UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA

"ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANGAHUANA, AÑO 2024"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

Licenciado en Contabilidad y Auditoría CPA

Línea de investigación:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico

Autor:

Taimal Torres Ruth Lineth

Director:

MSc. Toro Echeverria Paul Alexander

Ibarra – Ecuador – 2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Taimal Torres Ruth Lineth

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, año 2024.
AUTOR (ES):	Taimal Torres Ruth Lineth
FECHA: DD/MM/AAAA	04/09/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☒ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA
DIRECTOR:	MSc. Paul Alexander Toro Echeverria
ASESOR:	MSc. Luis Vinicio Saraúz Estévez

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 4 días, del mes de septiembre de 2026

EL AUTOR:

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
RUTH LINETH TAIMAL TORRES

Ruth Lineth Taimal Torres

CERTIFICACIÓN DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra,04 de septiembre de 2026

MSc. Paúl Alexander Toro Echeverria
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.

Firmado electrónicamente por:
PAUL ALEXANDER TORO ECHEVERRIA
Validar únicamente con FirmaEC:
0400610762

……

MSc. Paúl Alexander Toro Echeverria
C.C.: 040061076-2

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular "Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, año 2024" elaborado por Taimal Torres Ruth Lineth, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

Firmado electrónicamente por:
PAUL ALEXANDER TORO ECHEVERRIA
Validar únicamente con FirmaEC:
0400610762

…….
MSc. Paúl Alexander Toro Echeverria
C.C.: 040061076-2

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
LUIS VINICIO SARAUZ ESTEVEZ

…….
MSc. Luis Vinicio Saráuz Estévez
C.C.: 100224822-5

DEDICATORIA

Primeramente, me gustaría dedicar este logro a Dios por permitirme poseer de salud y perseverancia para poder culminar esta etapa en mi vida. Expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia por ser mi completo apoyo, en especial dedico mi logro a mi madre porque no existe palabras suficientes para expresar la gratitud hacia ella por su amor, apoyo, sacrificio y dedicación que me ha brindado hasta el día de hoy para poder dar por culminada esta etapa gracias mami por todo su apoyo, que cada esfuerzo que hace por sus hijos hoy se reflejan en cada uno de ellos.

Dedico este logro rotundamente a mis hermanas Daya y Liz por su amor sincero y apoyo impartido en cada etapa de nuestras vidas, gracias por ser mi complemento y por siempre mantenerse presente, y a mis pequeños sobrinos Anto y Mati por ser mi inspiración a ser mejor cada día; y a Rene por apoyarme en este proceso gracias por cada consejo de aliento.

Este logro no solo es mío sino de las personas que se encuentran a tras mío alentándome por eso dedico este título al Sr. Luis Morillo por apoyarme en este camino con sus consejos y soporte necesario. Y como no dedicar este logro al Sr. Washington Pazmiño a quien hoy no puede estar presente físicamente para ver este logro con sus propios ojos, pero que vive en cada página de este trabajo por ello gracias por haber sido un apoyo incondicional en los momentos en que más lo necesité un abrazo al cielo.

Ruth Taimal

AGRADECIMIENTO

Agradezco ´primeramente a Dios por darme salud vida y salud que ha permitido que culmine esta etapa de la vida.

Mi más sincero agradecimiento a mi madre María Torres, al Sr. Luis Morillo, Sr. Washington Pazmiño, Srta. Dayana Taimal, Srta. Emma Lizbeth y a mi abuelito Juan Torres por ser la familia que me motivo a seguir hasta el último y no solo eso sino los consejos impartidos, las acciones demostradas y cariño que han compartido hacia mi persona.

Agradezco a la institución que hizo posible la realización de este estudio, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, por permitir el acceso a la información institucional, los estados financieros y los reportes de cartera que fue la base para esta investigación, así como al personal que participó en las entrevistas semiestructuradas, cuya disposición y conocimiento resultaron fundamentales para comprender la realidad operativa de la institución.

Agradezco a mi director MSc. Paúl Toro y mi asesor MSc. Vinicio Saraúz por su orientación en este trabajo, sus valiosas observaciones metodológicas y su acompañamiento constante durante el desarrollo de este trabajo. De ante mano, extiendo mi gratitud a la docente de titulación MSc. Alba Cevallos por su aporte y direccionamiento en el desarrollo de mi trabajo.

Ruth Taimal

RESUMEN EJECUTIVO

La economía popular y solidaria es el pilar fundamental para el desarrollo socioeconómico del Ecuador, sembrando la inclusión financiera, la integración social y generando oportunidades para los destituidos del sistema financiero tradicional, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol importante facilitando el acceso al crédito y al ahorro para microempresarios, trabajadores informales y familias de bajos ingresos, ayudando a la dinamización de las economías locales, donde la sostenibilidad depende de una adecuada gestión de cartera de crédito que establece la estabilidad financiera. En base a esto se toma la iniciativa de realizar el estudio de caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante 2024 con el objetivo de analizar la cartera de crédito, con el propósito de diagnosticar su situación financiera y operativa, identificar la normativa aplicada en su gestión crediticia y determinar debilidades que afectan la calidad, para proponer acciones de mejora. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo, analítico y no experimental, mediante un estudio de caso; para recopilar información se utilizaron entrevistas semiestructuradas al personal, análisis documental de estados financieros, reportes de cartera, indicadores financieros y cuestionarios de control interno. Se evidencia un crecimiento en la colocación de créditos acompañado por un aumento de la cartera vencida, principalmente en microcrédito y consumo, debido a deficiencias en la evaluación de la capacidad de pago, seguimiento insuficiente, actualización limitada de la información de los socios y debilidades en el control interno. Determinando pese a que la cooperativa cumple con la normativa vigente, necesita fortalecer los procesos de análisis crediticio, supervisión, recuperación de cartera y gestión de riesgos mediante controles preventivos que contribuyan a mejorar la calidad de la cartera y la sostenibilidad financiera institucional.

Palabras claves*: cartera de crédito, riesgo crediticio, morosidad, economía popular y solidaria, sistema financiero.*

ABSTRACT

The popular and solidarity economy is a fundamental pillar for Ecuador's socioeconomic development, fostering financial inclusion, social integration, and generating opportunities for those excluded from the traditional financial system. Savings and credit cooperatives play a vital role by facilitating access to credit and savings for micro-entrepreneurs, informal workers, and low-income families, thus contributing to the revitalization of local economies. Sustainability in these economies depends on sound loan portfolio management, which establishes financial stability. Based on this premise, a case study was undertaken at the Angahuana Savings and Credit Cooperative during 2024 to analyze its loan portfolio, diagnose its financial and operational situation, identify the regulations applied in its credit management, and determine weaknesses affecting loan quality, in order to propose improvement actions. The research was conducted using a mixed-methods approach, employing a descriptive, analytical, and non-experimental design, through a case study. To gather information, semi-structured interviews with staff, documentary analysis of financial statements, portfolio reports, financial indicators, and internal control questionnaires were used. The analysis revealed growth in loan disbursement accompanied by an increase in non-performing loans, primarily in microcredit and consumer loans, due to deficiencies in assessing repayment capacity, insufficient follow-up, limited updating of member information, and weaknesses in internal controls. It was determined that, although the cooperative complies with current regulations, it needs to strengthen its credit analysis, supervision, portfolio recovery, and risk management processes through preventive controls that contribute to improving portfolio quality and institutional financial sustainability.

Keywords*: loan portfolio, credit risk, delinquency, popular and solidarity economy, financial system.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA..... II

2.CONSTANCIAS.....III

CERTIFICACIÓN DIRECTOR.....IV

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR.....V

DEDICATORIA VI

AGRADECIMIENTO VII

RESUMEN EJECUTIVO.....1

ABSTRACT.....2

ÍNDICE DE CONTENIDOS 3

ÍNDICE DE TABLAS 6

ÍNDICE DE FIGURAS.....7

INTRODUCCIÓN 8

Planteamiento del Problema 9

Pregunta de Investigación 11

Justificación 11

Impacto 13

Objetivo de la Investigación 14

Objetivo General 14

Objetivo Específicos 14

CAPÍTULO I 15

MARCO TEÓRICO.....15

1.1. Marco Referencial 15

1.2. Marco Teórico 16

1.2.1. Economía Popular y Solidaria 17

1.2.2. Principios y Valores de las Cooperativas 17

1.2.3. Importancia de las Cooperativas en el Desarrollo Económico y Social 18

1.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito 18

1.3.1. Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito 20

1.3.2. Rol Social y Económico de las Cooperativas 20

1.4. Cartera de Crédito 21
1.4.1. Definición de Cartera de Crédito 21
1.4.2. Tipos de Créditos 22
1.4.2.1. Crédito de Consumo 22
1.4.2.2. Crédipoliza 22
1.4.2.3. Microcrédito 22
1.5. Evaluación de Riesgos en la Cartera de Crédito 23
1.5.1. Clasificación de Riesgos 23
1.6. Análisis Financiero de la Cartera de Crédito 24
1.6.1. Indicadores Financieros 24
1.6.1.1. Morosidad 24
1.6.1.2. Rentabilidad 24
1.6.1.3. Liquidez 25
1.6.2. Impacto Social y Económico de la Cartera de Crédito 25
1.7. Beneficios para los Socios 25
1.7.1. Contribución al Desarrollo Local 26
1.8. Marco Legal 26
CAPÍTULO II 29
METODOLOGÍA 29
Marco metodológico 29
2.1. Tipo de Investigación 29
2.1.1. Investigación Mixta 29
2.1.2. Investigación Descriptiva 29
2.1.3. Investigación Analítica 30
2.1.4. Investigación No Experimental 30
2.1.5. Estudio de Caso 30
1.2. Métodos 31
2.2.1. Método Analítico 31
2.2.2. Método Inductivo 31
2.2.3. Método Deductivo 31
2.3. Técnicas e instrumentos 32
2.4. Preguntas de investigación y/o hipótesis 33
2.5. Matriz de Relación u Operacionalización de Variables 33

Población 38
CAPÍTULO III 41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
3.1. Descripción de la Estructura Organizacional 41
3.2. Descripción de la Constitución del Departamento de Crédito 42
3.3. Desarrollo de las fuentes secundarias 43
3.3.1. Entrevista al jefe de Operaciones 43
3.3.2. Entrevista al jefe de Crédito 48
3.3.3. Entrevista al Gestor de Cobranza 53
3.3.4. Entrevista al Área Financiera 57
3.3.5. Entrevista al Gerente 60
3.4. Aplicación cuestionario de control interno con los funcionarios a cargo de la colocación de créditos y la cobranza. 66
3.5. Análisis trimestral de la cartera año 2024 68
Figura 7 72
3.6. Interpretación de los Ratios de la Cartera de Crédito 75
3.7. Discusión de los hallazgos frente a los datos numéricos e indicadores. 78
3.8. Acciones de Mejora Propuestas 80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 82
Conclusiones 82
Recomendaciones 84
REFERENCIAS 85
ANEXOS 97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Características*.....18
Tabla 2 *Matriz de relación u operacionalización de variables caso impacto o modelo.* 34
Tabla 3 *Aplicación cuestionario de control interno al Asesor de Crédito* 66
Tabla 4 *Aplicación cuestionario de control interno al Gestor de Cobranza*.....67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Árbol de problemas* 11
Figura 2 *Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana* 11
Figura 3 *Cartera de Consumo por Vencer* 1168
Figura 4 *Cartera de Consumo Vencida* 69
Figura 5 *Cartera de Consumo que no devenga intereses* 70
Figura 6 *Cartera de Microcrédito por Vencer* 11
Figura 7 *Cartera de Microcrédito Vencida* 112
Figura 8 *Cartera de Microcrédito que no devenga intereses* 73
Figura 9 *Análisis Trimestral de Provisiones de la Cartera de Crédito* 74
Figura 10 *Análisis de los Ratios de la Cobertura de la Cartera de Crédito* 75
Figura 11 *Análisis del Margen de Intermediación de la Cartera de Crédito* 76
Figura 12 *Análisis de la Liquidez de la Cartera de Crédito* 77
Figura 13 *Análisis de la Rentabilidad de la Cartera de Crédito* 77

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana es una entidad financiera fundada en el año 2013, por jóvenes indígenas de la provincia de Imbabura. Cuenta con 10 años de funcionamiento donde la institución financiera ha conseguido brindar servicios exclusivos de alta calidad a más de 10,000 socios. Como institución tiene la misión de promover el ahorro y facilitar el acceso al crédito, que permite cumplir un papel fundamental dentro del desarrollo socioeconómico y mejorar el nivel de vida de sus socios. Con la visión de proyectarse como un modelo financiero, a través de la confianza de los socios e innovación de la entidad.

El crédito dentro del sistema económico es esencial, que permite a los socios obtener créditos dirigidos a diversos fines, como hipotecas, vivienda, microcréditos, entre otros. Es manejado a través de pagos diferidos, facilitando a los socios obtener bienes, servicios o dinero que serán pagados más adelante. Forma parte de la sociedad desde épocas antiguas y ha evolucionado adaptados a las necesidades de la población (Robb, 2022a).

Por otra parte, el crédito es importante para el crecimiento socioeconómico porque impulsa la inversión, el apoyo al gasto del consumidor y centrarse en la inclusión financiera (Fisman & Love, 2003), dando inicio a la creación de negocios, que generan empleo y promueve la estabilidad financiera de las familias. A través de su correcta y eficaz gestión, permite mejorar la calidad de vida y la estabilidad financiera general. Según (Biswas, 2025) manifiesta que para que se realice el uso correcto del crédito se debe tomar en cuenta principalmente la calidad institucional, mediante programas de educación financiera a medida que se lo aplica con la práctica innovadora de gestión de riesgos.

La cartera de crédito es la principal fuente de ingresos de las instituciones financieras, que refleja el total de créditos que posee la entidad. La correcta gestión de esta da paso a tener una mayor capacidad para movilizar los recursos que ayudan a mantener la estabilidad financiera y mitigar los riesgos. Es por ello que es crucial para obtener una estabilidad económica (Muravetskiy et al., 2017). La cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Angahuana es complementada por diferentes tipos de créditos, entre los cuales destacan de consumo, microcrédito y Crédipóliza.

La liquidez es la capacidad de las instituciones para cumplir con sus obligaciones financieras, debido al impacto que tiene en la estabilidad y viabilidad operativa. Es primordial para el correcto funcionamiento de los mercados financieros, influyendo en los precios de los activos, la eficiencia del mercado y la estabilidad económica; que permite identificar el comportamiento de los inversores y la asignación de capital (Scannella, 2016).

Es importante el tema de la morosidad dentro de la institución financiera porque al aumentar los incumplimientos crediticios generan una disminución en la rentabilidad. El que esta acción se realice se debe a la presencia de factores internos, externos y naturales de los socios. La mala gestión y el seguimiento deficientes de los créditos por parte de las instituciones financieras también conllevan a tener mayores tasas de morosidad. Es factible que si aumenta el desempleo, la morosidad tiende a incrementarse sus niveles (Naz et al., 2024).

Planteamiento del Problema

La inadecuada gestión y supervisión de la cartera de crédito da como resultado una problemática estructural que afecta directamente a la estabilidad financiera y administrativa de la cooperativa (Elizah, 2023). La gestión crediticia tiene que ver en diversas situaciones tanto en el otorgamiento de créditos como en el análisis competente del riesgo, el seguimiento permanente y la correcta aplicación de mecanismos de control que permitan prevenir ciertos incumplimientos. Debido a que estos procedimientos no se realizan de manera correcta ni eficiente, tiene como consecuencia un débil sistema de control interno lo que incrementa el nivel de probabilidad de error al momento de evaluar el perfil de los socios (Dedeloudis et al., 2025)..

Por otra parte, la ausencia del seguimiento y monitoreo continuo de la cartera vigente y vencida restringe la capacidad de la institución financiera para orientar la prevención de posibles impactos negativos en el desempeño económico institucional. Debido a la presencia de esta situación genera vulnerabilidad en la estructura económica de la entidad y afecta la toma de decisiones estratégicas. Por ello, analizar las causas que provocan esta deficiencia es importante para fortalecer la sostenibilidad y competitividad institucional (Kosova et al., 2022).

Entre las causas que inician la inadecuada gestión de la cartera se encuentra la mala administración y el débil seguimiento del riesgo crediticio, lo que pone un estancamiento a la

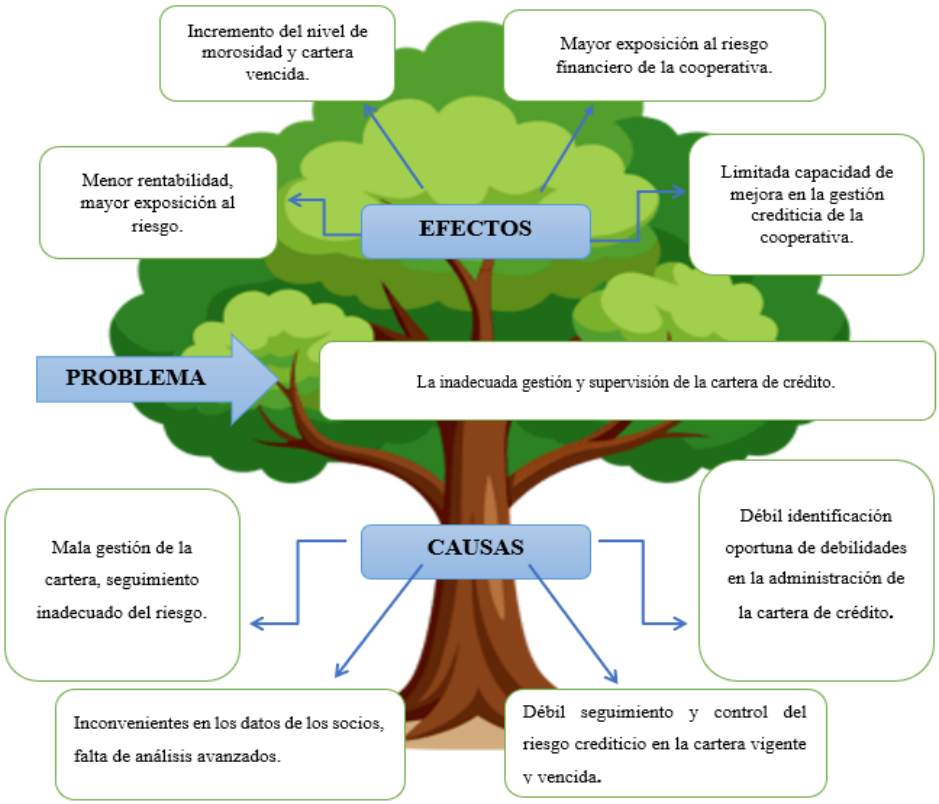
debida evaluación de forma exhaustiva la capacidad de pago de los socios y la evolución de sus obligaciones financieras. También la débil identificación oportuna de insuficiencias en los procesos administrativos acorta la implementación de acciones correctivas antes de que los problemas avancen (Robinson & Sindhwani, 2024)..

Los inconvenientes en la calidad y actualización de los datos de los socios es otra deficiencia que se presencia en la institución, así como la escasa aplicación de herramientas de análisis financiero que permitan anticipar riesgos. El limitado control sobre la cartera vigente y vencida permite ver las deficiencias en la supervisión técnica y en la aplicación de políticas internas. La presencia de ciertas debilidades estructurales demuestra una gestión inadecuada que da como resultado un entorno favorable para el incremento del riesgo crediticio (A. Bhattacharya et al., 2023).

La presencia de ciertas debilidades ha generado un cierto incremento progresivo de los niveles de morosidad y cartera vencida, con una afectación a la liquidez y la capacidad de recuperación de los recursos colocados. La institución financiera esta más expuesta al riesgo financiero, generando un incremento pérdidas económicas y deterioro patrimonial. Teniendo así un impacto negativo en los indicadores de rentabilidad, que limita la generación de excedentes y la posibilidad de reinversión institucional. Aparte reduce la capacidad de mejora continua en la gestión crediticia, a base de la acumulación de problemas no resueltos. El deterioro de la calidad de la cartera también puede afectar la confianza de los socios y la credibilidad financiera ante las entidades de control, a la larga la presencia de estos efectos compromete la sostenibilidad financiera y reputacional de la entidad (Karkowska et al., 2025).

Figura 1

Árbol de problemas



Fuente: Taimal (2026).

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la situación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana y cómo afecta a los indicadores de morosidad, liquidez y rentabilidad en el año 2024?

Justificación

El análisis de la cartera de crédito es importante debido a la presencia de diversos factores de riesgo. El riesgo crediticio según (Abuselidze, 2023) menciona que se presenta cuando los socios incumplen con sus debidas obligaciones crediticias, por otra parte, sucede cuando la institución financiera designa créditos de manera desigual a los sectores. Generando perdidas de gran valor debido al incumplimiento de parte de los prestatarios. La cartera de crédito de la entidad sujeta una importante información detallada de la situación económica,

que al ser analizada las instituciones financieras logren mantener un equilibrio entre riesgo y rentabilidad, que permitan tomar las decisiones adecuadas (H. Bhattacharya, 2012).

Las instituciones financieras se desempeñan de manera beneficiaria en el desarrollo económico al permitir que las personas, los empresarios y las pequeñas empresas que son excluidas de los bancos tradicionales puedan acceder a los servicios financieros como créditos y la asistencia técnica otorgados por las mismas (Costa & Jakob, 2018). En el país se ha identificado que con la aplicación de la inclusión a servicios financieros se ha dado inicio a nuevas empresas, emprendimientos que generan una estabilidad económica y fomentan la disminución de la pobreza, mejorando la calidad de vida lo que promueve un crecimiento económico (Arinaitwe, 2024).

El estudio que se aplica al tema de morosidad es importante ya que es un componente que constituye la cartera de crédito, que permite evidenciar el riesgo crediticio y permite identificar posibles incumplimientos en el pago de obligaciones. La presencia del incremento de los niveles de mora genera debilidades en la gestión de la calidad de los activos, lo que es posible que dé como resultado créditos improductivos o cartera vencida (Bosco & Sudha, 2024).

Las provisiones cumplen un rol importante en la gestión financiera, es por ello por lo que deben ser analizadas para administrar el riesgo de posibles pérdidas crediticias. Mediante ellas, las instituciones designan recursos suficientes para cubrir eventuales incumplimientos, lo que contribuye a preservar la estabilidad y solvencia financiera (Rakhaev, 2020). El cumplimiento de la normativa vigente en el país rige la constitución adecuada de provisiones, garantizando que las entidades estén preparadas ante contingencias y fortaleciendo la salud del sistema financiero en su conjunto. Una provisión correctamente calculada influye directamente en la rentabilidad institucional, de esta manera el análisis permite reflejar resultados financieros más reales, transparentes y sostenibles (Quy Duong, 2025).

