimonio e inversión. Muchas personas no diferencian estos conceptos cuando emprenden o manejan un negocio, lo que los lleva a mezclar las ganancias con el capital y consumir recursos que deberían reinvertirse.

Una adecuada comprensión de estos elementos permitiría una mejor administración del dinero, fortaleciendo las finanzas personales y mejorando el cumplimiento de pagos tanto con proveedores como con las instituciones financieras. La seriedad y confiabilidad en los pagos genera mayor confianza y mejores relaciones comerciales.

anticiparse al agravamiento de la mora y recuperar oportunamente la cartera.

4. ¿Qué normas o políticas internas incumplen con mayor frecuencia los socios en situación de morosidad y cómo afecta esto al riesgo crediticio?

En muchos casos, la morosidad está relacionada con el carácter y la voluntad de pago del socio. Si bien existen factores externos que pueden generar crisis económicas, como problemas en el negocio o en el hogar, es fundamental que los socios se acerquen oportunamente a la institución.

Cuando los clientes dejan pasar el tiempo y hacen caso omiso a las llamadas y gestiones realizadas por los oficiales de crédito, la situación se agrava, llegando incluso a instancias judiciales. Esto ocasiona que el socio termine pagando montos mayores y, en algunos casos, pierda su patrimonio, incrementando significativamente el riesgo crediticio.

5. ¿Qué instrumentos, evidencias o criterios utiliza la cooperativa para evaluar el conocimiento financiero previo del socio durante la aprobación y asignación del crédito?

La evaluación se basa en la recopilación y análisis de la información proporcionada por el socio, contrastada con la documentación presentada. Se revisa el historial en el Buró de Crédito y se realiza un levantamiento de información en campo, verificando el negocio, la vivienda y la situación laboral del solicitante.

También se comprueba si el socio es dependiente, si cuenta con afiliación y si sus ingresos permiten cubrir la deuda solicitada. En función de este análisis, se ajusta el monto del crédito, se reduce o se rechaza la solicitud. Posteriormente, el caso es sometido al Comité de Crédito, donde se evalúa el nivel de riesgo y se define la aprobación final.

6. ¿Qué contenidos, herramientas o temáticas podrían emplearse dentro de los programas de educación financiera para impactar directamente en los socios en situación de morosidad?

Es fundamental reforzar la definición de conceptos financieros básicos y el tema del ahorro. Muchos socios logran ahorrar, pero no saben cómo invertir esos recursos ni cómo hacer que generen beneficios. La educación financiera puede orientar sobre el uso de productos financieros que permitan generar intereses a favor del socio.

Las instituciones financieras promueven el ahorro mediante cuentas que generan rendimientos, lo que puede convertirse en una herramienta clave para mejorar la estabilidad económica del socio. Además, el uso de herramientas digitales de libre acceso, como aplicaciones móviles para el control de ingresos y gastos, puede contribuir a una mejor organización financiera.

7. ¿Qué tipo de seguimiento se realiza a los socios clasificados en categorías de riesgo medio o alto?

El seguimiento se realiza desde el primer día en que el socio incurre en mora. Inicialmente se asume que puede tratarse de un olvido o una situación puntual, pero si el atraso persiste por dos o tres días, se inicia el contacto mediante llamadas y conversaciones para conocer lo ocurrido.

En el caso de socios reincidentes, el seguimiento es más constante e incluye llamadas de cobranza, visitas domiciliarias, visitas realizadas por notificadores y por los propios oficiales de crédito. Este control busca

8. En su experiencia diaria, ¿la participación del socio en programas de educación financiera se ve reflejada en una mejor clasificación de riesgo o menor probabilidad de atraso?

La educación financiera ha tomado mayor relevancia dentro de la cooperativa y ha demostrado efectos positivos. Los socios que participan en estos programas se sienten motivados al ahorro y al pago puntual de sus obligaciones, no solo por el fortalecimiento de su récord financiero, sino también por incentivos como premios y rifas institucionales.