Las cooperativas de ahorro y crédito, tiene una influencia sumamente importante en la inclusión financiera al dar los servicios financieros a largo plazo con interese accesibles y cómodos para los socios, que permite dar inicio o expandir pequeños negocios. Ciertos servicios financieros están dirigidos especialmente para las personas que están excluidos de los bancos tradicionales por una u otra razón. Al permitir el financiamiento crediticio se logra

promover el fortalecimiento económico y la autonomía productiva de la sociedad (Fieve & Chrysostome, 2024).

Conjuntamente estas instituciones financieras complementan el apoyo crediticio con programas de capacitación y desarrollo de capacidades, orientados a mejorar habilidades empresariales y garantizar prácticas sostenibles. Fomentando el acceso al crédito, la capacidad de cumplir con las obligaciones y fortalecer el crecimiento a largo plazo (Aribaba, 2013).

El presente estudio de investigación ayudará al análisis técnico y financiero de la cartera de crédito en temas del sector cooperativo, empleando indicadores como morosidad, liquidez, provisiones y rentabilidad. Admitirá vincular la teoría financiera con la práctica institucional, endureciendo el conocimiento en gestión crediticia. La investigación también podrá servir como referencia para futuros estudios en cooperativas similares del sector de Economía Popular y Solidaria.

Impacto

El proyecto de investigación que se desarrolla tendrá una importancia económica y social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, ya que permite el análisis de situación de la cartera de crédito del año 2024, estableciendo debilidades por morosidad, liquidez, provisiones y rentabilidad institucional. A partir de una serie de resultados que se va a elaborar, se podrán establecer acciones de mejora que busquen fortalecer la gestión crediticia, la recuperación de cartera y la sostenibilidad financiera de una entidad, así como contribuir a la adecuada toma de decisiones en el ámbito administrativo y financiero.

En el aspecto social, el proyecto de investigación servirá para el fortalecimiento financiero de sus socios, esto generará más estabilidad económica e institucional. Un manejo adecuado de la cartera de crédito, mediante el acceso responsable al financiamiento, permite a los socios financiar actividades productivas, emprendimientos y contribuir al desarrollo socioeconómico del sector atendido por la cooperativa. Asimismo, reforzará los equipos que deseen atender a socios con problemas de pago.

Este trabajo de investigación será útil para futuros análisis en el área académico para el estudio del análisis económico, gestión de carteras y riesgo crediticio dentro del sector cooperativo y de la Economía Popular y Solidaria. Igualmente, permitirá aplicar los

conocimientos teóricos, metodológico contable y de auditoría al caso práctico real, el fortalecimiento del desarrollo investigativo en temas económico cooperativo.

Objetivo de la Investigación

Los objetivos de la investigación son analizar la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, en el año 2024, que permita diagnosticar su situación financiera y operativa, identificar la normatividad utilizada en su gestión crediticia; así como determinar las principales debilidades que afectan la calidad de la cartera. El cumplimiento de estos objetivos permitirá generar información técnica y financiera que contribuya a fortalecer la toma de decisiones institucionales y proponer acciones de mejora que permitan reducir el riesgo crediticio, mejorar la recuperación de cartera y preservar la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Objetivo General

Analizar de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, año 2024.

Objetivo Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la cartera de crédito, a través de un análisis de su composición, calidad y nivel de riesgo;
2. Identificar la normativa interna aplicada en el manejo y gestión de cartera de crédito;
3. Analizar la cartera de crédito e identificar debilidades y proponer acciones de mejora.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

El presente capítulo desarrolla el marco teórico de la investigación, en el cual se abordan los fundamentos conceptuales, teóricos y normativos relacionados con la cartera de crédito y la gestión financiera dentro de las cooperativas de ahorro y crédito. Se analizan temas vinculados con la Economía Popular y Solidaria, los tipos de créditos, la evaluación del riesgo crediticio, la morosidad, liquidez, rentabilidad y el impacto económico y social de la cartera de crédito, con el propósito de sustentar científicamente el estudio y proporcionar una base teórica que permita comprender la problemática investigada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el año 2024.

1.1. Marco Referencial

En el estudio de Salinas et al. (2024), realizado en una cooperativa financiera ecuatoriana, se evaluó si el capital social aporta información útil para reducir el incumplimiento crediticio y si su influencia se modifica en un escenario de choque como la pandemia por COVID-19; a partir de una base de 151.039 operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo (periodo 2017–2020) y de indicadores de capital social contextual, los autores aplicaron un enfoque cuantitativo mediante un modelo Hurdle con binomial negativa para estimar, por un lado, la probabilidad de caer en mora y, por otro, la intensidad del atraso, encontrando que el capital social presenta efectos estadísticamente significativos aunque acotados, y que algunos de estos efectos tienden a intensificarse durante la pandemia, lo que sugiere que la evaluación crediticia basada solo en criterios tradicionales puede subestimar dimensiones relacionales relevantes para el comportamiento de pago (Salinas Vásquez et al., 2024).

El estudio desarrollado por Parrales et al. (2024) analizó la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de gran tamaño en Ecuador en comparación con el sistema bancario privado durante el período 2015–2020, con el propósito de identificar diferencias en términos de rentabilidad, eficiencia operativa, niveles de morosidad y cobertura de cartera; a partir del uso de estados financieros e indicadores financieros oficiales, los autores aplicaron un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y comparativo, examinando ratios y tendencias relevantes de ambos segmentos del sistema financiero, cuyos resultados evidencian que las cooperativas analizadas presentan, en términos generales, un mejor desempeño relativo frente a la banca privada, reflejado en menores niveles de morosidad y cartera improductiva, así como

en indicadores favorables de eficiencia y cobertura, lo que permite identificar fortalezas estructurales del modelo cooperativo ecuatoriano, aunque sin dejar de señalar la necesidad de un monitoreo permanente para evitar vulnerabilidades frente a escenarios económicos adversos (Parrales et al., 2024).

1.2. Marco Teórico

La Economía Popular y Solidaria (EPS) es un régimen financiero que trabaja basándose en el principio de solidaridad, la equidad y participación ciudadana. El objetivo principal es promover el desarrollo sostenible, disminuir los niveles de pobreza y suscitar la participación democrática mediante iniciativas cooperativas y solidarias del país (Romero et al., 2024).

Las entidades financieras en Ecuador, como bancos privados, cooperativas de crédito, las COAC e instituciones de economía social. Son aquellas que cumplen un rol importante en el impulso de la actividad monetaria proporcionando el financiamiento y facilitando el flujo de fondos entre ahorradores e inversores, que permite promover la inclusión en el sector bancario mejorando el desarrollo socioeconómico. Una correcta gestión logra mitigar los riesgos y promover la estabilidad los organismos del ámbito empresarial (Okoń, 2012).

Por una parte, la banca privada dirige el mercado centrándose en la actividad de captación y la colocación de créditos, las cooperativas se encargan de cumplir un papel fundamental en la fomentación de la inclusión en el ámbito económico y la eficiencia operativa en las zonas menos favorecidas (Urdaneta-Montiel & Zambrano-Morales, 2024). Las COAC son entidades de propiedad colectiva y gobierno democrático que realizan intermediación con sus socios. En el país, han crecido en volumen y relevancia, pero el desafío es mantener su identidad como instituciones financieras bajo exigencias regulatorias y presupuestarias semejantes a las de la banca (Luque y Peñaherrera, 2021).

El crédito es un instrumento financiero dirigido a particulares y empresas que acceden a este servicio con el objetivo de ser rembolsado en un plazo acordado con la institución. Se usa en el sector privado y público, ya que facilita una liquidez útil para diversas actividades económicas (Robb, 2022b). a nivel nacional las cooperativas ofrecen los siguientes tipos de servicios en financiamiento, los más comunes son: crédito de consumo, microcrédito y Crédipoliza.

1.2.1. Economía Popular y Solidaria

Agrupa formas asociativas y solidarias; que expresa con fuerza en el SFPS mediante cooperativas. Mediante la expansión ha creado tensiones cuando se aplican regulaciones uniformes con la banca pese a objetivos sociales diferentes (Luque y Peñaherrera, 2021). Aun así, la evidencia cuantitativa muestra que las entidades pueden exhibir resiliencia y eficiencia durante crisis, reforzando su rol en inclusión económica.

En términos de desarrollo local, facilita la movilización de ahorro interno y la canalización de préstamo de dinero hacia microemprendimientos, lo que aumenta la relevancia de diseñar reglas de asignación de recursos compatibles con la realidad de ingresos variables. Esto hace imprescindible que la inclusión vaya acompañada de control interno, seguimiento y educación financiera para sostener la calidad de cartera (Eraso et al., 2025).

1.2.2. Principios y Valores de las Cooperativas

Es fundamental comprender los principios y valores que manejan las instituciones, principalmente es importante reconocer los elementos fundamentales que las diferencian de otros modelos de negocio. Las mismas se diferencian por la aplicación a principios y valores específicos que guían sus operaciones y gobernanza.

Dentro de sus principios (Car et al., 2020) manifiesta que las cooperativas aplican la membresía voluntaria y abierta en la cual las personas se encuentren de acuerdo con cumplir responsabilidades que con lleva el ser socio, es decir, exista la unión sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa. Estas organizaciones son democráticas porque dan la posibilidad de ser controladas por los socios, a través de la participación en la definición de políticas y la toma de decisiones, promoviendo la equidad en que todos los socios puedan ejercer el voto en este proceso que contribuye la equidad al participar económicamente dentro del capital empresarial.

Las cooperativas trabajan con autonomía e independencia sin desviarse del control democrático de los socios a pesar de crear vínculos con otras organizaciones o captar capital externo. A través de la educación, capacitación e información que facilitan a asociados y empleados se logra contribuir al desarrollo de la entidad (Barreiros et al., 2021).

Mediante los principios de las instituciones bancarias se centran en el principio de autoayuda y autorresponsabilidad, lo que cede confianza a los miembros para aplicar la capacidad para encargarse de la organización y cumplir con el compromiso de garantizar su éxito y sostenibilidad a lo largo del tiempo (Sacchetti & Tortia, 2016). Como entidades asociativas promueven la democracia e igualdad, donde todos los miembros cuenten con los mismos derechos, oportunidades y participación en la toma de decisiones. Enfatizándose en promover la equidad y la solidaridad, donde se contribuya con el apoyo mutuo y la distribución justa de los beneficios entre sus afiliados (Suchoń et al., 2026).

1.2.3. Importancia de las Cooperativas en el Desarrollo Económico y Social

Cumplen con la importancia de generar plazas de empleo lo que disminuye la pobreza, generalmente en zonas rurales. Las entidades se alinean con los ODS de la ONU al promover el trabajo decente, reducir las desigualdades y mejorar el crecimiento monetario inclusivo (Filippi et al., 2023). A través de la resiliencia em términos de dinero que se maneja es factible proporcionar capacitaciones, servicios y desarrollo de la infraestructura que mantiene la estabilidad presupuestaria.

Las instituciones bancarias dan inicio al empoderamiento social y la economía solidaria, que permite promover el bien común y el desarrollo que se centra en las personas. Favoreciendo al desarrollo comunitario que fomentando la cohesión social y proporciona una plataforma para la acción colectiva (Khumalo, 2014).

1.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se consideran entidades de propiedad colectiva y gobierno democrático que realizan intermediación con sus miembros. En Ecuador, han crecido en volumen y relevancia, pero el desafío es mantener su identidad como tal bajo exigencias regulatorias y financieras semejantes a las de la banca (Luque y Peñaherrera, 2021).

Tabla 1

Características

Características	Descripción
Principios Rectores	La participación democrática, económica, la educación y la cooperación se considera factores importantes para promover la intervención activa de los accionistas en la

	gestión y sostenibilidad de la organización a través del fortalecimiento del compromiso y el desarrollo colectivo (Coba Molina et al., 2020).
Accesibilidad Financiera	Se facilita créditos especialmente a personas que son desatendidas o excluidas del sistema tradicional al solicitar el servicio, pueden ser trabajadores informales y pequeños emprendedores. Logra impulsar la inclusión monetaria que fortalece actividades productivas y contribuye al avance socioeconómico (Segovia-Vargas et al., 2023).
Impacto Comunitario	Brinda una mejora en la calidad de vida, a través del otorgamiento de soluciones de financiamiento centradas en la realidad de la sociedad en términos de dinero, permite a las personas invertir en vivienda, educación o emprendimientos (Bustamante et al., 2023)
Gestión de Riesgos	Las tasas de interés, las garantías y la deuda pendiente son elementos importantes en la gestión del préstamo, determinan el costo del capital, el respaldo de la operación y el nivel de riesgo en la institución. Una adecuada evaluación permite mantener el equilibrio financiero y reducir la morosidad en la cartera (Sangwichitr & Intara, 2024).
Sostenibilidad	Los indicadores financieros como la rentabilidad de los activos, la eficiencia operativa y la ratio deuda-capital esenciales para evaluar el desempeño institucional. Se logra medir la capacidad de generar utilidades con los recursos disponibles, optimizar costos y mantener un adecuado equilibrio entre recursos propios y ajenos, que asegure la sostenibilidad y solidez económica (Semaw Henock, 2019).
Gobernación	La gestión correcta, la transparencia y la toma de decisiones participativa son puntos claves en las entidades. Fortalecen la confianza de los miembros, promueven el control interno y garantizan que las decisiones respondan a los intereses colectivos, asegurando sostenibilidad institucional (Messabia et al., 2023).

Nota: Establecimiento de características de las Cooperativas de ahorro y crédito a partir de la revisión de literatura en artículos científicos indexados en Scopus.

1.3.1. Tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito

Aquellas se segmentan especialmente por el tamaño de sus activos y se caracterizan por su compromiso y cumplimiento de los principios requeridos como institución, la responsabilidad social y ambiental, y el rol que cumple en el desarrollo mercantil local. Estas entidades son esenciales para la inclusión financiera y el desarrollo sostenible del país (Chiliquinga et al., 2023). Es por ello por lo que encontramos los siguientes segmentos:

Segmento 1: depende de los recursos que maneja, en este caso estas asociaciones cuentan con activos mayores a $80 millones. Se encuentran reguladas estrictamente y se evalúan mediante la eficiencia técnica con el uso de modelos de análisis envolvente de datos (Ruiz Ortega & Zambrano Vera, 2024).

Segmento 2: cuentan con un capital superiores a $20 millones hasta $80 millones, cumplen con un papel importante dentro del sistema bancario. Son evaluadas a través de su eficiencia y desempeño, aunque no están libres de enfrentar ciertos desafíos (Soto González et al., 2024).

Segmento 3: manejan dinero que sobrepasa los $5 millones hasta $20 millones, por ende, son sociedades de tamaño intermedio, trabajan y operan a nivel provincial con una estructura moderna.

Segmento 4: cuenta con activos mayores $1 millón hasta $5 millones, es por ello que son pequeñas por el capital que manejan y les permite laborar en sectores y comunidades específicas.

Segmento5: opera con recursos hasta $1 millón, se encuentran en un nivel con mayor riesgo económico que tienden a enfrentar mayormente riesgo.

1.3.2. Rol Social y Económico de las Cooperativas

El papel social de las instituciones da lugar a los vínculos generales, la confianza, los valores compartidos y el sentido de pertenencia entre los miembros, que son importantes para la cohesión social. Dentro de este campo se logra promover la igualdad de género y la participación democrática en las actividades de gestión y organización, poniendo en práctica los valores morales y éticos basados en la solidaridad, la equidad, la democracia y la

responsabilidad social para obtener como resultado el bienestar social y mejorar la calidad de vida (Ruano, 2024).

Las cooperativas se caracterizan por tener la habilidad de ser competitivas sin dejar de ser igualitarias y democráticas, que permite mantener el compromiso organizacional y resultados psicológicos positivos para los colaboradores. Son entidades resilientes, manteniéndose firme a pesar de la presencia de la crisis económica a diferencia de la banca tradicional.

El rol consiste en cumplir un papel importante en el desarrollo socioeconómico, comúnmente en zonas rurales donde las personas que de algún modo son excluidas del banco tradicional, contribuyendo al alivio de la pobreza y la expansión productiva. Aquellas ofrecen el servicio financiero, garantizando especialmente el acceso al crédito que promueve una distribución justa del ingreso y aviva a la democracia económica, que contribuye con el objetivo de progreso sostenible que da lugar al crecimiento inclusivo, al trabajo decente y menor nivel de desigualdades (Novkovic, 2022).

1.4. Cartera de Crédito

Se concluye que es el saldo pendiente de cobro por préstamos otorgados. La calidad se evalúa por cartera vencida, índice de morosidad y suficiencia de provisiones. Dentro del sector financiero, los incrementos de mora afectan estabilidad por presión sobre liquidez y resultados (Valarezo et al., 2024).

1.4.1. Definición de Cartera de Crédito

Es el componente más importante de los activos y una fuente significativa de peligro, principalmente para las instituciones de microfinanzas, donde los financiamientos son la garantía. La calidad que demuestra es decisiva para la estabilidad de las entidades. Dentro de ella se puede presenciar la morosidad, la cobertura de provisiones y el coste del riesgo que son indicadores esenciales para la gestión crediticia. La información que contiene la cartera de crédito es útil para pronosticar las condiciones económicas, proporcionando información valiosa para el análisis y la previsión monetaria (Mohamed et al., 2021).

1.4.2. Tipos de Créditos

El crédito es un factor importante del sistema económico, que permite a los socios y a las empresas tratar el flujo de caja, invertir en oportunidades e impulsar el crecimiento monetario. Se utiliza para que las empresas financien operaciones, a través de los préstamos. Es primordial tomar en cuenta que funciona como una herramienta útil para generar riqueza, pero en el caso que no se gestione correctamente causaría tensiones en relación al capital (Robb, 2022c).

Es clave mencionar las 5C del crédito según (Al Slehat et al., 2024) menciona que es las siguientes carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones, orientan la evaluación integral del deudor al combinar elementos conductuales, financieros y contextuales para estimar probabilidad de pago. La aplicación exige ajustar el análisis a la volatilidad de ingresos, la estacionalidad de actividades productivas y la limitada disponibilidad de garantías, por lo que la valoración de capacidad y colateral suele requerir verificación en campo y análisis de flujos reales.

1.4.2.1. Crédito de Consumo

Se considera como una herramienta esencial del crecimiento económico, permitiendo a los consumidores realizar compras que de otro modo no podrían realizar, estimulando así la demanda y la producción. El acceso al mismo es esencial para crear un entorno saludable para el desarrollo empresarial, ya que aumenta el poder adquisitivo de los consumidores que les permite mejorar el nivel de vida al poder adquirir bienes y servicios (Constăngioară & Florian, 2010).

1.4.2.2. Crédipoliza

Es el tipo de crédito que financia y opera como una línea de crédito rotativa que cede la entidad. El socio en caso de tener pólizas en la institución puede acceder a esta modalidad de crédito bajo la garantía de la póliza. Los intereses se calculan únicamente sobre el monto efectivamente utilizado y no sobre el total aprobado (Miao & Cao, 2024).

1.4.2.3. Microcrédito

Es la herramienta prestamista dirigida para otorgar pequeños préstamos a personas, en especial aquellas que están aisladas de los servicios bancarios tradicionales. El objetivo principal es aliviar el tema de la pobreza, apoyar e incentivar el emprendimiento y permitir

empoderar a los grupos marginados, que cuentan con bajos ingresos. Son útiles para iniciar nuevas o ampliar empresas que ayudan a fomentar el desarrollo social (Felix, 2023).

1.5. Evaluación de Riesgos en la Cartera de Crédito

Mediante una combinación de métodos estadísticos tradicionales, modelos avanzados de aprendizaje automático y simulaciones exactas. La incorporación de elementos macroeconómicos y el cumplimiento de las normas regulatorias se considera importantes para la evaluación del riesgo. Las instituciones pueden predecir mejor los incumplimientos de pago, optimizar sus carteras de préstamos y garantizar la estabilidad financiera (Dala et al., 2025).

1.5.1. Clasificación de Riesgos

1. **Riesgo de morosidad e impago**. es la alta tasa de morosidad, que afecta significativamente la estabilidad financiera de las cooperativas, que genera menor liquidez y rentabilidad para estas instituciones. Se efectúa como consecuencia de la crisis económica y el comportamiento monetario de los socios, que generara una mayor tasa de cuotas vencidas.

2. **Riesgo operacional.** son las deficiencias presentes en el desempeño institucional e ineficiencias en la gestión, que contribuye indirectamente al peligro crediticio. La correcta gestión y las auditorías continuas son fundamentales para evitar estos percances.

3. **Riesgo de liquidez.** las sociedades con mayor riesgo crediticio se enfrentan a ciertas limitaciones de capacidad de pago, dificultando la capacidad que permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo y afectar la estabilidad financiera general

4. **Riesgo ambiental y social**. la implementación permite clasificar y gestionar estas novedades, tomando en cuenta que las actividades económicas no afecten negativamente al medio ambiente ni a la sociedad.

5. **Condiciones económicas y de mercado.** como las recesiones o las crisis financieras, son capaces de aumentar el riesgo crediticio al ser afectadas por la capacidad de los deudores para reembolsar sus préstamos.

Los riesgos se clasifican de acuerdo a los factores presentados debido a las situaciones de cada socio prestamista (Valarezo Cuenca et al., 2024)

1.6. Análisis Financiero de la Cartera de Crédito

Esto abarca ciertos parámetros que a través del Valor actual neto se logra examinar los ingresos de la cartera mediante los flujos de pago, que permite comprender los rendimientos económicos de la misma. Mediante una evaluación se identifica el riesgo crediticio, la probabilidad de reembolso y logra asesorar sobre los parámetros más adecuados para los prestamos (Timofeeva et al., 2018).

Se comprender como un sistema probabilístico que puede ampliar las herramientas de gestión y mejorar la precisión de la evaluación, diversificando la cartera de créditos puede mitigar el riesgo crediticio. La aplicación de herramientas como los ratios financieros de liquidez, solvencia y rentabilidad permiten evaluar la salud del portafolio (Helmold et al., 2022).

1.6.1. Indicadores Financieros

Son herramientas que permiten evaluar la salud financiera, el rendimiento y la sostenibilidad de las empresas. Miden el desempeño de las entidades y logran pronosticar a futuro. Ayudan a establecer estrategias proactivas de precios para maximizar las ganancias y disminuir las perdidas (Kyshtymova et al., 2019).

1.6.1.1. Morosidad

Es el incumplimiento de pago puntual de créditos u otras obligaciones financieras. Este indicador es importante para evaluar la estabilidad económica y el riesgo crediticio de la entidad. Esta es la consecuencia de la presencia de factores como el desempleo y el crecimiento socioeconómico en el país (Jo & Kim, 2014).

1.6.1.2. Rentabilidad

Permite evaluar la capacidad de una empresa para generar ganancias en relación con sus ingresos, activos o capital. Sobre todo, se logra medir el rendimiento de una empresa. Las tasas de rotación más altas se correlacionan positivamente con la rentabilidad, ya que indican una gestión eficiente del inventario y las cuentas por cobrar A través de los indicadores clave

se incluyen el margen de beneficio neto, el rendimiento sobre del capital (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE) (Rodríguez & Rodríguez, 2018).

1.6.1.3. Liquidez

Es la capacidad de las organizaciones para poder cumplir con sus obligaciones financieras a su vencimiento, es importante que las entidades la gestionen correctamente para evitar a futuro una crisis de liquidez que provoque peligro de financiación y liquidez del mercado. Permite evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Teply, 2011).

1.6.2. Impacto Social y Económico de la Cartera de Crédito

Los créditos que otorgan las instituciones de microfinanzas contribuyen al desarrollo comunitario y la inclusión social que a través del impacto social las carteras de crédito buscan obtener rentabilidad financiera y resultados sociales, mediante inversiones que son utilizadas para invertir en proyectos que abordan problemas sociales, como las enfermedades no transmisibles, y han demostrado potencial para promover el desarrollo sostenible. El éxito de estas aportaciones depende de una evaluación rigurosa y de la transparencia de la entidad (Kollenda, 2022).

La cartera de crédito cumple un rol primordial en el crecimiento y la estabilidad económica. Debido a las tasas de intereses aplicadas favorecen a diversos sectores productivos, impulsando la actividad económica y de igual manera fortaleciendo a las asociaciones. La inclusión financiera logra que las microfinanzas ayuden a reducir los niveles de desempleo en el país y se promueva nuevas oportunidades financieras en sectores más vulnerables. Aunque teniendo en cuenta el acceso de otorgamiento de crédito provoca un sobreendeudamiento que genera un impacto negativo en la reducción de la pobreza y aumenta la presión en los socios (Green, 2024).

1.7. Beneficios para los Socios

Basándose en aspectos económicos, sociales y de desarrollo personal permite obtener beneficios económicos donde cuentan con un mayor ingreso y una mejor rentabilidad neta, en aspectos de costos los socios obtienen menores costos de insumos con mayor acceso al crédito. En los aspectos sociales las cooperativas fundamentan la participación social, empoderamiento

y contar con mejor prestigio que contribuye al desarrollo económico equitativo (Ali et al., 2024).

En el desarrollo personal de los miembros aspiran a mejorar las habilidades que les inspira alcanzar metas personales más avanzadas, que les permite tener como resultado un mercado estable con costos de transacciones reducidos. Manteniendo el enfoque en las practicas sostenibles y éticas que ayudan a mantener la sostenibilidad económica y social (Gordon-Nembhard & Ifateyo, 2023).

1.7.1. Contribución al Desarrollo Local

El papel que tienen las entidades en relación del desarrollo local se basa en incrementar los ingresos de las personas, a través de un acceso a mercados para venda de sus productos y servicios. Impulsan el desarrollo económico al prestar servicios de capacitaciones, asistencia técnica y promover infraestructura comunitaria que impulsa la actividad productiva. Fomentan la inclusión social integrando a los socios en la toma de decisiones y fortalecen la unión, todo ello contribuye el desarrollo rural y la sostenibilidad territorial (Pérez González & Valiente Palma, 2021).

Las cooperativas cumplen con un rol importante en el desarrollo sostenible, aprovechando recursos locales que promueven prácticas responsables con el medio ambiente. El papel que cumple en relación con el desarrollo local es relevante, ya que formula políticas públicas, fomentan la transparencia y rendición de cuentas. Actúan como herramienta de mejora social, que atienden problemáticas como la pobreza, la salud y la educación. No se encuentran libres de enfrentar ciertos desafíos como la debilidad de liderazgo, problemas de gestión e interferencia gubernamental (González et al., 2022).

1.8. Marco Legal

El marco legal que regula a las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador está constituido por un conjunto de normas, principios y organismos de control que buscan garantizar el adecuado funcionamiento de las entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario. Las entidades de microcrédito en México son organizaciones que ofrecen un servicio de microcréditos a personas y negocios que carecen de acceso a la banca tradicional. Esto viene dado por ser microempresas o bien, no tener la solvencia necesaria para que una afianza su oferta de servicios. Por lo anterior, deben estar reguladas para que su operación

permita la estabilidad financiera, la transparencia institucional y la debida custodia de los recursos de sus socios. En el Ecuador, la regulación financiera procura robustecer la sostenibilidad de las cooperativas, y garantizar el cumplimiento de los principios de solidaridad, equidad y participación democrática (González & Melo, 2021).

Dentro considerados financiero popular y solidario, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el principal responsable de vigilar y controlar a las cooperativas de ahorro y crédito. La entidad que regula estas actividades es la que, a través de sus agentes o delegados, realiza el control financiero, administrativo y operativo de las cooperativas y cerciora del cumplimento por parte de estas disposiciones jurídicas ya del manejo adecuado de los recursos institucionales. La SEPS establece criterios técnicos relacionados con el manejo del riesgo de crédito, la generación de provisiones, los niveles de solvencia, de liquidez, de patrimonio y los mecanismos de control interno orientados a resguardar la estabilidad del sistema cooperativo. El acatamiento de estas sanciones es fundamental para mitigar el riesgo financiero y garantizar la sostenibilidad institucional a largo plazo (González & Melo, 2021).

De acuerdo con lo anterior, la Ley de Economía Popular y Solidaria del sector financiero popular y solidario es el principal cuerpo normativo que regula la acción de las cooperativas en el Ecuador. Según esta norma, las cooperativas son organizaciones de tipo asociativo y solidario que tendrá como objeto fundamental, más allá de obtener una utilidad, la obtención de beneficios para los socios y su comunitario. Las normas establecen principios orientadores que garantizan la participación democrática, igualdad, responsabilidad social y transparencia institucional, elementos que permiten generar confianza en los socios y mejorar la gestión financiera de las cooperativas. Esta ley también promueve el desarrollo económico inclusivo y el fortalecimiento de los sectores productivos gracias al acceso responsable al financiamiento (González & Melo, 2021).

El marco normativo prevé también condiciones en torno a la gestión integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito. La administración del riesgo crediticio en las instituciones financieras es condición esencial para prevenir el incumplimiento en el pago de las obligaciones y disminuir la morosidad que afecta la liquidez y rentabilidad institucional. Como resultado, las cooperativas deben imponer una serie de políticas y procedimientos orientados a inicial la capacidad de pago de los socios, estudiar el comportamiento crediticio y darle seguimiento a la cartera de crédito. El adecuado uso de ejecución de estos controles

genera la calidad de la cartera y reduce la probabilidad de pérdidas económicas a causa del incumplimiento de obligaciones (Chiliquinga et al., 2023).

Los lineamientos que deben seguir las cooperativas de ahorro y crédito sobre gestión de riesgos ambientales y sociales. Las actividades que financian las instituciones financieras no deben generar un daño medioambiental o social. La implementación de Sistemas de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales permite clasificar las actividades económicas financiadas, según su nivel de Riesgo, e identificar las posibles afectaciones de los proyectos financiados. Esta normativa contribuye a la permanencia institucional y al fomento de prácticas responsables en el sector cooperativo ecuatoriano (Chiliquinga et al., 2023)

Por otro lado, la norma ecuatoriana también señala la relevancia de la responsabilidad social empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito. Las entidades financieras deberán ejercer sus actividades de forma ética y solidaria, impulsando la transparencia, el rendido de cuentas y el compromiso con el bienestar común. La ley de responsabilidad social, en cuanto a la institución, pretende aumentar la confianza de sus socios y asegurar que las decisiones institucionales estén alineadas con principios de equidad y desarrollo sostenible. En este sentido, las cooperativas no sólo tienen una función financiera, sino que también poseen una función social orientada al fortalecimiento económico y comunitario (González & Popescu, 2024).

Las cooperativas se deben ceñir a reglas específicas entre otras cosas de constitución de provisiones y la gestión de cartera de crédito vencida. Las provisiones son recursos que cubren las posibles pérdidas que se acumulan ante el incumplimiento de cuotas de los socios, y su adecuada constitución permitirá que no se afecte el patrimonio de la institución. Las cooperativas deben clasificar su cartera de préstamos por niveles de riesgo y establecer provisiones que sean proporcionales a la situación de morosidad que se presente. Estas medidas ayudan a la protección del patrimonio institucional y la solvencia de las entidades cooperativas. Asimismo, facilitan la transparencia de la información financiera y el fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y control institucionales.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

Marco metodológico

El presente capitulo describe las actividades que se han realizado mediante procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos aplicados que se recabo en el proceso investigativo para posteriormente sistematizar la información y sustentar lineamientos, y plantear posibles estrategias. en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, año 2024.

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. Investigación Mixta

El estudio adopta un enfoque metodológico mixto, dado que integra técnicas cuantitativas que se encargan de medir, comparar y calcular números o datos medibles; y cualitativas porque busca comprender, interpretar y describir palabras percepciones y procesos de manera complementaria para obtener una visión integral de la problemática investigada(Minc et al., 2022).

El componente cuantitativo se presenta en el análisis de índices financieros, niveles de morosidad, recuperación de cartera, provisiones, segmentación de cartera y evaluación del riesgo crediticio a través de procedimientos estadísticos de datos numéricos obtenidos de los registros contables y financieros de la entidad.

El componente cualitativo, por su parte, se encargó de evaluar las políticas de crédito, la percepción del personal operativo, los procedimientos internos de otorgamiento y seguimiento de crédito, así como los mecanismos de gestión de cobranza implementados por la cooperativa.

2.1.2. Investigación Descriptiva

La investigación es de carácter descriptivo, debido a que tiene como propósito caracterizar y detallar el comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el período 2024. En por ello, que se describe el comportamiento

de la cartera basándose en los niveles de morosidad registrados, los tipos de crédito otorgados, los indicadores financieros de gestión y la situación de recuperación de cartera (Mao & Huo, 2023).

2.1.3. Investigación Analítica

El nivel analítico implica el procesamiento intelectual de la información existente para crear nuevos conocimientos, a menudo utilizando métodos sistemáticos y creativos(Roma, 2021). Esta investigación dio paso a profundizar la interpretación de los datos recolectados, identificando las causas del deterioro de la cartera de crédito, evaluando la eficiencia de la gestión crediticia institucional y determinando el impacto financiero derivado del riesgo de cartera. Este enfoque facilita manifestarse la verdadera descripción de los hechos para comprender los factores subyacentes que inciden en la calidad de la cartera y en la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

2.1.4. Investigación No Experimental

El diseño de investigación es no experimental, porque el investigador no manipula variables ni asigna participantes a condiciones específicas, sino que observa y analiza los fenómenos tal como ocurren de forma natural (Sun, 2023). Por ello no se manipula ninguna variable de manera deliberada; por el contrario, se procede únicamente al análisis e interpretación de datos existentes correspondientes al período 2024, tal como se presentan en la realidad institucional.

2.1.5. Estudio de Caso

Es un estudio de caso debido a su objetivo que es centrarse en el análisis profundo y detallado de un caso específico, ya sea un individuo, un grupo, una organización, un fenómeno o un proceso (Stake & Visse, 2022). La investigación se basó específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana realizando un análisis profundo, detallado y contextualizado de una entidad financiera particular del sector de la economía popular y solidaria.

1.2. Métodos

2.2.1. Método Analítico

El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en varios para ser estudiados por separado (Paul, 2022). Esto se empleó para descomponer la cartera de crédito en sus diferentes categorías constitutivas: cartera vigente, cartera vencida, cartera refinanciada, cartera castigada y provisiones. Esta desagregación permitió examinar el comportamiento individual de cada componente, establecer relaciones entre ellos y obtener conclusiones fundamentadas sobre la calidad y estructura del portafolio crediticio de la cooperativa.

2.2.2. Método Inductivo

El método inductivo tiene un enfoque de investigación y razonamiento que implica derivar generalizaciones, teorías o reglas a partir de observaciones o datos específicos (Bucher, 2021). Por ello a través de este método se permitió construir conclusiones de carácter general a partir del análisis de datos específicos obtenidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana. A través de la observación de casos particulares, comportamientos y tendencias identificadas en la institución, se formulan inferencias que contribuyen a una comprensión más amplia del fenómeno del riesgo crediticio en el sector cooperativista.

2.2.3. Método Deductivo

El método deductivo realiza el proceso de razonamiento lógico que va de premisas generales a conclusiones específicas (Gazzo Castañeda et al., 2023). Este permitió contrastar los postulados teóricos sobre riesgo crediticio y las disposiciones normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con la realidad operativa de la institución investigada. A partir de principios generales establecidos en la teoría financiera y en la regulación vigente, se derivan conclusiones particulares aplicables al contexto específico de la cooperativa.

2.3. Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se usaran en el estudio de caso se basan en:

A) **Análisis documental. –** es el método utilizado para examinar e interpretar documentos de forma sistemática y extraer conclusiones relevantes (Preston & Payne, 2025). Por eso con el análisis y revisión de reportes de cartera, provisiones y estados financieros 2024 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana. Esta técnica permitió el análisis de indicadores relacionados con la morosidad, liquidez, rentabilidad y calidad de cartera, y sirvió para identificar comportamiento financiero y crediticio de la mismo.

B) **Entrevista**. – es la una interacción semiestructurada para recopilar datos, evaluar la capacidad o explorar opiniones, experiencias y comportamientos (Katsiroumpa & Galanis, 2026). Se aplicó al personal clave del proceso de crédito como jefe de operaciones, jefe de crédito, gestores de cobranza, área financiera y gerente. Esta técnica permitió identificar factores internos relacionados a la evaluación 00crediticia, seguimiento de cartera, procesos de cobranza y control de mora. Permitiendo validar posibles alternativas de mejora para potenciar la gestión de la cartera de crédito

C) **Observación directa**. – es un método de recolección de datos donde se monitorean y registran sistemáticamente comportamientos, acciones o fenómenos en tiempo real, sin depender de datos auto informados (Fix et al., 2022). Al aplicar este método permitió verificar el funcionamiento real de los procesos operativos de la cooperativa. Mediante esta técnica se examina presencialmente el proceso de otorgamiento de crédito, el seguimiento a los créditos desembolsados, los procedimientos de recuperación de cartera y el control interno del área de crédito, con el fin de identificar posibles falencias en cada etapa.

2.4. Preguntas de investigación y/o hipótesis

1. ¿Cuál es la situación actual de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana en correlación con su composición, calidad y nivel de riesgo durante el año 2024?

2. ¿Qué normativa interna aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana para el manejo y gestión de la cartera de crédito durante el año 2024?

3. ¿Qué debilidades presenta la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana y qué acciones de mejora pueden proponerse para fortalecer su gestión crediticia?

2.5. Matriz de Relación u Operacionalización de Variables

Para la elaboración de la matriz se consideran las variables sean estas cuantitativas o cualitativas y los indicadores estos representan subdimensiones de la variable y miden la realidad a conocer.

Tabla 2

Matriz de relación u operacionalización de variables caso impacto o modelo.

Problema de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables / categorías de análisis	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Fuentes
La inadecuada gestión y supervisión de la cartera de crédito afecta la estabilidad financiera, administrativa y operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana.	Analizar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el año 2024, mediante la revisión de su composición, calidad, nivel de riesgo, normativa interna y procesos de gestión, con	1. Diagnosticar la situación actual de la cartera de crédito, considerando su composición, calidad y nivel de riesgo.	Cartera de Crédito	Composición de la Cartera	Monto total de cartera colocada	Análisis Documental	Estados Financieros
					Número de operaciones		Reportes de cartera
					Saldo por tipo de crédito		Reportes internos de crédito
					Participación porcentual de cartera de Consumo microcrédito y Crédipóliza		Información SEPS
					Concentración por producto		
					Concentración por plazo		
					Concentración por monto		
			Calidad de Cartera	Morosidad y cartera vencida	Índice de morosidad,	Análisis Documental	Estados Financieros
					Cartera vencida	Entrevista	Reportes de cartera
					Cartera Improductiva		Jefe de crédito
					Cartera Refinanciada		Gestor de cobranza
					Cartera restructurada		
					Antigüedad de saldos vencidos		

el propósito de identificar debilidades y proponer acciones de mejora.				Recuperación de cartera		
		Riesgo Crediticio	Evaluación y exposición al riesgo	Nivel de riesgo por socio	Análisis Documental	Expedientes de crédito
				Clasificación de la cartera	Entrevista	Políticas internas
				Provisiones constituidas		Jefe de crédito
				Cobertura de provisiones		Asesores de crédito
				Garantías		
				Historial de pago		
				Capacidad de pago		
				Endeudamiento del socio		
				Cumplimiento de las C de crédito		
	2. Identificar la normativa interna aplicada en el manejo y gestión de la cartera de crédito.	Gestión Normativa y control interno del crédito	Políticas y procedimientos crediticos	Existencia de un manual de crédito	Análisis Documental	Manuales Internos
				Cumplimiento de Requisitos	Entrevista	Reglamentos
				Aplicación de políticas de aprobación		Políticas de crédito
				Niveles de autorización		Jefe de Operaciones
				Documentación del expediente		Jefe de crédito
				Criterios para refinanciamiento		
				Reestructuración y cobranza		
				Frecuencia de monitoreo	Entrevista	Jefe de Operaciones

		Supervisión y control	Seguimiento de cartera vigente y vencida	Reporte de alertas tempranas	Revisión documental	Jefe de crédito
				Control de cartera por edades		
				Visitas de seguimiento		Gestor de cobranza
				Actualización de datos de socios		
				Control posterior al desembolso		
				Auditoría o revisión interna		
	3. Analizar la cartera de crédito, identificar debilidades y proponer acciones de mejora	Morosidad de la cartera de crédito - variable Independiente	Factores internos de morosidad	Debilidad en análisis crediticio		Jefe de crédito
				Insuficiente verificación de ingresos	Entrevista semiestructurada	
				Falta de actualización de datos		Gestor de cobranza
				Seguimiento inadecuado		Jefe de Operaciones
				Deficiencias en cobranza		
				Incumplimiento de políticas internas		
				Sobreendeudamiento del socio		
		Morosidad de la cartera de crédito -	Desempeño financiero	ROA	Análisis Documental	Estados Financieros
				ROE	Entrevista	Reportes contables

	variable dependiente		Margen financiero		Jefe de Operaciones
			Utilidad del ejercicio		Area financiera
			Excedentes		
			Nivel de provisiones		
			Efecto de cartera vencida en resultados		
			Liquidez institucional		
	Acciones de mejora	Estrategias de fortalecimiento de la cartera	Mejoras al proceso de análisis crediticio	Entrevista	Jefe de Operaciones
			Fortalecimiento del seguimiento	Análisis cualitativo	Jefe de crédito
			Actualización de información de socios		
			Alertas tempranas		Gestor de cobranza
			Segmentación del riesgo		
			Educación financiera		
			Mejora de cobranza preventiva		
			Control interno		
			Capacitación del personal		

Elaborado por: La autora

Población

Componente cuantitativo: la población corresponde a la totalidad de la cartera de crédito registrada en 2024 y a los estados financieros del mismo periodo. La investigación se desarrollará a través de un censo documental, tomando en cuenta los registros proporcionados por la cooperativa.

Componente cualitativo: será compuesto por el personal relacionado con la gestión del crédito, incluyendo actividades de análisis, colocación y cobranza. Para la recolección de información se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo intencional, seleccionando informantes clave que, por sus funciones y experiencia, conservan un aspecto global del proceso y pueden ayudar a la identificación de oportunidades de mejora (Kurtaliqi et al., 2024).

- Jefe de operaciones. – es la persona encargada de direccionar las operaciones crediticias en la institución financiera. Incluye la supervisión del proceso de aprobación crediticia, evaluar y gestionar los riesgos crediticios, evidenciar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y evaluar periódicamente el desempeño de la cartera de crédito (Kolachina et al., 2023).

- Jefe de crédito. – cumple un rol importante en la estabilidad financiera y rentabilidad de la entidad, mediante la evaluación a la solvencia de los socios y gestionamiento al riesgo crediticio a través de criterios técnicos y normativos. Tiene la responsabilidad de efectuar prácticas de gestión de riesgos, aplicar análisis financiero y toma de decisiones que ayuden a minimizar la probabilidad de impago. Ayuda a mantener un flujo de caja saludable y mejorar la eficiencia operativa, que permite equilibrar el crecimiento de la cartera con la seguridad y sostenibilidad financiera de la institución (Shyam Narain, 2022).

- Gestor de cobranza. – es el responsable de controlar la recuperación de deudas vencidas, gestionar carteras morosas y dirigir a los cobradores internos o externos dentro de marcos legales y éticos. Como tal su función es controlar el riesgo crediticio, minimizar pérdidas y garantizar la liquidez institucional mediante un seguimiento permanente de los pagos (Budiman et al., 2019).

- Area financiera. – es responsable de preparar presupuestos, gestionar el flujo de caja y garantizar la asignación eficiente de recursos, abarcando una amplia gama de responsabilidades que contribuyen a la eficiencia operativa, la toma de decisiones estratégicas y la sostenibilidad (Degeling & Hudson, 2019).

- Gerente. – es el responsable de asignar correctamente los recursos humanos y físicos que permitan lograr los objetivos organizacionales. De otra manera actúan como tomadores de decisiones, equilibrando variables internas y externas como las fuerzas del mercado, la organización corporativa y las estrategias de las partes interesadas (Manolis, 2022).

Procedimiento y análisis de datos

La información bibliográfica y documental de lo que es la gestión de cartera de crédito, morosidad, liquidez, rentabilidad y riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito será la primera parte para el desarrollo de la investigación. Más adelante se llevará a cabo la revisión de estados financieros, reportes de cartera, provisiones y normativa interna del ejercicio 2024 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, documento que permitirá diagnosticar la actual situación de la cartera crediticia de la entidad.

En la segunda etapa se emplearán las técnicas e instrumentos específicos de investigación establecidos para la recolección de la información. Se realizarán entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal involucrado en el proceso crediticio: jefe de operaciones, jefe de crédito, gestores de cobranza, área financiera y gerente. Con eso se busca obtener información de tipo interno relacionado con la evaluación de créditos, así como el seguimiento de cartera y la recuperación de las obligaciones en mora.

Seguidamente, la información de análisis documental será organizada en matrices de datos en Microsoft Excel, aplicación que permite procesar información financiera y poder realizar cálculo de indicadores de morosidad, provisiones, liquidez y rentabilidad. Igualmente, se van a elaborar tablas y gráficos estadísticos para facilitar la interpretación y el análisis de resultados.