Las capacitaciones se realizan sin distinción de edad ni sector, llegando a barrios y diferentes áreas. Incluso socios que han estado en mora se acercan posteriormente buscando regularizar su situación, conscientes de las consecuencias del incumplimiento. La participación en charlas y cursos ha permitido que varios socios mejoren su comportamiento financiero, lo que evidencia una incidencia positiva en la reducción de la morosidad.

9. ¿De qué manera considera que una educación financiera diferenciada según el perfil del socio podría fortalecer el comportamiento de pago y disminuir la probabilidad de morosidad futura?

La educación financiera debería iniciarse desde el hogar y reforzarse de manera formal desde la educación primaria. Desde edades tempranas se enseñan valores, normas de conducta y la

importancia del ahorro, pero también es necesario inculcar el principio de que todo préstamo debe ser devuelto como una obligación y una muestra de seriedad.

Incorporar la educación financiera desde la infancia permitiría que los niños asimilen estos conceptos con mayor facilidad que los adultos, fortaleciendo a largo plazo el comportamiento responsable frente al crédito. Por ello, la educación financiera no debería limitarse a la secundaria, sino integrarse de manera temprana en el sistema educativo.

ENTREVISTA SOBRE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO SOCIAL

Objetivo: Conocer el enfoque, metodología y alcances de los programas de educación financiera, así como su potencial para mejorar el aprendizaje financiero y disminuir la morosidad en los socios.

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán		
Nombre del entrevistado:	Nathaly Chamorro	Cargo:	Gestora de Resp. Social
Realizado por:	Jeniffer Ordoñez Lesly Vásquez	Fecha:	11/12/2025

PREGUNTAS

1. ¿Qué contenidos considera imprescindibles dentro de un programa de educación financiera orientado a reducir el riesgo crediticio?

Los contenidos más imprescindibles serían tres. En primer lugar, el presupuesto, ya que permite a las personas llevar un control de sus ingresos y gastos, identificar su nivel real de endeudamiento y tomar medidas correctivas, como reducir gastos o aumentar ingresos, para evitar incumplimientos. En segundo lugar, el ahorro, promoviendo el hábito de ahorrar de forma periódica, lo que facilita el cumplimiento oportuno de las cuotas y reduce el riesgo de morosidad. Finalmente, el endeudamiento responsable, para evitar que las personas recurran a nuevos créditos, formales o informales, para pagar deudas anteriores, lo que genera un círculo de sobreendeudamiento y deterioro del historial crediticio.

2. Si la cooperativa implementara un programa específico de educación financiera dirigido a socios en morosidad, ¿qué cambios esperarías observar en la recuperación, reincidencia, cumplimiento y calidad de cartera?

Se esperarías una mejora en la recuperación de cartera, una reducción de la reincidencia en morosidad y un mayor cumplimiento de las obligaciones crediticias. Un programa post –

crédito enfocado en socios que ya presentan atrasos permitiría concientizarlos sobre el impacto de la morosidad en su historial crediticio, promover el control del endeudamiento y fortalecer hábitos financieros responsables. Esto contribuiría a una mejor calidad de cartera, ya que el socio entendería las consecuencias de incumplir y adquiriría herramientas prácticas para evitar nuevos atrasos.

3. ¿Qué modalidades (presencial/virtual) se han demostrado más efectivas para incrementar la asistencia y el aprendizaje en los socios?

La modalidad presencial ha demostrado ser la más efectiva, debido a que permite mayor interacción entre el facilitador y los participantes. A pesar de que la modalidad virtual incorpora recursos interactivos, no logra el mismo nivel de participación, retroalimentación inmediata y compromiso que se obtiene en los talleres presenciales.

4. ¿De qué manera considera que una educación financiera diferenciada según el perfil del socio podría fortalecer el comportamiento de pago y disminuir la probabilidad de morosidad futura?