El análisis de la información cualitativa, obtenida por medio de entrevistas, se efectuará en forma descriptiva e interpretativa, con el fin de identificar unas debilidades, criterios y procedimientos utilizados para la gestión de la cartera de crédito.

Por ultimo los resultados obtenidos serán interpretados y contrastados con los fundamentos teóricos y normativos que se desarrollaron en el marco teórico, lo que permitirá identificar debilidades en la cartera de crédito y la puesta en práctica de acciones de mejora enfocadas a fortalecer la gestión crediticia, reducir el riesgo de morosidad y mejorar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

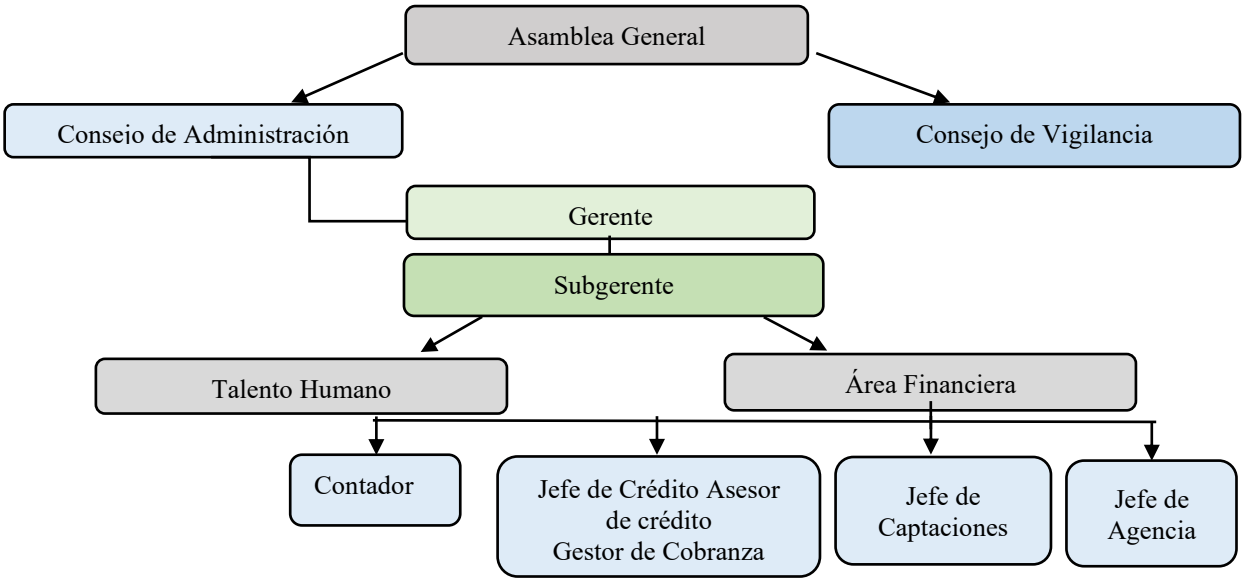
Para complementar el análisis cuantitativo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana correspondiente al año 2024, se aplicó una entrevista semiestructurada dirigida al personal del área de crédito. Este instrumento estuvo conformado por preguntas abiertas, organizadas en cinco categorías de análisis: gestión crediticia, supervisión y control, morosidad y riesgo, impacto financiero y acciones de mejora.

Por cada categoría se buscó recoger información cualitativa sobre los procesos internos de otorgamiento y seguimiento del crédito, los mecanismos de control aplicados, las causas y el manejo de la morosidad, la incidencia de la calidad de la cartera en la situación financiera de la cooperativa, y las propuestas de mejora identificadas por el personal entrevistado. La flexibilidad de las preguntas abiertas permitió obtener respuestas más amplias y contextualizadas, que sirvieron como soporte interpretativo a los resultados obtenidos del análisis documental de la cartera de crédito.

3.1. Descripción de la Estructura Organizacional

Figura 2

Estructura Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana.



Nota: Elaboración propia a partir de datos impartidos por la Cooperativa de ahorro y crédito Angahuana.

3.2. Descripción de la Constitución del Departamento de Crédito

- Asesor de crédito. – son intermediarios entre la entidad y los clientes, es el encargado de permite explicar claramente sobre los servicios crediticios disponibles con las disposiciones de cada uno de ellos, ayuda a las personas a negociar deudas atribuidas de manera eficaz que permiten respaldar la estabilidad financiera y cumplir con los plazos de pago. Por otra parte, evalúa la capacidad de pago para que a largo plazo no se incumpla con las obligaciones (Hamzah et al., 2023).

- Comité de crédito. - la función es evaluar el riesgo crediticio de acuerdo con las solicitudes presentadas por los socios, por otra parte, el comité de crédito es el que toma la decisión si se acepta o se rechaza el crédito, dentro de sus actividades contribuyen a la mejora de las políticas y procedimiento de crédito en base a los requisitos legalizados y por último realizan el seguimiento de la cartera para ver que situaciones se presentan en ella (Calò et al., 2026).

- Fábrica de crédito. - se encuentra el Analista de crédito debe evaluar la capacidad de pago identificando los riesgos financieros y no financieros, estudia los estados financieros mediante instrumentos como las ratios y la previsión de flujos de efectivo para la evaluación de esta. Mediante el análisis logra colocar créditos minimizando riesgos y aumentar el nivel de rentabilidad. Brinda recomendaciones al momento de aprobar o negar el crédito en base a la identificación de hallazgos (Manoharan et al., 2023).

- Gestor de cobranza. – es el responsable de llevar a cabo el seguimiento de los créditos otorgados, comprobando el cumplimiento adecuado de los pagos por parte de los socios. Dentro de las funciones debe contactarse con los clientes con obligaciones vencidas para tratar de recuperar la cartera mediante acuerdos de pago y otras acciones de cobranza (Logan & Saunders, 2022).

3.3. Desarrollo de las fuentes secundarias

3.3.1. Entrevista al jefe de Operaciones

Función: jefe de Operaciones **Hora Inicio**: 14:00 **Hora Fin:** 14:40

Objetivo: Tiene como objetivo que mediante de esta área conocer la gestión administrativa y operativa de la cartera, asemejando las políticas, procesos y mecanismos utilizados para el seguimiento y control aplicado, por otra parte, las debilidades organizacionales de la entidad.

N.º	Pregunta	Respuesta	Hallazgos
1	Desde su función directiva, ¿cómo evalúa la gestión general de la cartera de crédito de la Cooperativa Angahuana durante el año 2024?	La gestión de la cartera de crédito durante el año 2024 se evaluó de una manera aceptable, tomando en cuenta que se logró mantener el equilibrio entre el crecimiento de las colocaciones y el control del riesgo crediticio. Esto a pesar de que al ser una cooperativa de segmento 3 la estructura operativa fue reducida, teniendo que las funciones de crédito, seguimiento y cobranza sobrecargarse en un número limitado de personas, lo que generó una carga operativa elevada.	**1.** La gestión en al año 2024 se mantuvo aceptable, es decir, se presenció el equilibrio entre colocación y control del riesgo crediticio. **2.** La condición de cooperativa segmento 3 limita la estructura operativa, generando sobrecarga de funciones en pocas personas (crédito, seguimiento y cobranza concentradas). **3.** La carga operativa elevada es un riesgo organizacional que afecta la calidad de la gestión.
2	¿Cuáles fueron los principales cambios observados en la cartera de crédito durante el año 2024 en cuanto a colocación, recuperación, morosidad y cartera vencida?	• En colocación se mantuvo un nivel estable durante el año, las operaciones eran dirigidas principalmente a microcrédito y consumo. • En recuperación hubo cambios variables ya que en algunos meses se cumplían las metas de recaudación y en otros no. • La morosidad mostró un incremento progresivo especialmente en la cartera de microcrédito ya que algunos socios dependen de ingresos variables.	**1.** El nivel de colocación se consideró estable durante 2024, establecida directamente al microcrédito y consumo. **2.** La recuperación fue variable debido a que en algunos meses se recuperaba y en otros no. **3.** La morosidad se presenció más en la cartera de microcrédito con un incremento progresivo, porque los socios tienen ingresos informales y variables. **4.** La cartera vencida aumentó obligando a tomar medidas específicas para reducir.

		• La cartera vencida aumentó por lo que la entidad tuvo que centrarse en gestionar la cobranza y a revisar el otorgamiento.	
3	¿Qué debilidades administrativas u operativas considera que pudieron incidir en la inadecuada gestión o supervisión de la cartera de crédito?	La información de los socios no siempre estaba actualizada dificultando la cobranza preventiva asignada. La presencia de esta situación ocasiono que algunos créditos fueran otorgados sin contar con suficiente información y proceso de análisis o controles preventivos, incrementando la probabilidad de incumplimiento por parte de los socios.	**1.** Falta de un proceso estructurado para el otorgamiento de créditos. **2.** Poco personal para las funciones que se debía cumplir, lo que dificultó el análisis correcto de cada solicitud y el seguimiento después al desembolso. **3.** No se contaba con un sistema de alertas tempranas para detectar operaciones en riesgo antes de que entraran en mora. **4.** Falta de actualización de la información de los socios.
4	¿La cooperativa cuenta con mecanismos formales de seguimiento y control para detectar oportunamente el deterioro de la cartera vigente y vencida?	Durante el año 2024 no se contaba con mecanismos formales y sistemáticos de seguimiento trabajaban a través del monitoreo que se realizaba cuando había la presencia de algún inconveniente, es decir, cuando la mora ya era visible.	**1.** En 2024 la entidad no contaba con mecanismos formales y sistemáticos de seguimiento. **2.** El monitoreo se realizaba cuando la mora ya era visible, no de forma preventiva.
5	¿Con qué frecuencia se revisan los indicadores de morosidad, liquidez, provisiones, rentabilidad y recuperación de cartera?	Los indicadores son revisados por parte del jefe de crédito mediante un seguimiento diario del comportamiento de la cartera centrados en las operaciones próximas a vencer. Por parte de la dirección cada 15 días se realizan reuniones donde participan gerencia, el área de crédito y el Consejo de	**1.** El jefe de Crédito realiza seguimiento diario de operaciones próximas a vencer. **2.** La dirección realiza reuniones quincenales con gerencia, crédito y Consejo de Administración para revisar indicadores consolidados.

		Administración, en las que se analizan los indicadores consolidados de morosidad, cobertura de provisiones, liquidez y recuperación para así poder tomar las decisiones adecuadas.	
6	¿Qué acciones se toman cuando los indicadores muestran incremento de morosidad o deterioro de la calidad de cartera?	Cuando se evidencia esta situación el jefe de crédito es el encargado de convocar a los asesores para revisar las operaciones en riesgo y levantar información actualizada de cada socio. Después a ello los asesores realizan visitas domiciliarias, dependiendo del nivel de mora, se aplican estrategias como reducción de cuota, cambio de fecha de pago, alivios financieros o reestructuración de la deuda.	**1.** Ante evidencia de mora, el jefe de Crédito convoca a los asesores para revisar operaciones en riesgo y actualizar información de cada socio. **2.** Los asesores realizan visitas domiciliarias y aplican estrategias según el nivel de mora que pueden ser reducción de cuota, cambio de fecha, alivios financieros o reestructuración de deuda.
7	¿Cómo se coordina el trabajo entre las áreas de crédito, operaciones, cobranza y contabilidad para controlar el riesgo crediticio?	La coordinación se realiza principalmente en las reuniones quincenales en presencia y participación de todas las áreas de la institución. • El área de contabilidad presenta los datos de provisiones y el impacto en resultados. • El área de crédito reporta el estado de la cartera vigente y vencida. • El área de cobranza informa sobre las gestiones realizadas y los acuerdos de pago establecidos. A través de esta información se toman decisiones sobre estrategias de recuperación, ajustes en políticas de crédito y acciones de seguimiento.	**1.** La coordinación entre áreas se realiza principalmente en reuniones quincenales: contabilidad presenta provisiones e impacto en resultados; crédito reporta estado de cartera; cobranza informa sobre gestiones y acuerdos de pago. **2.** Esta situación sirve para tomar las respectivas decisiones**.**

8	¿Considera que la información disponible sobre los socios es suficiente, actualizada y confiable para la toma de decisiones crediticias?	La información ha mejorado con la incorporación de plataformas de consulta de historial crediticio que permite acceder al perfil financiero del socio al momento de la solicitud. A pesar de ello existen limitaciones en los datos socioeconómicos de los socios con créditos vigentes no siempre están actualizados lo que genera un riesgo de sobreendeudamiento. Se ha identificado la necesidad de actualizar periódicamente la información de los socios para respaldar decisiones crediticias más correspondientes.	**1.** La información ha mejorado con plataformas de consulta de historial crediticio que permiten acceder al perfil financiero del socio en el momento de la solicitud. **2.** Los datos socioeconómicos de socios con créditos vigentes no siempre están actualizados, generando riesgo de sobreendeudamiento. **3.** Se ha identificado la necesidad de actualizar periódicamente la información de socios para respaldar mejores decisiones crediticias.
9	¿Qué limitaciones institucionales existen actualmente para fortalecer el control interno de la cartera de crédito?	Una de las limitaciones existentes es que no se cuenta con un analista de crédito con el perfil técnico especializado requerido para el análisis de riesgo y el personal existente asume múltiples funciones simultáneamente. En tecnología el sistema informático no dispone de módulos avanzados de gestión de riesgo ni de generación de alertas automáticas. En presupuesto los recursos disponibles para capacitación, actualización tecnológica y contratación de personal especializado son limitados.	**1.** No se cuenta con analista de crédito con perfil técnico especializado en análisis de riesgo. **2.** El personal existente asume múltiples funciones simultáneas. **3.** El sistema informático es débil ya que no cuenta con tecnología avanzada que identifique el riesgo y de generación de alertas automáticas. **4.** La disponibilidad de recursos dirigidos para capacitaciones, tecnología y contratación requeridas es mínima.
10	¿Qué habilidades piensa que son importantes para optimizar la sostenibilidad financiera de la cooperativa basándose en una mejor administración de la cartera?	El fortalecer el proceso de análisis antepuesto al desembolso es más relevante, verificando que cada una de las solicitudes se realice una valoración real de la capacidad de pago, verificación de información en campo e inspección. Por otra parte, es necesario implementar un seguimiento sistemático de la cartera	**1.** Fortalecer el análisis previo al desembolso con evaluación real de capacidad de pago, verificación en campo e inspección. **2.** Implementar seguimiento sistemático de cartera vigente para identificar señales tempranas antes de la mora.

	vigente para identificar señales tempranas de incumplimiento antes de que la operación entre en mora. También se debería trabajar las capacitaciones profesionales adecuadas para del área de crédito y cobranza, la actualización de las políticas institucionales y el fortalecimiento de los mecanismos de control interno.	**3.** Desarrollar capacitaciones para el área de crédito y cobranza, actualizar políticas institucionales y fortalecer mecanismos de control interno.

3.3.2. Entrevista al jefe de Crédito

Función: jefe de Crédito **Hora Inicio**: 14:00 **Hora Fin:** 15:00

Objetivo: Es conocer el proceso competente de análisis, evaluación y control de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el año 2024, mediante la identificación de criterios aplicados en el otorgamiento, los factores internos y externos con relación al incremento de la morosidad, y las debilidades presentes en los controles aplicados antes del desembolso, con el propósito de mantener el análisis y diagnóstico de la cartera.

N.º	Pregunta	Respuesta	Hallazgos
1	¿Cómo se realiza actualmente el proceso de análisis, evaluación y aprobación de los créditos en la cooperativa?	• Atención al socio • Presentación de solicitud con la documentación requerida. El asesor de crédito se encarga de: • Captación de solicitud	**1.** El proceso sigue pasos básicos: • atención al socio • solicitud • valuación preliminar de capacidad de pago • análisis de carpeta e historial

		• Verifica los requisitos • Realiza una evaluación preliminar de la capacidad de pago. • Análisis basado en la carpeta del socio y en el historial de crédito • Aprobación bajo las políticas institucionales.	• aprobación. **2.** No existe estandarización formal documentada del proceso de análisis crediticio.
2	¿Qué criterios se aplican para evaluar la capacidad de pago, historial crediticio, garantías, nivel de endeudamiento y comportamiento financiero de los socios?	Los criterios que se aplican para evaluar la capacidad de pago es analizar el nivel de ingresos del socio, sus gastos fijos y el grado de endeudamiento actual, verificando si la cuota propuesta se logra cubrir con el nivel de los ingresos disponibles. El historial crediticio es verificado a través de la consulta del buró de crédito también revisar como es el cumplimiento de las obligaciones en otras instituciones. Las garantías se pide garantes o garantías que cubran el monto y tipo de crédito.	**1.** Los criterios de evaluación aplicados incluyen un análisis de ingresos, gastos fijos, nivel de endeudamiento, consulta al buró de crédito y revisión de garantías. **2.** El microcrédito presentó la mayor morosidad por la informalidad de los ingresos de los socios.
3	¿Considera que el proceso de evaluación crediticia permite identificar adecuadamente el riesgo antes del otorgamiento del crédito?	De manera regular debido a que el proceso de evaluación permite observar los criterios básicos establecidos por la normativa y las políticas internas aprobando la filtración de las solicitudes con riesgo evidente. Se evidencia limitaciones en la profundidad del análisis, especialmente en créditos de microempresa donde los ingresos son informales y difíciles de verificar documentalmente. Es por ello por lo que	**1.** El proceso de evaluación es básico que alcanza a cubrir criterios normativos mínimos con limitación de profundidad. **2.** En microempresas la verificación de ingresos informales es insuficiente, permitiendo el ingreso de operaciones con riesgo no identificado. **3.**Los incumplimientos después de desembolsar a corto plazo son una consecuencia directa de esta debilidad en el análisis.

		después del desembolso a corto plazo incumplen con las obligaciones de pago.	
4	¿Cuáles fueron los tipos de crédito que presentaron mayor riesgo o mayor morosidad durante el año 2024?	El microcrédito fue el que presentó mayor morosidad durante 2024, porque los socios que solicitan este tipo de crédito muchas de las veces dependen de actividades económicas informales cuyos ingresos son variables y vulnerables a cambios del entorno.	**1.**El microcrédito fue la cartera con mayor morosidad en 2024 por la informalidad y variabilidad de ingresos de los socios. **2.** Los socios de microcrédito son más vulnerables a cambios del entorno económico externo.
5	¿Qué factores internos han incidido en el incremento de la morosidad o cartera vencida?	• La insuficiente profundidad en el análisis de crédito previo al desembolso, que permitió el ingreso de operaciones con riesgo no identificado oportunamente • La falta de seguimiento sistemático después del desembolso • La ausencia de un sistema de alertas tempranas formal • La concentración de funciones en el área de crédito generando una carga operativa que dificultó el control adecuado de la cartera vigente.	**1.** Factores internos que incidieron en morosidad: • análisis previo al desembolso insuficiente • falta de seguimiento sistemático posterior • ausencia de alertas tempranas formales • concentración de funciones que dificultó el control adecuado de cartera vigente.
6	¿Qué factores externos de los socios han afectado el cumplimiento oportuno de sus obligaciones de pago?	• La disminución o pérdida de ingresos en caso de quienes dependen de actividades comerciales o agrícolas. • El desempleo o la reducción de ingresos en el hogar.	**1.** Factores externos que afectan el cumplimiento: disminución de ingresos, desempleo, reducción de ventas, competencia y problemas en la cadena de abastecimiento.

		• Las dificultades en sus negocios derivadas de la competencia, la reducción de ventas o problemas en la cadena de abastecimiento han incidido directamente en su capacidad de pago.	
7	¿Qué procedimientos se aplican para verificar el cumplimiento de las políticas y normativa interna de crédito?	• La revisión de los expedientes de crédito por parte del jefe de crédito antes de la aprobación, asegurando que la documentación esté completa y que los criterios de evaluación hayan sido aplicados correctamente. • En las reuniones quincenales con gerencia y el Consejo de Administración se revisan los indicadores de cartera y se contrasta su evolución con las metas establecidas.	**1.** Las políticas internas se verifican mediante revisión de expedientes por el jefe de Crédito antes de la aprobación. **2.** En las reuniones quincenales se identifican los indicadores de cartera con las metas establecidas. **3.** No se menciona un proceso de auditoría o revisión aleatoria de expedientes ya aprobados.
8	¿Existen controles posteriores al desembolso para verificar el uso del crédito y la evolución de la capacidad de pago del socio?	El control es completamente limitado al momento de dar seguimiento de las operaciones se pone en pie cuando el socio presenta retrasos en sus pagos, no de forma preventiva y planificada. No existe la asignación de visitas de seguimiento a socios con créditos vigentes para verificar el uso del dinero o la evolución de su situación económica.	**1.** Los controles después de desembolsar son completamente limitados solo se activa cuando el socio presenta retrasos, sin visitas programadas ni verificación del uso del crédito. **2.** No existe asignación formal de visitas de seguimiento a socios con créditos vigentes.
9	¿Qué debilidades ha identificado en los expedientes de crédito, documentación, garantías o actualización de información de los socios?	• Expedientes con documentación incompleta o desactualizada, es más evidente en créditos renovados donde no siempre es necesario actualizar la información del socio.	**1.**Expedientes con documentación incompleta o desactualizada. **2.**Garantías no actualizadas desde el otorgamiento original del crédito.

		• Garantías que no han sido revaluadas desde el otorgamiento original del crédito, lo que puede sobreestimar la cobertura real; y datos de contacto desactualizados que dificultan la gestión de cobranza preventiva. • La verificación de ingresos debido a que se basa en declaraciones de los socios sin suficiente respaldo documental, lo que puede resultar como un riesgo en el análisis de capacidad de pago.	**3.**Datos de contacto desactualizados que dificultan la cobranza preventiva. **4.**Verificación de ingresos basada en declaraciones de socios sin evidencia documental.
10	¿Qué mejoras recomendaría para fortalecer el proceso de colocación, reducir el riesgo crediticio y mejorar la calidad de cartera?	• Implementar un proceso de análisis estandarizado con criterios claros y documentados para cada tipo de crédito. • Realizar visitas de seguimiento acordadas posteriormente de conceder el crédito siquiera en los primeros seis meses de haberlo recibido. • Renovar habitualmente la información socioeconómica de los socios que cuentan con créditos activos. • Robustecer la comprobación de garantías con actualizaciones periódicas. • Agregar un sistema de alertas tempranas que identifique operaciones con riesgo de deterioro antes de que entren en mora.	**1.**Implementar proceso de análisis estandarizado con criterios claros y documentados por tipo de crédito. **2.**Realizar visitas de seguimiento programadas al menos en los primeros seis meses después del desembolso. **3.**Actualizar periódicamente la información socioeconómica de socios con créditos vigentes. **4.**Fortalecer la verificación de garantías. **5.** Incorporar un sistema de alertas tempranas que identifique operaciones con riesgo de deterioro antes de la mora.