Una educación financiera diferenciada tendría un impacto alto, ya que permite fortalecer la toma de decisiones informadas y responsables. Cuando una persona carece de educación financiera, corre el riesgo de endeudarse sin analizar adecuadamente su capacidad de pago, lo que puede llevar al sobreendeudamiento y posteriormente a la morosidad. En cambio, una persona con mayor conciencia financiera evalúa parámetros como ingresos, gastos y nivel de endeudamiento antes de asumir un crédito, y si lo hace, lo hace de manera responsable. Adaptar los contenidos al perfil del socio ayudaría a desarrollar estas habilidades antes de la toma de decisiones crediticias, reduciendo la probabilidad de caer en mora.

5. ¿Bajo qué metodología o proceso se define el contenido y público objetivo de los programas de educación financiera?

Se utiliza una metodología deductiva y participativa, que parte de las decisiones financieras individuales y analiza cómo estas impactan en el entorno familiar y social. Los programas se enfocan en la concientización y sensibilización de los participantes sobre la importancia de un manejo responsable del dinero, promoviendo la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos. Además, los contenidos se alinean con la actividad principal de la cooperativa, que es la inclusión financiera, y con los objetivos establecidos en la planificación estratégica institucional.

6. ¿Qué limitaciones operativas, presupuestarias, de segmentación o de participación presentan actualmente para implementar programas de educación financiera a grupos específicos?

Las limitaciones dependen del grupo objetivo. En el caso de estudiantes, puede existir falta de compromiso institucional para dar continuidad a los programas. En comunidades, muchas veces no se logra la participación integral de las familias, ya que asisten los hijos, pero no los padres. En general, la principal limitación es la falta de concientización, sensibilización y compromiso por parte de la contraparte para sostener y fortalecer los procesos de educación financiera.

7. En promedio, ¿cuántas actividades o programas de educación financiera se llevan a cabo al año y cuántos socios participan en cada uno?

El número de actividades varía según la planificación estratégica del período. En los últimos años se han ejecutado múltiples programas presenciales, virtuales e híbridos, orientados a alcanzar al mayor número de personas posible. En promedio, entre el 60 % y el 70 % de los

participantes en los programas de educación financiera son socios de la cooperativa, considerando todas las modalidades.

8. ¿Se utiliza indicadores para evaluar la efectividad de los programas de educación financiera (conocimientos, cambios en el comportamiento de pago, reducción de morosidad, etc.)?

En los programas virtuales se utilizan evaluaciones iniciales y finales para medir el nivel de conocimientos antes y después del curso. A través de la plataforma se puede obtener reportería sobre resultados por módulo y desempeño de los participantes. Sin embargo, la medición directa del impacto en el comportamiento de pago y reducción de morosidad requiere el cruce de información adicional y reportes específicos, especialmente en el caso de los socios.

9. ¿Con qué frecuencia actualizan los contenidos de los programas de educación financiera y qué criterios utilizan para incorporar nuevas temáticas?

Los contenidos se actualizan de acuerdo con los lineamientos de la normativa de educación financiera vigente y los objetivos definidos en la planificación estratégica institucional. Las temáticas incorporadas responden a los requerimientos normativos, a las necesidades identificadas en la comunidad y al fortalecimiento de la inclusión financiera y el uso responsable de productos y servicios financieros.

10. ¿Qué herramientas o recursos (audiovisuales, talleres, simuladores, módulos virtuales) considera más adecuados para fortalecer la educación financiera de socios morosos?

Los recursos más adecuados son los módulos virtuales de la plataforma, que incluyen videos, cuestionarios, juegos y evaluaciones, así como los talleres presenciales, que incorporan presentaciones, dinámicas participativas y ejercicios prácticos. Estos recursos permiten

reforzar los contenidos de presupuesto, ahorro y endeudamiento responsable, tanto en modalidad virtual como presencial.

11. ¿Qué presupuesto, económico y de personal se asigna anualmente, en promedio, a la ejecución de los programas de educación financiera?

En promedio, se asignan aproximadamente USD 10.000 anuales específicamente para educación financiera, dentro de un presupuesto total cercano a USD 15.000 destinado a los programas de responsabilidad social.