	Estas acciones reducirían significativamente el riesgo crediticio y mejorarían la calidad de la cartera.

3.3.3. Entrevista al Gestor de Cobranza

Función: Gestor de Cobranza **Hora Inicio**: 15:00 **Hora Fin:** 15:30

Objetivo: identificar las estrategias y procedimientos aplicados para la recuperación de la cartera vencida de la entidad, mencionando las causas de incumplimiento de pago, la efectividad de las gestiones realizadas y las limitaciones del proceso de cobranza, con el fin de respaldar el análisis y diagnóstico de la calidad de la cartera.

N.º	Pregunta	Respuesta	Hallazgos
1	¿Cómo se encuentra estructurado el proceso de cobranza preventiva, administrativa y de recuperación de cartera vencida?	• La cobranza preventiva consiste en realizar recordatorios oportunos a los clientes antes de la fecha de vencimiento de sus obligaciones, mediante llamadas, mensajes con el fin de evitar retrasos en los pagos. • La cobranza administrativa se aplica cuando existe un incumplimiento inicial, realizando seguimientos periódicos, notificaciones de mora y acuerdos de pago para recuperar los valores pendientes. • La recuperación de cartera vencida se enfoca en cuentas con mayor tiempo de mora, mediante negociaciones más estrictas, refinanciamientos, reestructuraciones de deuda o, de ser necesario,	**1.** Existe una estructura de cobranza en tres niveles: • Preventiva cuando se hace recordatorios antes del vencimiento. • Administrativa se hace el respectivo seguimiento cuando se evidencia un incumplimiento inicial. • Recuperación de cartera vencida mediante negociaciones, reestructuraciones o acciones legales.

		acciones legales para lograr la recuperación de los recursos adeudados.	
2	¿Qué tipo de cartera presenta mayores dificultades de recuperación: ¿consumo, microcrédito o Crédipóliza? ¿Por qué?	La de microcrédito debido a que los clientes suelen depender de pequeños negocios o actividades económicas informales cuyos ingresos son variables y vulnerables a cambios en el mercado. En algunos casos los socios no cuentan con garantías suficientes que respalden la operación crediticia.	**1.**El microcrédito y el consumo presentan las mayores dificultades de recuperación porque los ingresos son informales y garantías insuficientes. **2.**Los socios manifiestan como causas de incumplimiento la pérdida de ingresos, desempleo y dificultades en sus negocios.
3	¿Cuáles son las principales causas que manifiestan los socios cuando incumplen sus pagos?	Las principales causas que manifiestan los socios al incumplir sus pagos son la disminución o pérdida de ingresos, desempleo, dificultades económicas en sus negocios.	**1.** Falta de seguimiento de las comunicaciones, con el consiguiente riesgo de impago. **2.** Información de comunicación desactualizada que dificulta la prevención eficaz. **3.** Comunicación preventiva insuficiente antes de las fechas de pago.
4	¿Qué porcentaje considera que la cartera vencida alcanza a recuperar mediante gestión interna?	Un 60%	**1.** La gestión interna puede recuperar alrededor del 60% de la cartera gastada, lo que significa que deben tomarse medidas adicionales para el 40% restante o, de lo contrario, se producirán pérdidas.
5	¿Qué estrategias de cobranza han dado mejores resultados durante el año 2024?	• Bajar la cuota • Realizar alivios financieros • Cambios de fecha	**1.** Las estrategias de cobranza más efectivas en 2024 • Bajar la cuota • Realizar alivios financieros

		• Visitas de gestión de cobranza a partir de la calificación A2 • Visitas en las madrugadas • Visitas en las noches • Cambios de titulares	• Cambios de fecha • Visitas de gestión de cobranza a partir de la calificación A2 • Visitas en las madrugadas • Visitas en las noches • Cambios de titulares
6	¿Existen políticas claras para refinanciamiento, reestructuración, acuerdos de pago o períodos de gracia?	Políticas para refinanciamiento: • Revisión de capacidad de pago del socio • Analis del buró de crédito • Justificativos de porque no pudo cancelar Políticas para restructuración: Se aplica a socios con dificultades financieras más significativas, permitiendo modificar el monto, plazo, cronograma de pagos o condiciones del crédito para facilitar su recuperación. En los acuerdos de pago consisten en acuerdos entre la cooperativa y el socio para regularizar obligaciones vencidas mediante pagos parciales o cronogramas especiales.	**1.** Las políticas de refinanciamiento incluyen: • Evaluación de la capacidad de pago • Revisión de informes crediticios • Ausencia de causa de incumplimiento **2.** Las políticas de modificación incluyen: • Cambios en los montos de los préstamos • Condiciones de pago • Programas o condiciones de crédito que faciliten la recuperación
7	¿Qué deficiencias observa en el seguimiento previo que se realiza antes de que la obligación se vea vencida?	Entre las principales deficiencias se incluyen la falta de un seguimiento oportuno con los posibles socios que conllevan riesgo de impago, información de contacto desactualizada y una comunicación preventiva inadecuada antes de la fecha límite, lo que dificulta la actuación a tiempo y hace que las obligaciones queden obsoletas.	**1.** Debilidades en el seguimiento preventivo: • Falta de seguimiento oportuno a socios con riesgo de mora • Información de contacto desactualizada • Comunicación preventiva insuficiente antes del vencimiento

			2. Estas debilidades hacen que la obligación pase a cartera vencida antes de activarse cualquier gestión.
8	¿La cooperativa cuenta con alertas tempranas para anticipar posibles incumplimientos de pago?	Si el jefe de crédito emite un listado de los socios donde se evidencia que se encuentran créditos recientes que se están retrasando en los pagos porque ellos manejan la cartera general.	**1.** Existe un mecanismo informal de alerta que es el listado otorgado por el jefe de Crédito de socios con créditos recientes en retraso.
9	¿Cómo afecta la cartera vencida a la liquidez, provisiones y rentabilidad de la cooperativa?	La cartera vencida afecta negativamente a la cooperativa porque reduce la liquidez, al no recuperarse los créditos a tiempo; aumenta las provisiones, ya que se deben reservar recursos para cubrir posibles pérdidas; y disminuye la rentabilidad, debido a la reducción de ingresos y al incremento de los costos de cobranza.	**1.** La cartera vencida reduce la liquidez institucional al no recuperarse los créditos a tiempo. **2.** Aumenta las provisiones. **3.** Disminuye la rentabilidad por reducción de ingresos e incremento de costos de cobranza.
10	¿Qué recomendaciones realizaría para fortalecer la recuperación de cartera sin afectar la relación institucional con los socios?	Consideraría proceder a un dialogo con los socios crear una amistad con los socios en mora y así cumplan con el pago correspondiente.	**1.** Priorizar el diálogo y la construcción de confianza con el socio en mora como estrategia de recuperación respetuosa. **2.** La relación institucional con el socio es un activo que debe preservarse incluso en procesos de cobranza.

3.3.4. Entrevista al Área Financiera

Función: Contadora **Hora Inicio**: 15:30 **Hora Fin:** 16:00

Objetivo: conocer sobre el impacto económico y financiero de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el año 2024, identificando el comportamiento de los indicadores de liquidez, provisiones y rentabilidad, así como las recomendaciones técnicas para fortalecer la sostenibilidad financiera institucional, con el fin de sustentar el análisis y diagnóstico de la calidad de la cartera.

N.º	Pregunta	Respuesta	Hallazgos
1	¿Cómo ha impactado la morosidad de la cartera de crédito en los resultados financieros de la cooperativa durante el año 2024?	La morosidad se mantiene en un nivel manejable, lo que, si afecta en el resultado financiero de la institución porque a mayor morosidad mayor es la provisión que se debe realizar de la cartera que esta vencida, en el caso de provisión esta va directo al gasto que afecta al resultado financiero de la institución.	**1.** La morosidad, aunque es manejable, tiene un impacto directamente en las provisiones registradas como gasto, reduciendo los resultados financieros del ejercicio. **2.**A mayor morosidad, mayor provisión requerida: relación directa y cuantificable en los estados financieros.
2	¿Qué efecto han tenido las provisiones de cartera sobre la utilidad, excedentes o rentabilidad institucional?	La provisión ya que es un gasto para la institución, lo que si una cartera se queda en morosidad se provisiona de acuerdo con una calificación que es emitida por el ente de control de acuerdo con ese porcentaje de provisiones se genera el gasto	**1.**El crecimiento de cartera sin control adecuado derivó en aumento de morosidad forzando el presupuesto institucional. **2.**La relación es directa: mayor cartera vencida, mayor provisión, mayor gasto y menor rentabilidad.
3	¿Cómo se calcula y controla la cobertura de provisiones frente a la cartera vencida o en riesgo?	Se calcula de la siguiente manera se suma la cartera no devenga intereses y la cartera vencida obteniendo esta suma se prosigue a dividir el total de provisiones para el resultado de la suma	**1.**No existe verificación de uso del crédito ni monitoreo de la evolución de la capacidad de pago del socio.

		anterior es así como este porcentaje que da como resultado si es menor al 100% esta con un nivel alto de morosidad y si en el caso que se encuentre sobrepasando el 100% o 100% se está manejando bien la morosidad de la cartera.	**2.** Los reportes financieros de cartera se elaboran quincenalmente, lo que puede generar retrasos en la detección de deterioro.
4	¿La cartera vencida ha generado presión sobre la liquidez institucional?	En el año 2024 se manejaba correctamente la cartera mientras más va creciendo la cartera es más difícil controlar la misma y es ahí cunado la morosidad aumenta y la cartera vencida aumenta afectando al presupuesto de la entidad	**1.** El crecimiento de cartera sin controles adecuados aumentó la mora afectando al presupuesto de la entidad. **2.** La falta de control oportuno obligó a solicitar financiamiento externo al CONAFIPS para aumentar la liquidez.
5	¿Qué indicadores financieros se utilizan para evaluar el desempeño de la cartera de crédito?	• El análisis para otorgar el crédito que se deberá realizar correctamente. • La verificación en el caso que se otorgue el crédito se debe estar monitoreando con visitas al socio	**1.** Los indicadores mencionados para evaluar desempeño de cartera son: • Calidad del análisis previo al crédito. • Monitoreo con visitas al socio. **2.** No se mencionan métricas estándar de cartera de ROA, índice de morosidad por segmento o tasa de recuperación.
6	¿Existe relación entre el incremento de la cartera vencida y la disminución de la rentabilidad?	Si porque al momento de tener mayor cartera vencida tengo mayor gasto de provisión.	**1.** existe una relación directa entre cartera vencida y gasto a mayor mora mayor provisión, mayor gasto y menor rentabilidad. **2.** El aumento de cartera vencida eleva los costos de cobranza, reduciendo adicionalmente la eficiencia operativa.

7	¿Cómo se comunica la información financiera de cartera a las áreas de crédito, operaciones y gerencia?	Reuniones cada 15 días, al inicio del mes realizan el levantamiento de información de toda la cartera en general que abarca la cartera vencida, la cartera no vencida en qué condiciones se encuentra y se verifica la cobertura de provisión con esto se realiza un informe. En la reunión es en presencia de gerencia, el área de créditos, consejo de administración y de ahí se da a conocer la situación.	**1.**La información financiera de cartera se comunica quincenalmente. **2.**Los reportes financieros sí permiten tomar decisiones oportunas para controlar el riesgo.
8	¿Los reportes financieros permiten tomar decisiones oportunas para controlar el riesgo crediticio?	Si ya que el fuerte de la cooperativa es dar crédito entonces mediante los reportes financieros permite conocer la situación y tomar las respectivas decisiones para controlar el riesgo financiero.	**1.**Los reportes financieros dan a conocer la situación de la cartera y tomar decisiones oportunas. **2.**El crédito es el servicio principal de la cooperativa, por lo que la calidad de los reportes es determinante para la gestión del riesgo.
9	¿Qué debilidades financieras se han identificado en el manejo de la cartera durante el año 2024?	Falta de liquidez es por eso por lo que se ha solicitado crédito en instituciones del sector financiero por ejemplo la CONAFIPS para que inyecte dinero con eso se aumentado la liquidez y poder dar más créditos.	**1.** Presencia de debilidades financieras críticas: • Falta de liquidez que obligó a solicitar crédito a CONAFIPS para inyectar recursos y mantener la capacidad de colocación. **2.** La cobertura de provisiones es el indicador clave de la entidad si está por debajo del 100% sobre la suma de cartera no devengada sumando la vencida, existe alto nivel de riesgo.

10	¿Qué acciones financieras recomienda para mejorar la rentabilidad y reducir el impacto de la morosidad?	Realizar un buen análisis de la cartera que se va a colocar, realizar un comité de crédito y verificar toda la información sea verdadera de los socios e inspeccionar en campo. Con ello se bajaría el riesgo crediticio.	**1.** Realizar análisis riguroso de la cartera a colocar. **2.**Implementar un comité de crédito formal para la verificación y aprobación. **3.** Verificar veracidad de la información de socios e inspeccionar en campo para bajar el riesgo crediticio.

3.3.5. Entrevista al Gerente

Función: Gerente **Hora Inicio**: 16:00 **Hora Fin:** 16:30

Objetivo: conocer la visión estratégica y las decisiones institucionales tomadas frente a la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana durante el año 2024, identificando el cumplimiento de las políticas institucionales, los principales riesgos asumidos y las estrategias de mejora planteadas a nivel directivo, con el fin de sustentar el análisis y diagnóstico de la calidad de la cartera crediticia.

N.º	Pregunta	Respuesta	Hallazgos
1	¿Cuáles considera que son las principales causas de la inadecuada gestión y supervisión de la cartera de crédito en la cooperativa?	Las principales causas de la inadecuada gestión y supervisión de la cartera de crédito en la cooperativa son: • La estructura de la cooperativa debido a que se opera como segmento 3 con recursos humanos limitados, dónde la distribución de funciones es sobrecargada en dos áreas y dificulta la especialización en análisis y seguimiento de riesgo.	**1.** Las causas estructurales de la inadecuada gestión son tres: • Estructura con recursos humanos limitados y funciones sobrecargadas. • Procesos no formalizados que generan gestión reactiva.

		• En el procedimiento durante 2024 no se contaba con procesos formalizados de seguimiento después de desembolsar créditos ni con mecanismos de alerta temprana, lo que hacía que la gestión fuera reactiva. • En lo tecnológico no brinda las herramientas necesarias para monitorear la cartera de forma sistemática.	• Tecnología insuficiente para monitoreo sistemático. **2.** En base a la gestión las acciones se tomaban cuando el problema ya era visible y no de forma preventiva.
2	¿Qué efectos concretos ha generado la morosidad en la liquidez, rentabilidad y sostenibilidad financiera institucional?	El incremento de la morosidad generó efectos directos en el tema de liquidez al no recuperarse los créditos en los plazos firmados se redujo el flujo de recursos disponibles para nuevas colocaciones, obligando a la entidad a solicitar financiamiento la CONAFIPS, para mantener la capacidad de otorgamiento. En rentabilidad el aumento de cartera vencida implicó la constitución de mayores provisiones, que contablemente se registran como gasto y afectan directamente los resultados del ejercicio. En sostenibilidad la acumulación de estos efectos redujo la capacidad financiera de la cooperativa y obligó a realizar cambios en la política de crédito.	**1.**El incremento de morosidad generó tres efectos concretos: • Reducción del flujo de recursos, es decir, la liquidez. • Necesidad de constituir mayores provisiones. • Insuficiencia de financiamiento externo por eso se solicita préstamo a CONAFIPS. **2.**La acumulación de estos efectos redujo la capacidad financiera y obligó a cambios en la política de crédito.
3	¿Qué procesos deberían modificarse para evitar que la cartera vigente se convierta en cartera vencida?	Lo más urgente es implementar un proceso de seguimiento activo de la cartera vigente mediante visitas o contactos programados a socios antes de que se produzca el primer incumplimiento. Por otra parte, es importante modificar el proceso de análisis crediticio para incorporar criterios más rigurosos de verificación de ingresos e inspección en campo. En tema del proceso de cobranza preventiva	**1.**No se cuenta con departamento de auditoría interna preparada para identificar el riesgo crediticio. **2.**Los manuales de procedimientos no han sido actualizados recientemente.

		debe iniciarse antes del vencimiento de la cuota, no después, mediante llamadas y mensajes de recordatorio sistematizados.	**3.** No existen controles formales para realizar después de haber desembolsado los créditos. **4.** El proceso de análisis debe centrarse en la verificación de ingresos e inspección en campo.
4	¿La cooperativa dispone de información suficiente para anticipar riesgos antes de que se produzca el incumplimiento?	De manera parcial ya que la información es insuficiente para una gestión preventiva del riesgo. La información de los socios se consulta principalmente al momento de la solicitud y no se actualiza sistemáticamente durante la vigencia del crédito.	**1.** La información disponible para anticipar riesgos es parcialmente insuficiente debido a que los datos de socios se consultan al momento de la solicitud y no actualizan después. **2.** El jefe de crédito emite informes de créditos recientes con retrasos, pero no constituye un sistema formal.
5	¿Qué tan efectivo es el control interno actual para prevenir errores en la evaluación, aprobación y seguimiento de créditos?	Es efectivo debido a la presencia de una revisión de expedientes por parte del jefe de crédito antes de la aprobación y reuniones periódicas de seguimiento de indicadores ya que se identifica como control. Por otra parte, no se cuenta con un departamento de auditoría interna especializada en riesgo crediticio, los manuales de procedimientos no han sido actualizados recientemente, y no existen controles formales después de desembolsar los créditos.	**1.** El control interno es favorable debido a que se realiza una revisión de expedientes y reuniones periódicas como controles básicos. **2.**No se realiza auditoría interna experta en riesgo crediticio, los manuales no están actualizados y no hay controles formales después de haber desembolsado. **3.**Indicadores que deberían monitorearse permanentemente: • Índice de morosidad por segmento.

			• Cobertura de provisiones. • Liquidez • Relación entre cartera vencida y patrimonio, tasa de recuperación y rentabilidad sobre activos.
6	¿Qué acciones deberían implementarse en el corto plazo para mejorar la recuperación de cartera?	Se debería centrar más en la gestión de cobranza sobre la cartera vencida existente, priorizando las operaciones con menor tiempo de mora donde la recuperación es más viable a través de esto se implementaría las visitas de campo por parte de los asesores. También se debería aplicar de forma más sistemática las estrategias que han dado resultado, como alivios financieros, cambios de fecha, reestructuraciones y activar acuerdos de pago con socios que presenten disposición de regularizar su situación.	**1.** Acciones a realizarse son las visitas de campo de asesores, aplicar sistemáticamente alivios financieros, reestructuraciones y activar acuerdos de pago con socios con disposición de regularizar. **2.** Se prioriza la cartera con menor tiempo de mora por la mayor viabilidad de recuperación.
7	¿Qué acciones deberían implementarse en el mediano plazo para fortalecer la gestión crediticia?	A mediano plazo las acciones deben permitir fortalecer la estructura operativa y los procesos. Como también se deberá contratar o capacitar un analista de crédito con perfil técnico especializado que permita mejorar la calidad del análisis de riesgo; actualizar las políticas y manuales de crédito adaptándolos a la realidad económica local y a los segmentos que atiende la cooperativa; implementar un sistema tecnológico con capacidad de gestión de riesgo, alertas tempranas y seguimiento de cartera y desarrollar un programa de formación continua para el personal de crédito y cobranza que fortalezca sus competencias técnicas.	**1.** Para mejorar la gestión de la entidad se deberá contratar y capacitar analista preparado, actualizar políticas y manuales, implementar sistema tecnológico con alertas tempranas y seguimiento de cartera, programa de formación continua para personal de crédito y cobranza.

8	¿Cómo puede la cooperativa equilibrar su rol social de inclusión financiera con la necesidad de mantener una cartera sana y rentable?	El equilibrio entre inclusión financiera y sostenibilidad es una condición necesaria ya que una cooperativa con cartera deteriorada pierde capacidad de atender a sus socios para esto lo que se debe hacer es mejorar la calidad del análisis crediticio sin restringir el acceso, es decir, aprobar créditos a socios con capacidad de pago real, aunque no cuenten con garantías formales, pero con una evaluación más rigurosa de su actividad económica. La combinación de formación en crédito y finanzas permite a los miembros gestionar mejor sus obligaciones, reduce el riesgo de impago y fortalece las relaciones corporativas a largo plazo.	**1.** La información utilizada para estimar el riesgo es insuficiente, en parte porque está disponible al momento de la solicitud y no se actualiza periódicamente. **2.** Para aprobar préstamos con alta calificación crediticia, es necesario evaluar la inclusión financiera y la salud de las carteras de crédito. Este proceso debe ir acompañado de educación financiera para reducir el riesgo de impago. **3.** La educación financiera al socio es identificada como herramienta de poder evitar la presencia de riesgos a futuros.
9	¿Qué indicadores deberían monitorearse permanentemente para prevenir el deterioro financiero?	• El índice de morosidad total y por segmento de cartera. • La cobertura de provisiones sobre cartera vencida y cartera que no devenga intereses. • El índice de liquidez institucional • La relación entre cartera vencida y patrimonio. • La tasa de recuperación de cartera en gestión de cobranza. • La rentabilidad sobre activos.	**1**. Indicadores que deben monitorearse permanentemente: • El índice de morosidad total y por segmento de cartera. • La cobertura de provisiones sobre cartera vencida y cartera que no devenga intereses. • El índice de liquidez institucional • La relación entre cartera vencida y patrimonio. • La tasa de recuperación de cartera en gestión de cobranza.

			• La rentabilidad sobre activos. **2.** El exceso de limitaciones institucionales disminuyo la capacidad financiera y obligó a cambios en la política de crédito.
10	¿Qué propuesta de mejora considera más viable para fortalecer la gestión de cartera de crédito en la Cooperativa Angahuana?	• Implementar un modelo integral de gestión de cartera basado en tres aspectos: • De corto plazo enfocándose en formalizar los procesos existentes mediante la actualización de manuales, la definición de flujos de trabajo claros y la implementación de cobranza preventiva sistemática. • De mediano plazo que incorpore herramientas tecnológicas básicas de monitoreo y el fortalecimiento del talento humano mediante capacitación especializada. • Fortalecer el sistema de control interno con indicadores de alerta temprana y revisión periódica por parte de auditoría. • Fortalecer el sistema de control interno con indicadores de alerta temprana y revisión periódica por parte de auditoría.	**1.** Propuesta integral en tres horizontes temporales: • Corto plazo: formalizar procesos, actualizar manuales, definir flujos de trabajo claros e implementar cobranza preventiva sistematizada. • Mediano plazo: incorporar herramientas tecnológicas básicas de monitoreo y fortalecer el talento humano mediante capacitación especializada. • Largo plazo: fortalecer el sistema de control interno con indicadores de alerta temprana y revisión periódica por auditoría.

3.4.Aplicación cuestionario de control interno con los funcionarios a cargo de la colocación de créditos y la cobranza.

Tabla 3

Aplicación cuestionario de control interno al Asesor de Crédito.

N°	Pregunta	ESCALA	
		SI	NO
1	La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos escritos para la colocación de créditos.		X
2	Antes de aprobar un crédito, se verifica que la documentación del socio esté completa.	X	
3	Se analiza la capacidad de pago del solicitante antes de otorgar el crédito.	X	
4	Se revisa el historial crediticio del socio antes de aprobar la solicitud.	X	
5	Se verifica la información socioeconómica del solicitante para sustentar la decisión crediticia.		X
6	Existen criterios técnicos definidos para evaluar las solicitudes de crédito.		X
7	Se realiza una verificación de referencias antes del desembolso.		X
8	Se revisan las garantías presentadas por el socio antes de aprobar el crédito.	X	
9	El personal responsable de crédito cuenta con capacitación suficiente para evaluar solicitudes.		X
10	Existe separación de funciones entre quien recibe, analiza y aprueba el crédito.		X
11	Se controla que no se aprueben créditos con información desactualizada.		X
12	Se realiza seguimiento posterior al desembolso para verificar el uso del crédito.		X
13	Se documenta adecuadamente cada etapa del proceso de aprobación crediticia.		X
14	Las decisiones de aprobación se basan en información objetiva y respaldada.	X	
15	Se revisan periódicamente los expedientes de crédito para detectar inconsistencias.		X

Nota: Información recolectada con la aplicación del cuestionario del control interno al asesor de crédito.

MAPA DE CALOR	PORCENTAJE
Crítico	0% - 33%
Moderado	33% - 66%
Cumple	66% - 100%

De la aplicación del cuestionario de control interno al proceso de colocación de créditos de la cooperativa, se logró un nivel de cumplimiento del 33.33% a comparación del 100% que

debe cumplirse, lo que define al proceso de colocación de créditos con debilidades extensivas en su sistema de control interno.

La presencia de estas acciones tiene relación con la causa principal del deterioro de la cartera especialmente en microcrédito, donde influyen los ingresos informales y variables lo que afirma que la cooperativa no tiene un problema de colocación sino de controles que acompañen ese crecimiento. Es recomendable empezar por tratar las acciones críticas y moderadas para evitar el riesgo en la estabilidad financiera de la cooperativa.

Tabla 4

Aplicación cuestionario de control interno al Gestor de Cobranza.

N°	Pregunta	ESCALA	
		SI	NO
1	La cooperativa cuenta con un plan formal de cobranza preventiva y correctiva.	X	
2	Se realiza seguimiento periódico a las operaciones próximas a vencer.	X	
3	Existen alertas tempranas para identificar créditos con riesgo de mora.		X
4	Se actualiza con frecuencia la información de contacto de los socios.		X
5	Se contacta al socio antes de que venza la cuota para prevenir atrasos.		X
6	Se gestionan llamadas, mensajes o visitas de seguimiento de manera oportuna.	X	
7	Las gestiones de cobranza se registran en expedientes o sistemas de control.		X
8	Se realizan acciones inmediatas cuando un crédito presenta retrasos en el pago.	X	
9	Se aplican estrategias de cobranza según el nivel de mora del socio.	X	
10	Se coordinan acciones entre cobranza, crédito, operaciones y contabilidad.	X	
11	Se revisan periódicamente los indicadores de morosidad y recuperación de cartera.	X	
12	Se realizan reuniones para analizar el comportamiento de la cartera vencida.	X	
13	Se aplican acuerdos de pago cuando la situación del socio lo requiere.	X	
14	Se efectúan visitas domiciliarias a socios con problemas de pago.	X	
15	Se evalúan resultados de las gestiones de cobranza para mejorar los procedimientos.		X

Nota: Información recolectada con la aplicación del cuestionario del control interno al gestor de crédito.

MAPA DE CALOR	PORCENTAJE
Crítico	**0% - 33%**
Moderado	**33% - 66%**
Cumple	**66% - 100%**

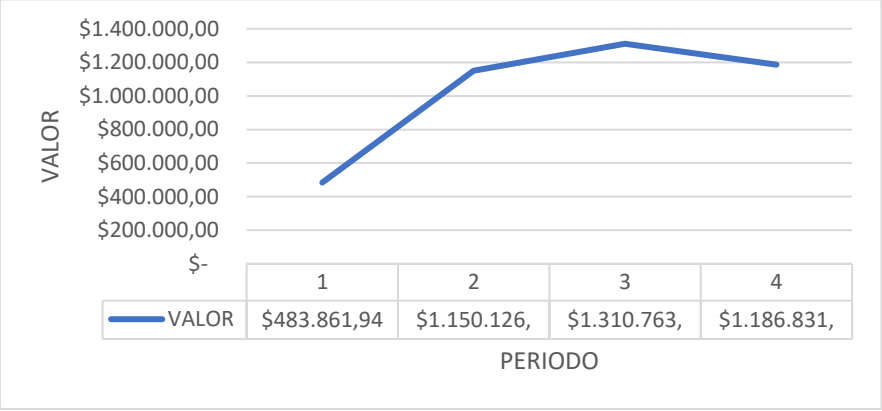
El cuestionario de control interno de cobranza logra evidenciar que se cumple con el 67% de los controles evaluados, es por ello por lo que se centra en las principales debilidades que cuenta con un 33 %, que se basan prácticamente en la etapa preventiva del proceso: falta de alerta temprana sobre riesgos de impago, información desactualizada de los miembros e incapacidad para mantenerse al día con deudas antiguas.

La etapa correctiva obtuvo un buen desempeño, debido a su rápida respuesta ante la morosidad, las estrategias diferenciadas según el grado de morosidad, los acuerdos de pago, las visitas domiciliarias y la eficaz coordinación. Desde la perspectiva de la cobranza, este modelo confirma lo observado en los diagnósticos generales de cartera y los cuestionarios de crédito donde la cooperativa es capaz de gestionar eficazmente la morosidad una vez detectada, pero carecen de un mecanismo estructurado para predecir su aparición.

3.5.Análisis trimestral de la cartera año 2024

Figura 3

Cartera de Consumo por Vencer.



Nota. Tomado de la base estadística SEPS

La cartera de consumo por vencer presentó una tendencia creciente durante los tres primeros trimestres del año 2024, pasando de $ 483.861,94 en el primer trimestre a $ 1.310.763,80 en el tercer trimestre, lo que permite evidenciar un crecimiento significativo en

la colocación de créditos de consumo. De tal manera que refleja una mayor demanda de financiamiento y una capacidad institucional para incrementar sus operaciones crediticias. A pesar de esto en el cuarto trimestre se observa una disminución hasta $ 1.186.831,10, equivalente al trimestre anterior. La evolución de la cartera por vencer muestra un crecimiento sostenido que contribuye positivamente a la generación de ingresos financieros de la entidad.

Figura 4

Cartera de Consumo Vencida



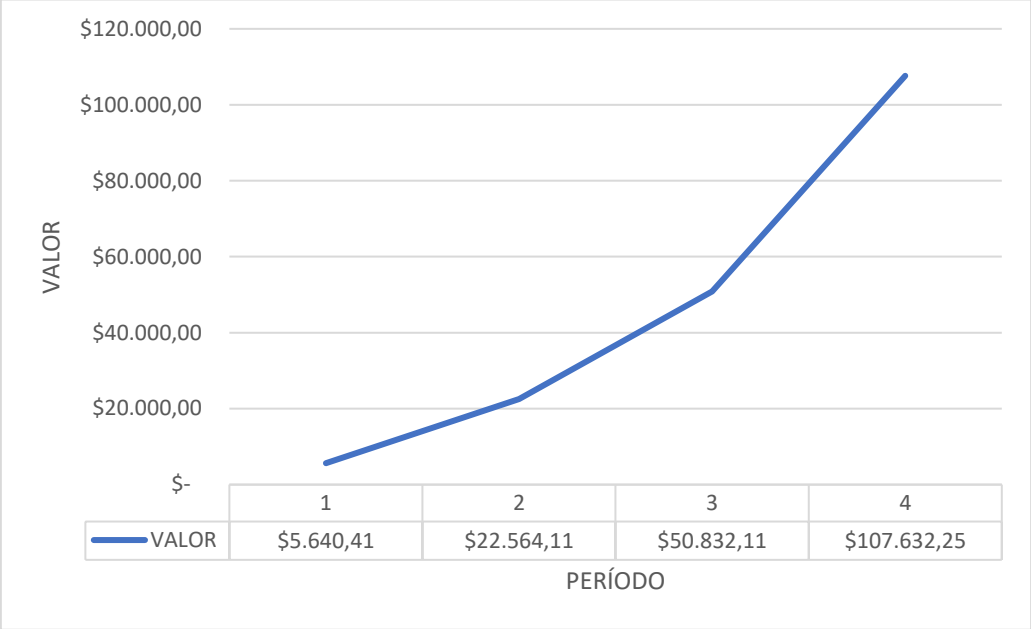
Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La cartera de consumo vencida mostró un incremento progresivo a lo largo del año 2024. En el primer trimestre registró un saldo de $ 602,15, valor que aumentó a $ 2.567,70 en el segundo trimestre y a $ 6.040,10 en el tercero. El incremento más significativo se produjo en el cuarto trimestre, cuando alcanzó $ 15.099,18. Mediante esta grafica se evidencia un deterioro progresivo en la capacidad de pago de algunos socios o clientes, reflejando un crecimiento de las obligaciones que superaron sus fechas de vencimiento sin ser canceladas oportunamente.

El monto de cartera vencida continúa siendo reducido en comparación con la cartera por vencer, la tendencia ascendente constituye una señal de alerta para la institución, ya que podría afectar los niveles de liquidez y rentabilidad si no se fortalecen los mecanismos de seguimiento y recuperación de créditos.

Figura 5

Cartera de Consumo que no Devenga Interés.



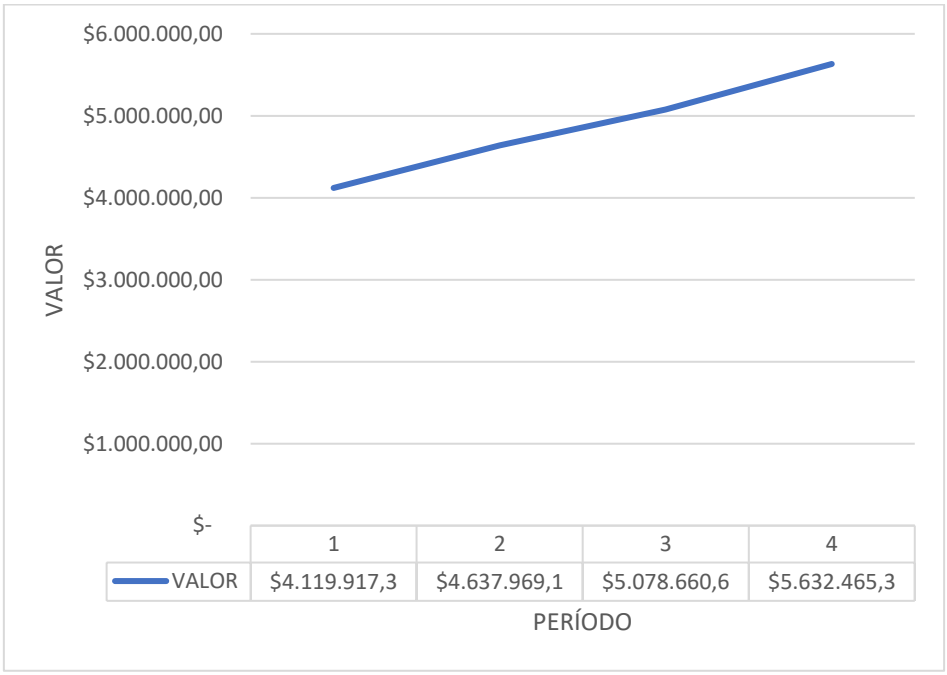
Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La cartera de consumo que no devenga intereses registró un crecimiento acelerado durante el año 2024. En el primer trimestre obtuvo $ 5.640,41, aumentando a $ 22.564,11 en el segundo trimestre y a $ 50.832,11 en el tercero. En el cuarto trimestre el saldo llegó a $ 107.632,25, siendo el valor más alto del período analizado. La grafica indica que existe a una mayor cantidad de créditos que pasaron a la categoría de riesgo que impiden el reconocimiento de ingresos por intereses.

El incremento continuo de esta cartera manifiesta un deterioro en la calidad en ella y una reducción significativa de los ingresos financieros de la cooperativa. Por ello es necesario endurecer los procesos de monitoreo, cobranza y evaluación crediticia para prevenir que un mayor número de operaciones decaigan en el incumplimiento.

Figura 6

Cartera de Microcrédito por Vencer.



Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La cartera de microcrédito por vencer presentó una tendencia creciente y sostenida durante los cuatro trimestres del año 2024, pasando de $ 4.119.917,31 en el primer trimestre a $ 5.632.465,37 en el cuarto trimestre, lo que representa un incremento. Esta situación evidencia una expansión continua en la colocación de microcréditos, sin presentar caídas en ningún periodo, lo que refleja tanto una demanda constante de financiamiento por parte de los microempresarios como una capacidad institucional estable para mantener el ritmo de otorgamiento de nuevas operaciones crediticias a lo largo del año 2024.

Esta situación contribuye positivamente a la generación de ingresos financieros de la entidad ya que existe un crecimiento que está acompañado de un adecuado control del riesgo crediticio.

Figura 7

Cartera de Microcrédito Vencida.



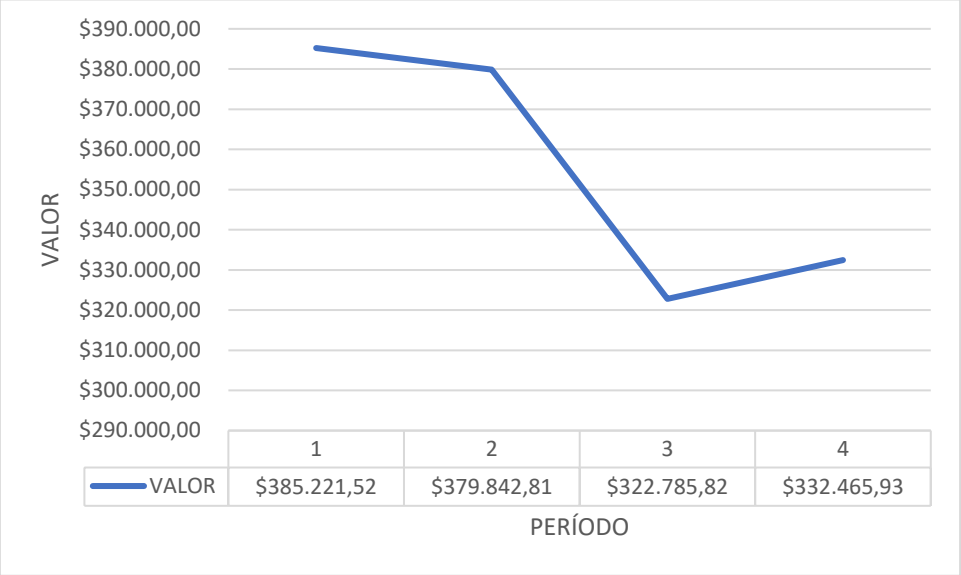
Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La cartera de microcrédito vencida muestra una tendencia creciente durante todo el año 2024, incrementándose de $ 193.266,32 en el primer trimestre a $ 282.579,57 en el cuarto trimestre, provocando un crecimiento en sus cifras. A diferencia de la cartera por vencer, este incremento resulta proporcionalmente más acelerado, lo que constituye una señal de alerta dentro del análisis de calidad de cartera.

El aumento identificado en cada trimestre insinúa que comparablemente a la expansión de la cartera bruta, se ha producido un deterioro progresivo en la capacidad de pago de los microempresarios, lo cual podría estar asociado a debilidades en los procesos de evaluación previa al otorgamiento del crédito, a un seguimiento insuficiente de la cobranza, o a factores exógenos que afectan la actividad económica de los clientes. Un crecimiento de la cartera vencida superior al de la cartera por vencer puede provocar una necesidad de aumentar las provisiones llevando a generar un incremento del riesgo crediticio de la institución.

Figura 8

Cartera de Microcrédito que no devenga intereses.



Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La cartera de microcrédito que no devenga intereses presentó un comportamiento distinto al de los rubros anteriores, registrando una tendencia decreciente entre el primer y el tercer trimestre, al pasar de $ 385.221,52 a $ 322.785,82, representando una reducción significativa. Esta disminución podría estar asociada a procesos de castigo de cartera incobrable, a reestructuraciones de crédito, o a la recuperación de operaciones que estuvieron en una etapa avanzada de incumplimiento. A pesar de ello en el cuarto trimestre se observa un incremento hasta $ 332.465,93.

El saldo se mantiene por debajo del nivel registrado al inicio del año, esta cifra podría estar asociado a un nuevo ingreso de operaciones a esta categoría de mayor riesgo, lo que propone la necesidad de un monitoreo constante de este segmento, ya que representa la cartera con menor probabilidad de recuperación y mayor impacto potencial sobre la rentabilidad y la solvencia de la entidad.

Figura 9

Análisis Trimestral de Provisiones de la Cartera de Crédito.



Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

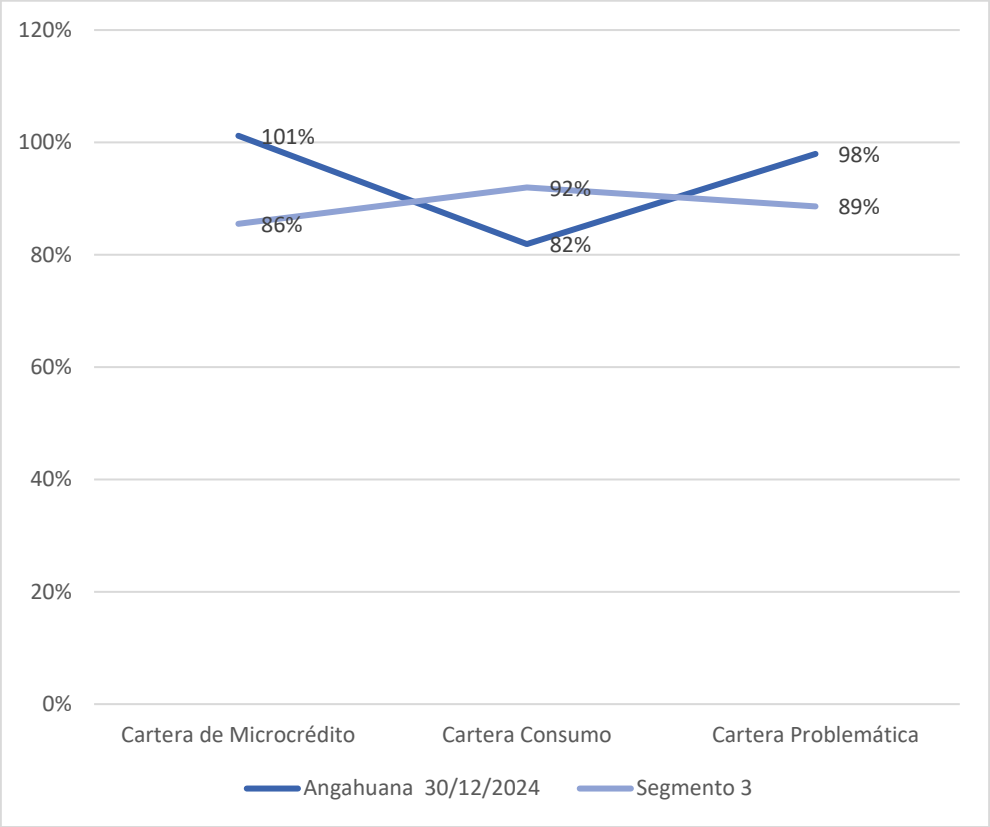
La gráfica evidencia un instinto general de crecimiento sostenido en las provisiones a lo largo de los cuatro períodos analizados, pasando de $149.597,91 en el período 1 a $604.763,26 en el período 4, lo que representa un incremento. El comportamiento no es semejante entre el período 1 y 2 se presenta el salto más significativo, con un nivel de aumento alto, sugiriendo un reconocimiento de una obligación notable o un ajuste contable importante en ese tramo.

Entre el período 3 y 4 la tendencia ascendente se reactiva con un incremento en sus valores lo que indica que la entidad continuó fortaleciendo su nivel de provisiones de manera más acelerada que en el tramo anterior, lo cual podría relacionarse con el cumplimiento de normativas contables o un aumento real de los riesgos que la entidad debe cubrir.

3.6. Interpretación de los Ratios de la Cartera de Crédito

Figura 10

Análisis de los Ratios de la Cobertura de la Cartera de Crédito.



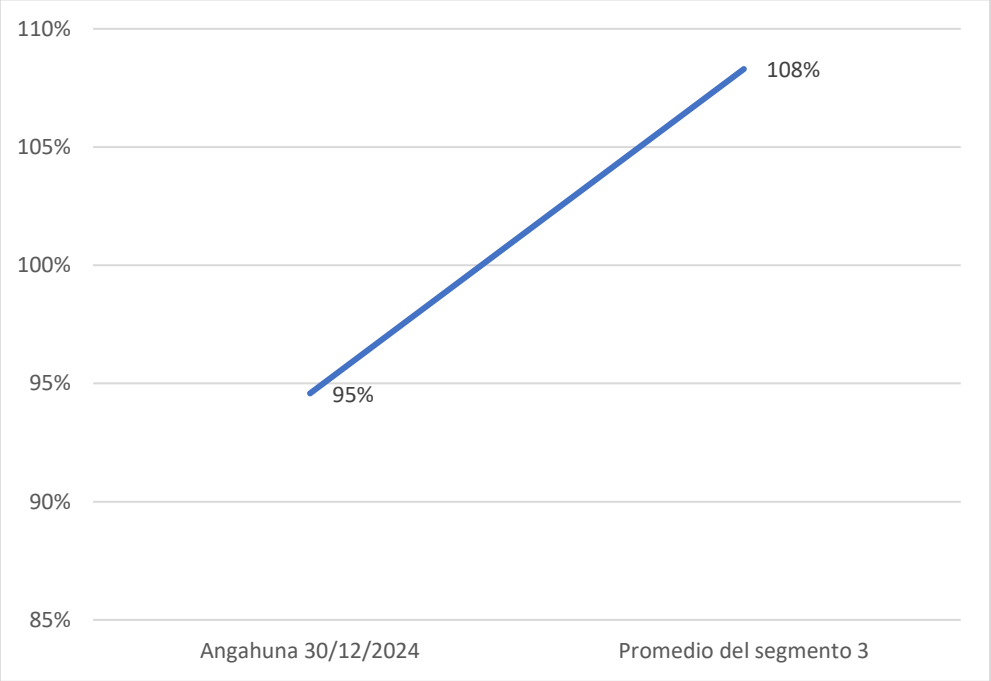
Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

Al analizar los Ratios de cobertura de la cartera de la Cooperativa Angahuana, año 2024 en dos de los tres indicadores disponibles se identifica un comportamiento favorable en comparación con el promedio del Segmento 3 de acuerdo con la SEPS. La cobertura de la cartera de microcrédito consiguió 101,18% frente al 85,51% del promedio sectorial, obteniendo una diferencia que indica que la entidad conserva provisiones que superan el valor de su cartera improductiva en esta línea, prestando un mayor respaldo financiero ante posibles incumplimientos.

Mientras que la cobertura de la cartera problemática se ubicó en 97,97%, que supera al 88,63% del promedio del Segmento 3 permitiendo identificar una gestión prudente de provisiones frente al riesgo de no pago. La cartera de consumo registró una cobertura de 81,90%, inferior al 91,98% del promedio sectorial, manifestando que la institución dispone de un menor nivel de provisiones relativas frente a la cartera improductiva de consumo, lo que podría representar un riesgo si la morosidad incrementa.

Figura 11

Análisis del Margen de Intermediación de la Cartera de Crédito.

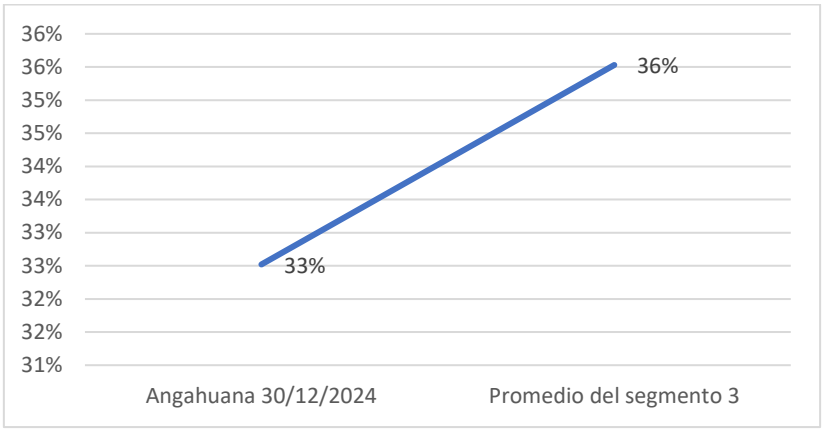


Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

El Ratio de intermediación financiera de la Cooperativa Angahuana, es medido a través de la relación entre la cartera bruta y los depósitos a la vista más depósitos a plazo, mantiene el valor de 94,58%, mientras que el promedio del Segmento 3 se ubicó en 108,30%. Esta situación permite interpretar que la entidad coloca en créditos una proporción menor de los recursos captados de los socios en comparación con el comportamiento general del segmento. Se interpreta que mantienen una gestión reservada en el otorgamiento de créditos, aunque al mismo tiempo evidencia que la cooperativa no está aprovechando por completo los recursos captados de los socios lo que genera ingresos financieros y disminuye el rendimiento que obtiene del dinero captado en depósitos.

Figura 12

Análisis de la Liquidez de la Cartera de Crédito.



Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

La liquidez se mide en base de los fondos disponibles y los depósitos a corto plazo, la cooperativa evidencio un 33,52%, ligeramente inferior al promedio del Segmento 3 que fue de 35,53%. La institución permanece dentro de los parámetros aceptables de liquidez, lo que demuestra que dispone de recursos suficientes para atender sus obligaciones inmediatas con los socios. A pesar de ello se recomienda realizar un monitoreo continuo de este indicador con el fin de garantizar la capacidad frente a posibles retiros imprevistos de los socios o situaciones de escasez de efectivo.

Figura 13

Análisis de la Rentabilidad de la Cartera de Crédito.



Nota. Datos tomados de la base estadística SEPS.

El indicador de rentabilidad se calculó mediante la relación entre los gastos de operación y el margen financiero fue de 99,95% de la cooperativa, a comparación del valor de 111,41% que es el promedio del Segmento 3. Este resultado es positivo para la entidad debido a que obtiene un valor inferior a 100% lo que se logra interpretar que los gastos operativos no superan el margen financiero generado deduciendo que la institución logra cubrir sus costos operativos con los ingresos financieros netos. La cooperativa Angahuana demuestra una gestión más eficiente de sus recursos operativos en relación con los valores generales de las instituciones del segmento 3.

3.7.Discusión de los hallazgos frente a los datos numéricos e indicadores.

Los resultados obtenidos mediante el análisis documental y las entrevistas semiestructuradas guardan una relación de coherencia directa con el comportamiento numérico de la cartera de crédito de la Cooperativa Angahuana durante el año 2024, lo que permite contrastar la información cualitativa percibida por el personal con la evidencia cuantitativa registrada en los estados financieros.

En primer lugar, el jefe de Operaciones y el jefe de Crédito coincidieron en señalar que la morosidad mostró un incremento progresivo, particularmente en la cartera de microcrédito, debido a la informalidad de los ingresos de los socios. Esta percepción se confirma con los datos trimestrales: la cartera de microcrédito vencida pasó de $193.266,32 en el primer trimestre a $282.579,57 en el cuarto, un crecimiento proporcionalmente más acelerado que el de la cartera por vencer del mismo segmento que pasó de $4.119.917,31 a $5.632.465,37. Esta relación demuestra que si bien la colocación de microcréditos se mantuvo en expansión, el deterioro de la cartera creció a un ritmo mayor, validando la advertencia hecha por el jefe de Crédito sobre la insuficiente verificación documental de ingresos informales como una de las principales causas internas de la morosidad.

La misma situación se presenta en la cartera de consumo, cuyo saldo vencido se multiplicó de $602,15 en el primer trimestre a $15.099,18 en el cuarto, y esto incrementó la cartera sin intereses de $5,640.41 a $107,632.25 durante el mismo período. Este comportamiento respalda las declaraciones del administrador colectivo, quien identificó la falta de seguimiento oportuno con los empleados en riesgo y la información de contacto desactualizada como puntos débiles. Si estos factores no se abordan a tiempo, provocarán que

las transacciones se clasifiquen en categorías de mayor riesgo antes de que comiencen las gestiones de cobro.

El continuo aumento de las provisiones, que pasaron de 149.597,91 $ a 604.763,26 $ en el primer periodo, confirma directamente las conclusiones del departamento de finanzas: cuanto mayor es la cartera de préstamos vencidos, mayores son los costes de las provisiones, que repercuten directamente en la rentabilidad. Esta conclusión cualitativa se ve respaldada numéricamente por el marcado incremento registrado entre el primer y el segundo periodo, que coincide con un momento en el que, según la entrevista, la organización no contaba con mecanismos de control formales y efectivos para actuar ante irregularidades pasadas.

En los indicadores de cobertura, los resultados muestran un comportamiento mixto que también es consistente con los testimonios recogidos. La cobertura de la cartera de microcrédito 101,18% y de la cartera problemática 97,97% se ubicaron por encima del promedio del Segmento 3 que tiene los siguientes valores de 85,51% y 88,63%, lo que indica una gestión prudente de provisiones pese a las debilidades de control identificadas en el proceso de otorgamiento. La cobertura de la cartera de consumo 81,90% se situó por debajo del promedio sectorial 91,98%, señal de alerta que coincide con el crecimiento acelerado de la cartera de consumo que no devenga intereses detectado en el análisis trimestral, y que respalda la recomendación del gerente de fortalecer el análisis previo al desembolso en este segmento.

En la liquidez, el indicador institucional 33,52% se ubicó ligeramente por debajo del promedio del Segmento 3 que es 35,53%, es consistente con lo declarado por la contadora respecto a que el crecimiento de la cartera sin controles adecuados llevó a la entidad a solicitar financiamiento externo a la CONAFIPS para sostener su capacidad de colocación. Este hallazgo conecta el dato cuantitativo con una decisión institucional concreta documentada en la entrevista, reforzando la idea de que la presión sobre la liquidez no es hipotética, sino que ya generó una respuesta operativa.

Por ende, el indicador de rentabilidad 99,95% frente al 111,41% del promedio del segmento 3 resulta favorable para la cooperativa, en la medida en que sus gastos operativos no superan el margen financiero generado. Este resultado debe interpretarse con cautela, pues el margen de intermediación financiera es de 94,58% se mantuvo por debajo del promedio del segmento 108,30%, lo que sugiere que la entidad no está regularizando la totalidad de los recursos captados hacia la colocación de créditos. Esta situación reduce la exposición al riesgo,

también limita la generación de ingresos financieros, lo que coincide con la recomendación del jefe de Operaciones de fortalecer el análisis previo al desembolso para poder ampliar la colocación sin comprometer la calidad de la cartera.

3.8.Acciones de Mejora Propuestas

- **Mejoras al proceso de análisis crediticio:** Fortalecer el proceso de revisión y aprobación previa al otorgamiento de créditos y mejorar la documentación requerida para todo tipo de créditos. Incluyendo la verificación correcta de la capacidad de pago del socio, así como una revisión exhaustiva del valor y la solvencia del solicitante. Esta acción permitirá reducir el número de créditos sin garantía y de alto riesgo, especialmente en el sector de las microfinanzas.

- **Fortalecimiento del seguimiento:** Realizar visitas domiciliarias al menos durante los 2 primeros meses después de haber desembolsado el crédito para determinar la utilización del crédito y evolución de la capacidad de pago del prestatario. Por otra parte, se deberá revisar continuamente los indicadores clave de la gestión de cartera: niveles de morosidad total y por segmento, cobertura de provisiones, liquidez institucional, tasa de recuperación de cartera y rentabilidad sobre activos ROA.

- **Actualización de información de socios:** Actualizar periódicamente los datos de los miembros cada seis meses o tras identificar indicadores de riesgo, como información de contacto, situación socioeconómica y capacidad de pago, y priorizar las carteras de microcréditos y préstamos al consumo para evitar tener una limitación para la cobranza preventiva.

- **Alertas tempranas:** Implementar un sistema sistemático para prevenir retrasos en los pagos de todas las cuentas activas, incluyendo el envío de recordatorios por llamadas telefónicas, SMS o mensajes de WhatsApp a todos los socios con al menos cinco días de antelación a cada fecha de vencimiento evitando que muchas cuentas retrasen sus pagos por falta de recordatorios.

- **Segmentación del riesgo:** Nivelar la inclusión financiera con la sostenibilidad de la cartera conservando el acceso al crédito para sectores considerados vulnerables, pero

establecido con evaluaciones más rigurosas de capacidad real de pago acompañadas de educación financiera lo que permitirá resguardar el impacto social sin afectar la estabilidad financiera de la institución.

- **Educación financiera:** Establecer un plan de capacitaciones financieras dirigido a los socios especialmente a los nuevos y como tal a los que ya tienen créditos vigentes, orientado a mejorar la gestión de deudas, planificación de pagos y comprensión de obligaciones crediticias. Complementando el acceso responsable al crédito y reduce el riesgo de sobreendeudamiento.

- **Mejora de cobranza preventiva:** Mejorar la gestión de cobros colaborando proactivamente con los socios que presenten indicios tempranos de retraso o impago antes de la liquidación del préstamo. Que incluye brindar apoyo financiero temporal, ajustar las fechas de pago según la capacidad real del socio y establecer mecanismos como visitas en casos de mayor riesgo de impago. Logrando anticipar el deterioro de la cartera y reaccionar tan pronto como se detecten deficiencias, garantizando así el reembolso puntual y reduciendo la presión sobre las provisiones para pérdidas crediticias y la liquidez de la institución.

- **Control Interno:** Fortalecer el sistema de control interno mediante la realización de auditorías aleatorias de los expedientes de crédito aprobados, la revisión periódica de las garantías y el establecimiento o desarrollo de una función de auditoría interna centrada en el ciclo y el riesgo crediticios.

- **Capacitación del personal:** Fortalecer el talento humano mediante capacitaciones específicas al personal del área de crédito y cobranza en análisis de riesgo crediticio, evaluación de flujos de caja para actividades informales y técnicas de cobranza empática y efectiva. Evaluar la contratación o formación interna de un analista de crédito con perfil técnico especializado en riesgo, dada la sobrecarga actual de funciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El análisis de la cartera de crédito demuestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana obtuvo un incremento en la colocación de créditos durante el año 2024, especialmente el de microcrédito y consumo. La presencia de este crecimiento también tiene como respuesta el aumento sucesivo de la morosidad y de la cartera vencida que dan como resultado la disminución en la calidad de los activos financieros.

Los indicadores financieros analizados demuestran que el microcrédito presenta un alto riesgo debido a la naturaleza irregular y generada principalmente por actividades informales de los socios. En cuanto a los indicadores de cobertura de provisiones, se observaron niveles respectivamente sólidos en microcrédito 101,18 % y en cartera problemática 97,97 %, ambos se encuentran por encima del promedio correspondiente al Segmento 3 de acuerdo con la SEPS, a pesar de ello la cartera de consumo presentó una cobertura más débil 81,90 %. Por lo que la liquidez se mantuvo en un nivel aceptable, aunque ligeramente por debajo del promedio del sector, lo que llevó a la cooperativa a gestionar financiamiento externo con CONAFIPS.

En base al tema de la definición de las normas internas utilizadas en la gestión de la cartera de crédito, se comprobó que la cooperativa cumple en general con las normas SEPS y cuenta con una política interna básica que consiste en realizar una revisión proactiva de los expedientes de préstamos por parte del gestor y el análisis de indicadores de la cartera cada dos semanas en reuniones de coordinación siendo así la base para tomar decisiones preventivas oportunas que permitan disminuir el riesgo de incumplimiento.

En este estudio se constató que la aplicación de estos métodos presentaba limitaciones relacionadas con la eficacia de los mecanismos de prevención, la implementación de sistemas de alerta temprana y la actualización continua de la información. Requiriendo mejorar mediante procedimientos estandarizados, mayor control interno y mecanismos tecnológicos que garanticen una gestión crediticia más eficiente.

El análisis de la cartera permitió identificar ciertas debilidades que afectan la calidad del proceso crediticio, entre ellas se evidencio la insuficiente verificación de la capacidad de pago de los solicitantes, la falta de seguimiento posterior al desembolso, la desactualización de

la información de los socios, el limitado uso de herramientas tecnológicas y la sobrecarga de funciones del personal encargado del área de crédito y cobranza. Afectando directamente en el incremento de la morosidad, el aumento de provisiones y la reducción de la eficiencia financiera de la institución.

De acuerdo con los resultados cuantitativos obtenidos de los estados financieros tienen relación con la información recopilada mediante entrevistas y cuestionarios de control interno, lo que corrobora la necesidad de implementar acciones de mejora con el propósito de fortalecer el análisis crediticio, optimizar la recuperación de cartera y consolidar una cultura institucional de gestión de riesgos que ayude a contribuir la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de la cooperativa.

Recomendaciones

Se debe implementar un sistema integral para monitorear continuamente los indicadores de morosidad, cartera vencida, cobertura de provisiones, liquidez y rentabilidad centrándose en el microcrédito y de consumo debido a que estos representan la mayoría de los riesgos y pérdidas identificados en el estudio.

Se recomienda mejorar el análisis de la capacidad de pago y las garantías de los socios antes de haber desembolsado, y proponer procesos formales de seguimiento posdesembolso incluyendo visitas de verificación y actualización periódica de la información financiera anticipándose a un deterioro de la cartera, principalmente en microcrédito y acortar el uso de tácticas de cobranza que aplican cuando se presencia el incumplimiento.

Actualizar y optimizar los procedimientos internos de gestión de crédito, de acuerdo con la normativa SEPS, incluyendo manuales operativos estándar, mecanismos de alerta temprana y controles preventivos, resulta insuficiente. Para fortalecer los controles internos y mejorar la eficiencia de la gestión de crédito, se recomienda la capacitación continua de los equipos de crédito y cobranza sobre la correcta aplicación de esta política, la reasignación de funciones para evitar la sobrecarga de trabajo y la integración de mecanismos de autocontrol.

Desarrollar e implementar un plan de mejora organizacional que aborde directamente las deficiencias identificadas en el análisis previo al crédito, el seguimiento posterior al pago y la gestión de cobros, aportando evidencia clara para cada acción propuesta, compromiso, cronograma de cumplimiento de objetivos y metas. Centrarse en fortalecer el análisis crediticio, optimizar la reforma de la cartera de crédito y establecer una cultura de gestión de riesgos organizacionales que contribuya a la estabilidad financiera y al crecimiento continuo de la cooperativa.

A partir de 2025, se recomienda realizar evaluaciones anuales para valorar el impacto de estas medidas en las tasas de incumplimiento, la cobertura de provisiones y la rentabilidad, con el fin de verificar la efectividad y eficiencia de la estrategia y realizar cambios de manera oportuna.

REFERENCIAS

Abuselidze, G. (2023). *Analysis and Forecasts of the Impact of Non-performing Loans on the Economy in Pandemic Conditions*. *620 LNNS*, 129-143. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-031-26953-0_14

Ahadzadeh, K. (2024). Effective execution in management. *Scientific Work*, *18*(2), 114-118. Scopus. https://doi.org/10.36719/2663-4619/99/115-119

Al Slehat, Z. A. F., Almanaseer, S. R., Al Sharif, B. M. M., Al-Haraisa, Y. E., Aloshaibat, S. D., & Almahasneh, M. A. (2024). Creditworthiness Criteria According to the 5Cs Model and Credit Decision: The Moderating Role of Intellectual Capital. *International Review of Management and Marketing*, *14*(6), 274-287. Scopus. https://doi.org/10.32479/irmm.17257

Ali, M. J., Qianqian, G., & Wenguang, G. (2024). Measuring the impacts of cooperative membership on household income: A case study of Zanzibar. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, *27*(1). Scopus. https://doi.org/10.4102/sajems.v27i1.5329

Aribaba, F. O. (2013). An investigation of the performance of cooperative thrift and credit societies in financing small-scale businesses in Nigeria. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, *4*(1), 401-405. Scopus. https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n1p401

Arinaitwe, C. (2024). Community groups as an enabler for access to livelihood capitals, deprivation of which contributes to multidimensional poverty in rural Uganda. *World Development Perspectives*, *34*. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.wdp.2024.100582

Barreiros, R. F., Protil, R. M., Moreira, V. R., & Duclós, L. C. (2021). Social Advancement as a Critical Success Factor in a Model of Translation and Control of Strategy in Agro-Industrial Cooperatives. En *World Sustainability Series* (pp. 19-42). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-030-59975-1_2

Bhattacharya, A., Biswas, S. K., & Mandal, A. (2023). Credit risk evaluation: A comprehensive study. *Multimedia Tools and Applications*, *82*(12), 18217-18267. Scopus. https://doi.org/10.1007/s11042-022-13952-3

Bhattacharya, H. (2012). Banking Strategy, Credit Appraisal, and Lending Decisions: A Risk-Return Framework. En *Bank. Strategy, Credit. Apprais., and Lend. Decis.: A Risk-Return Framew.* (p. 632). Oxford University Press. Scopus. https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198074106.001.0001

Biswas, D. (2025). *Enhancing Credit Risk Prediction Through Ensemble Learning and Explainable AI Techniques: A Comprehensive Approach*. *1354 LNNS*, 207-225. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-96-4880-1_17

Bosco, K. J., & Sudha, B. (2024). Loan delinquency in private sector banks in Kerala. *Edelweiss Applied Science and Technology*, *8*(4), 2055-2062. Scopus. https://doi.org/10.55214/25768484.v8i4.1581

Bucher, J. (2021). Inductive Reasoning. En *The Encyclopedia of Research Methods in Criminology and Criminal Justice: Volume II: Parts 5-8* (pp. 200-204). Scopus. https://doi.org/10.1002/9781119111931.ch36

Budiman, A., Mulyati, E., Widjayani, S. S., & Murwadji, T. (2019). Bank responsibility and supply chain management in banking system effects due to debt collectors intimidation to its customers. *International Journal of Supply Chain Management*, *8*(4), 622-628. Scopus.

Bustamante, J. G. M., Pinto, L. A. P., & Zuñiga, A. J. (2023). Policies to reduce credit risk in Savings and Credit Cooperatives in the tourist and cultural district of Riohacha. *Salud, Ciencia y Tecnologia - Serie de Conferencias*, *2*. Scopus. https://doi.org/10.56294/SCTCONF2023585

Calò, L., Toma, P., & Stefanelli, V. (2026). The Credit Process Throughout the Years: Why Does Technology Matter? En *Environmental, Social and Governance Practices in the FinTech Era: Credit Markets and the Future of Lending* (pp. 179-192). Scopus. https://doi.org/10.4324/9781003658375-14

Car, S., Pašičko, R., & Kordić, Z. (2020). Cooperatives and cooperative social responsibility. *Socijalna Ekologija*, *29*(3), 417-424. Scopus. https://doi.org/10.17234/SocEkol.29.3.4

Chen, Z. (2024). *Research on the Application of Data Mining in Corporate Financial Management*. *1133 LNEE*, 157-162. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9416-8_26

Chiliquinga, V. E. M., Popescu, C. R. G., & González, A. L. (2023). The impact of cooperative control regulations for the assessment of environmental and social risk: The case of credit placement in Ecuador. En *Achieving the Sustainable Development Goals Through Infrastructure Development* (pp. 198-214). Scopus. https://doi.org/10.4018/979-8-3693-0794-6.ch008

Coba Molina, E. M., Díaz Córdova, J. F., & Tapia Panchi, E. P. (2020). Impact of cooperative principles in the Ecuadorian popular and solidarity financial sector. *Revista de Ciencias Sociales*, *26*(2), 192-205. Scopus.

Constăngioară, A., & Florian, G. L. (2010). Consumer credit market in EU. *Journal of Electrical and Electronics Engineering*, *3*(1), 49-52. Scopus.

Costa, B. A., & Jakob, K. (2018). Loan prepayment and default analyses of a US regional community development financial institution. *Enterprise Development and Microfinance*, *29*(2), 133-144. Scopus.

Dala, F. L., Esquível, M. L., & Gaspar, R. M. (2025). Survival Analysis for Credit Risk: A Dynamic Approach for Basel IRB Compliance. *Risks*, *13*(8). Scopus. https://doi.org/10.3390/risks13080155

Dedeloudis, G., Lois, P., & Repousis, S. (2025). Banking Supervision and Risk Management in Times of Crisis: Evidence from Greece's Systemic Banks (2015–2024). *Journal of Risk and Financial Management*, *18*(7). Scopus. https://doi.org/10.3390/jrfm18070386

Degeling, S., & Hudson, J. (2019). Credit Advisers, Consumer Credit and Equitable Fiduciary Obligations. *Federal Law Review*, *47*(1), 64-90. Scopus. https://doi.org/10.1177/0067205X18816235

Elizah, P. K. (2023). How Credit Risk Management in Australia Can Affect Financial Institutions Growth: A Study. *International Journal for Global Academic and Scientific Research*, *2*(3), 12-18. Scopus. https://doi.org/10.55938/ijgasr.v2i3.55

Felix, E. G. S. (2023). Microcredit: MSMEs and sustainable development. En *The Palgrave Handbook of Global Sustainability* (Vols. 3-3, pp. 1881-1896). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-031-01949-4_116

Fieve, J. K. D., & Chrysostome, E. V. (2024). Credit Cooperative Lending Loans as Challenges and Opportunities for Women Entrepreneurship in Africa: Evidence from Ghana. *Journal of African Business*, *25*(1), 94-114. Scopus. https://doi.org/10.1080/15228916.2022.2078937

Filippi, M., Bidet, E., & Richez-Battesti, N. (2023). Building a Better World: The Contribution of Cooperatives and SSE Organizations to Decent Work and Sustainable Development. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(6). Scopus. https://doi.org/10.3390/su15065490

Fisman, R., & Love, I. (2003). Trade Credit, Financial Intermediary Development, and Industry Growth. *Journal of Finance*, *58*(1), 353-374. Scopus. https://doi.org/10.1111/1540-6261.00527

Fix, G. M., Kim, B., Ruben, M. A., & McCullough, M. B. (2022). Direct observation methods: A practical guide for health researchers. *PEC Innovation*, *1*. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2022.100036

Galletta, S., Mazzù, S., & Naciti, V. (2021). Banks' business strategy and environmental effectiveness: The monitoring role of the board of directors and the managerial incentives. *Business Strategy and the Environment*, *30*(5), 2656-2670. Scopus. https://doi.org/10.1002/bse.2769

Gazzo Castañeda, L. E., Sklarek, B., Dal Mas, D. E., & Knauff, M. (2023). Probabilistic and deductive reasoning in the human brain. *NeuroImage*, *275*. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2023.120180

González, Y. M., de León, I. M., Mesa, L. O., Machín, O. L., & Páez, C. C. T. (2022). Management of cooperative companies and their contribution to local development in Cuba. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, *12*(2). Scopus. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85193933655&partnerID=40&md5=e47596192f5b4c61203327ee5e4a05b7

Gordon-Nembhard, J., & Ifateyo, A. N. (2023). African American solidarity economics and distributive justice. En *Encyclopedia of the Social and Solidarity Economy: A Collective Work of the United Nations Inter-Agency Task Force on SSE (UNTFSSE)* (pp. 105-112). Scopus. https://doi.org/10.4337/9781803920924.00027

Green, W. N. (2024). The anti-politics of impact investment: Financial self-regulation, market competition and over-indebtedness in Cambodia. *Environment and Planning A*, *56*(6), 1668-1685. Scopus. https://doi.org/10.1177/0308518X241239797

Hamzah, R., Adinda, F. A., Hardiago, D., & Woodward, J. (2023). Imperfect Information of Bankers Clause in Credit Agreements in Banking Institutions: Further Legal Impact. *Lex Scientia Law Review*, *7*(2), 529-568. Scopus. https://doi.org/10.15294/lesrev.v7i2.76529

Helmold, M., Küçük Yılmaz, A., Dathe, T., & Flouris, T. G. (2022). Financial SCRM and Mitigation Management. En *Management for Professionals: Part F358* (pp. 161-177). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90800-3_8

Jo, K. J., & Kim, S. B. (2014). Delinquency behaviors of households on the residential property market. *Life Science Journal*, *11*(SPEC. ISSUE 7), 103-106. Scopus.

Karkowska, R., Korzeb, Z., Matysek, A., & Niedziółka, P. (2025). Governance, business model and size as drivers of loan's portfolio management and provisioning in European banks. *Journal of Banking Regulation*, *26*(3), 590-609. Scopus. https://doi.org/10.1057/s41261-025-00277-y

Katsiroumpa, A., & Galanis, P. (2026). Data collection methods in qualitative research. *Archives of Hellenic Medicine*, *43*(4), 565-573. Scopus.

Khumalo, P. (2014). Improving the contribution of cooperatives as vehicles for local economic development in South Africa. *African Studies Quarterly*, *14*(4), 61-79. Scopus.

Kolachina, S., Hundia, L., Mounishker, K., Venkatesh, J., Velmurugan, P. R., & Obaid, A. J. (2023). An analysis of credit management and bank lending practices in developing countries. En *Data-Driven Decision Making for Long-Term Business Success* (pp. 278-295). Scopus. https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2193-5.ch019

Kollenda, P. (2022). Financial returns or social impact? What motivates impact investors' lending to firms in low-income countries. *Journal of Banking and Finance*, *136*. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2021.106224

Kuznetsov, M., Kuznetsova, S., Artemova, E., & Lydia, E. L. (2024). *An Analysis Concerning How Artificial Intelligence is Affecting Human Resource Management Techniques*. *1107 LNNS*, 347-355. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-97-6581-2_28

Kyshtymova, E., Lytneva, N., Parushina, N., Polyanin, A., & Kidanova, N. (2019). *Methods of analysis of the financial results of economic activity, their impact on the capital and*

the stability of the company. 5991-6002. Scopus. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85074114426&partnerID=40&md5=ef9fa1b2b262337456a232add9582167

Kosova, T., Smerichevskyi, S., Yaroshevska, O., Smerichevska, S., & Zamay, O. (2022). Credit Risk Management: Marketing Segmentation, Modeling, Accounting, Analysis and Audit. *Scientific Horizons*, *25*(8), 106-116. Scopus. https://doi.org/10.48077/scihor.25(8).2022.106-116

Logan, A., & Saunders, M. (2022). The Ethics of Care: The Importance of Having an Education Collections Manager in the Era of Museum Decolonization. *Journal of Museum Education*, *47*(4), 476-485. Scopus. https://doi.org/10.1080/10598650.2022.2135356

Manoharan, G., Durai, S., Rajesh, G. A., & Ashtikar, S. P. (2023). Credit and Risk Analysis in the Financial and Banking Sectors: An Investigation. En *Artificial Intelligence for Capital Markets* (pp. 57-72). Scopus. https://doi.org/10.1201/9781003327745-5

Manolis, K. (2022). The role of school leadership in relation to conflict management at school. A survey based upon five empirical researches. *Dia-noesis*, *2022*(13), 189-198. Scopus. https://doi.org/10.12681/dia.37790

Mao, Z., & Huo, W. (2023). Descriptive Study. En *Textbook of Clinical Epidemiology: For Medical Students* (pp. 37-60). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-99-3622-9_3

Messabia, N., Beauvoir, E., & Kooli, C. (2023). Governance and Management of a Savings and Credit Cooperative: The Successful Example of a Haitian SACCO. *Vision*, *27*(3), 397-409. Scopus. https://doi.org/10.1177/09722629221074130

Miao, J., & Cao, J. (2024). *The pricing of mortgage loan guarantee insurance under fractional Brownian motion*. 19-23. Scopus. https://doi.org/10.1145/3686592.3686596

Minc, S. D., Chandanabhumma, P. P., Sedney, C. L., Haggerty, T. S., Davidov, D. M., & Pollini, R. A. (2022). Mixed methods research: A primer for the vascular surgeon.

Seminars in Vascular Surgery, *35*(4), 447-455. Scopus. https://doi.org/10.1053/j.semvascsurg.2022.09.003

Mohamed, N. N., Muda, R., Hassan, S., & Bakar, N. A. (2021). The impact of economic cyclicality on financial risks: Evidence of Islamic microfinance institutions. *International Journal of Business and Emerging Markets*, *13*(2), 159-172. Scopus. https://doi.org/10.1504/ijbem.2021.114405

Muravetskiy, A. N., Vaganova, O. V., Goncharenko, T. V., & Bykanova, N. I. (2017). System properties of the loan portfolio: Evidence from commercial banks. *International Journal of Economic Perspectives*, *11*(3), 1884-1888. Scopus.

Naz, F., Lutfullah, T., Pervaiz, S., & Ahmad, M. I. (2024). Factors Influencing Loan Delinquency in Microfinance Institutions: A Literature Review. En *Accounting, Finance, Sustainability, Governance and Fraud* (Vol. 2024, pp. 75-90). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-97-5388-8_5

Novkovic, S. (2022). *Cooperative identity as a yardstick for transformative change*. *93*(2), 313-336. Scopus. https://doi.org/10.1111/apce.12362

Okoń, S. (2012). New approach to remuneration policy for investment firms: A polish capital market perspective. *Contemporary Economics*, *6*(1), 70-77. Scopus. https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.35

Paul, A. (2022). Basic Principles and Applications of Simple Analytical Methods. En *Introduction to Basics of Pharmacology and Toxicology: Volume 3: Experimental Pharmacology: Research Methodology and Biostatistics* (Vol. 3, pp. 697-703). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5343-9_51

Pérez González, M. C., & Valiente Palma, L. (2021). Cooperative societies and sustainability: A spatial analysis of andalusia as a tool for implementing territorial development

policies, strategies and initiatives. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(2), 1-16. Scopus. https://doi.org/10.3390/su13020609

Preston, N., & Payne, S. (2025). Qualitative methods of data collection and analysis. En *Research Methods in Palliative, Supportive, and End-of-Life Care: Second Edition* (pp. 143-155). Scopus. https://doi.org/10.1093/9780191924644.003.0011

Quy Duong, L. (2025). Risk factors in Vietnamese financial stock returns. *Pacific Accounting Review*. Scopus. https://doi.org/10.1108/PAR-06-2024-0114

Rakhaev, V. A. (2020). Developing credit risk assessment methods to make loss provisions for potential loans. *Finance: Theory and Practice*, *24*(6), 82-91. Scopus. https://doi.org/10.26794/2587-5671-2020-24-6-82-91

Robb, C. A. (2022a). The Use of Credit in the Consumer Marketplace. En *De Gruyter Handbook of Personal Finance* (pp. 205-218). Scopus. https://doi.org/10.1515/9783110727692-013

Robb, C. A. (2022b). The Use of Credit in the Consumer Marketplace. En *De Gruyter Handbook of Personal Finance* (pp. 205-218). Scopus. https://doi.org/10.1515/9783110727692-013

Robb, C. A. (2022c). The Use of Credit in the Consumer Marketplace. En *De Gruyter Handbook of Personal Finance* (pp. 205-218). Scopus. https://doi.org/10.1515/9783110727692-013

Robinson, N., & Sindhwani, N. (2024). *Loan Default Prediction Using Machine Learning*. Scopus. 2024 11th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions), ICRITO 2024. https://doi.org/10.1109/ICRITO61523.2024.10522232

Rodrigues, L., & Rodrigues, L. (2018). Economic-financial performance of the Brazilian sugarcane energy industry: An empirical evaluation using financial ratio, cluster and

discriminant analysis. *Biomass and Bioenergy*, *108*, 289-296. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.biombioe.2017.11.013

Roma, S. (2021). PECULIARITIES OF ANALYTICAL ACTIVITY IN SCIENTIFIC RESEARCH. *Social and Legal Studios*, *4*(4), 49-55. Scopus. https://doi.org/10.32518/2617-4162-2021-4-49-55

Romero, P. D. H., Salazar, M. E. P., & Guerrero, C. A. C. (2024). The DNA of popular and solidarity economy in Ecuador: Exploring the key features of an alternative economic system. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, *146*. Scopus. https://doi.org/10.5209/REVE.93671

Ruano, T. V. (2024). Regulatory purposes on equality gender in cooperative management. *CIRIEC-Espana Revista de Economia Publica, Social y Cooperativa*, (111), 11-38. Scopus. https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.111.27807

Ruiz Ortega, W., & Zambrano Vera, D. (2024). *Evaluation of Technical Efficiency in Segment One of the Savings and Credit Cooperatives in Ecuador for 2016–2021*. *903*, 71-83. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-3-031-52258-1_6

Sacchetti, S., & Tortia, E. (2016). THE EXTENDED GOVERNANCE OF COOPERATIVE FIRMS: INTER-FIRM COORDINATION AND CONSISTENCY OF VALUES. *Annals of Public and Cooperative Economics*, *87*(1), 93-116. Scopus. https://doi.org/10.1111/apce.12058

Sangwichitr, K., & Intara, P. (2024). Examining determinants of loan default: An empirical analysis on credit factors in Thai savings and credit cooperatives. *Investment Management and Financial Innovations*, *21*(4), 323-332. Scopus. https://doi.org/10.21511/imfi.21(4).2024.26

Scannella, E. (2016). Theory and regulation of liquidity risk management in banking. *International Journal of Risk Assessment and Management*, *19*(1-2), 4-21. Scopus. https://doi.org/10.1504/IJRAM.2016.074433

Segovia-Vargas, M. J., Miranda-García, I. M., & Oquendo-Torres, F. A. (2023). *Sustainable finance: The role of savings and credit cooperatives in Ecuador*. *94*(3), 951-980. Scopus. https://doi.org/10.1111/apce.12428

Semaw Henock, M. (2019). Financial sustainability and outreach performance of saving and credit cooperatives: The case of Eastern Ethiopia. *Asia Pacific Management Review*, *24*(1), 1-9. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2018.08.001

Sharma, P. (2022). Financial Management in Health Care. En *Healthcare System Management: Methods and Techniques* (pp. 215-237). Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-19-3076-8_9

Shyam Narain, R. (2022). *Good credit management's Impact: How does it contribute to material effectiveness and possibility in business*. *63*, 376-381. Scopus. https://doi.org/10.1016/j.matpr.2022.03.242

Soto González, C. O., Vega Quezada, C. A., SanabriaGarcía, S., & GómezSala, J. C. (2024). Determinants of liquidity and profitability in savings and credit cooperatives in Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, *30*(ESPECIAL 10), 370-391. Scopus. https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42849

Stake, R., & Visse, M. (2022). Case study research. En *International Encyclopedia of Education: Fourth Edition* (pp. 85-91). Scopus. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818630-5.11010-3

Suchoń, A., Zuba-Ciszewska, M., & Jakubiak, M. (2026). Cooperatives in the Teaching of the Catholic Popes in the Face of Challenges of Sustainable Development. *Religions*, *17*(1). Scopus. https://doi.org/10.3390/rel17010045

Sun, W.-B. (2023). Characteristics and ethical review of subjects' rights and interests' protection in non-experimental clinical research. *Chinese Journal of Clinical Research*, *36*(3), 469-474. Scopus. https://doi.org/10.13429/j.cnki.cjcr.2023.03.031

Teply, P. (2011). The future regulatory challenges of liquidity risk management. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, *73*, 945-949. Scopus.

Timofeeva, G., Bozhalkina, Y., & Timofeev, N. (2018). *Loan portfolio payment flows management considering macroeconomic parameters forecast*. *2025*. Scopus. https://doi.org/10.1063/1.5064899

Urdaneta-Montiel, A. J., & Zambrano-Morales, Á. A. (2024). Banking regulatory framework in Ecuador and its impact on SME financing. *Retos(Ecuador)*, *14*(27), 143-159. Scopus. https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.10

Valarezo Cuenca, M. A., Ramos Álvarez, A., & Pantoja-Díaz, O. (2024). Credit risk in financial institutions in Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, *29*(12), 1461-1476. Scopus. https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.35

ANEXOS





Ibarra, 15 de octubre del 2025

Señor
Palomo Tasna
Gerente General

Y señor
Blaunimir Guzmán
Encargado de Talento Humano

Presente. -

Asunto: Solicitud de autorización para el desarrollo de trabajo de titulación

Solicitante: Ruth Lineth Taimal Torres

De mi consideración:

Yo, Ruth Lineth Taimal Torres, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte, me permito dirigirme a usted con la finalidad de solicitar la autorización para desarrollar mi trabajo de titulación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana.

La investigación tiene como tema: **"Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Angahuana, año 2024",** cuyo objetivo es evaluar el comportamiento de la cartera de crédito, identificar los factores que influyen en su desempeño y determinar su incidencia en la situación financiera de la institución.

Para el desarrollo de este estudio, solicito muy comedidamente se me permita acceder a la información necesaria relacionada con la cartera de crédito, estados financieros e indicadores institucionales que resulten pertinentes para la investigación, comprometiéndome a utilizar dicha información exclusivamente con fines académicos, manteniendo la debida confidencialidad y respetando las políticas internas de la cooperativa.

Por lo expuesto, agradeceré se sirva conceder la autorización correspondiente para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

Sin otro particular, expreso mi agradecimiento por la atención brindada y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Atentamente,

Taimal Torres Ruth Lineth
Carrera de Contabilidad y Auditoría (FACAE)
Universidad Técnica del Norte
0986776059
lintorres2004@gmail.com

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ANGAHUANA
Tu Confianza!
TALENTO HUMANO

Uladimir Guzmán
Talento Humano
23/10/2025

EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR - TIC 2

Tema:	Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Angaguana, año 2024.				
Director:	X	Mgs. Paúl Toro	**Asesor:**	☐	Mgs. Vinicio Saraúz
Facultad:	De Ciencias Administrativas y Económicas		**Carrera:**	Contabilidad y Auditoría	
Autor (es)	Sr(ta). Taimal Torres Ruth Lineth				

** Simbología de evaluación: MA = Muy Aceptable; A = Aceptable; PA = Poco Aceptable*

ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA	CUMPLIÓ CRONOGRAMA			RESULTADOS			Horas de asesoría	OBSERVACIONES
	MA	A	PA	MA	A	PA		
1. Corrigió el problema, justificación y objetivos	✓			✓				
2. Corrigió el marco teórico según observaciones de director/asesor	✓			✓				
3. Corrigió la metodología según observaciones de director/asesor	✓			✓			2	
4. Elaboró la matriz de operalización de variables	✓			✓			2	
5. Diseño los instrumentos de recolección de datos	✓			✓			2	
6. Tabula y analiza la información recolectada	✓			✓			1	
7. Elabora capítulo 3 de discusión y resultados	✓			✓			1	
8. Corrigió capítulo 3 de discusión y resultados en base a observaciones de director/Asesor	✓			✓			1	
9. Elabora conclusiones y recomendaciones	✓			✓			1	
10. Realiza el resumen ejecutivo e introducción	✓			✓			1	
11. Diseña las diapositivas para la defensa	✓			✓			1	
12. Elabora borrador de trabajo final incluido hojas preliminares	✓			✓			2	

**El Director y el Asesor del Trabajo de Integración Curricular deberán presentar este formulario de "EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR" para cada parcial.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS FACAE

Seguimiento del Director / Asesor TIC

1.	**Fecha:**	Día	29	mes	05	año	2026	Firma
2.	**Fecha:**	Día	02	mes	06	año	2026	Firma
3.	**Fecha:**	Día	09	mes	06	año	2026	Firma
4.	**Fecha:**	Día	11	mes	06	año	2026	Firma
5.	**Fecha:**	Día	01	mes	07	año	2026	Firma
6.	**Fecha:**	Día	07	mes	07	año	2026	Firma
7.	**Fecha:**	Día	10	mes	07	año	2026	Firma
8.	**Fecha:**	Día	14	mes	07	año	2026	Firma
9.	**Fecha:**	Día	17	mes	07	año	2026	Firma
10.	**Fecha:**	Día	22	mes	07	año	2026	Firma
11.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma
12.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma
13.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma
14.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma

Firma Estudiante

Firma Coordinador de Carrera

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS FACAE

EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR - TIC 2

Tema:	Análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Angaguana, año 2024.		
Director:	☐ Mgs. Paúl Toro	**Asesor:**	☑ Mgs. Vinicio Saraúz
Facultad:	De Ciencias Administrativas y Económicas	**Carrera:**	Contabilidad y Auditoría
Autor (es)	Sr(ta). Taimal Torres Ruth Lineth		

** Simbología de evaluación: MA = Muy Aceptable; A = Aceptable; PA = Poco Aceptable*

ACTIVIDADES SEGÚN CRONOGRAMA	CUMPLIÓ CRONOGRAMA			RESULTADOS			Horas de asesoría	OBSERVACIONES
	MA	A	PA	MA	A	PA		
1. Corrigió el problema, justificación y objetivos	✓			✓				
2. Corrigió el marco teórico según observaciones de director/asesor	✓			✓				
3. Corrigió la metodología según observaciones de director/asesor	✓			✓				
4. Elaboró la matriz de operalización de variables	✓			✓				
5. Diseño los instrumentos de recolección de datos	✓			✓				
6. Tabula y analiza la información recolectada	✓			✓				
7. Elabora capítulo 3 de discusión y resultados	✓			✓				
8. Corrigió capítulo 3 de discusión y resultados en base a observaciones de director/Asesor	✓			✓				
9. Elabora conclusiones y recomendaciones	✓			✓				
10. Realiza el resumen ejecutivo e introducción	✓			✓				
11. Diseña las diapositivas para la defensa	✓			✓				
12. Elabora borrador de trabajo final incluido hojas preliminares	✓			✓				

**El Director y el Asesor del Trabajo de Integración Curricular deberán presentar este formulario de "EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR" para cada

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS FACAE

Seguimiento del Director / Asesor TIC

1.	**Fecha:**	Día	27	mes	01	año	2026	Firma
2.	**Fecha:**	Día	19	mes	02	año	2026	Firma
3.	**Fecha:**	Día	24	mes	02	año	2026	Firma
4.	**Fecha:**	Día	02	mes	04	año	2026	Firma
5.	**Fecha:**	Día	05	mes	05	año	2026	Firma
6.	**Fecha:**	Día	07	mes	05	año	2026	Firma
7.	**Fecha:**	Día	16	mes	06	año	2026	Firma
8.	**Fecha:**	Día	23	mes	06	año	2026	Firma
9.	**Fecha:**	Día	30	mes	06	año	2026	Firma
10.	**Fecha:**	Día	07	mes	07	año	2026	Firma
11.	**Fecha:**	Día	14	mes	07	año	2026	Firma
12.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma
13.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma
14.	**Fecha:**	Día		mes		año		Firma

Firma Estudiante

Firma Coordinador de Carrera

**El Director y el Asesor del Trabajo de Integración Curricular deberán presentar este formulario de "EVALUACIÓN DE LA FASE DE DESARROLLO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR" para cada parcial