UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas

TEMA: "Gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad en las 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito con mayor activos según la SEPS"

AUTORES:

Nicole Alexandra Caizaguano Pandi

Henry Joel Altamirano Velasco

TUTOR: Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Enero 2026

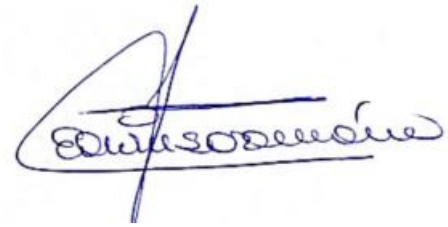
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **"Gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad en las 3 cooperativas de ahorro y crédito con mayor activos según la SEPS"** presentado por el señor **Altamirano Velasco Henry Joel** y la señorita **Caizaguano Pandi Nicole Alexandra**, para optar por el título de Licenciados/as en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 9 de enero del 2026



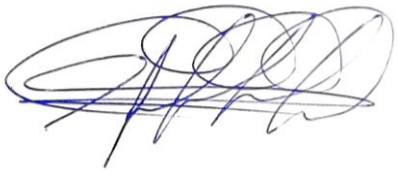
Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.
C.I. 1801609445

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Altamirano Velasco Henry Joel** y **Caizaguano Pandi Nicole Alexandra**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados/as en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Henry Joel Altamirano Velasco
C.I.1850419639



Nicole Alexandra Caizaguano Pandi
C.I.1804874798

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Mario Patricio Padilla Martínez

C.I. 0501298269



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

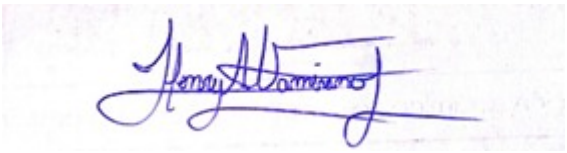
C.I.1802993079

Ambato, 9 de enero del 2026

DERECHOS DE AUTOR

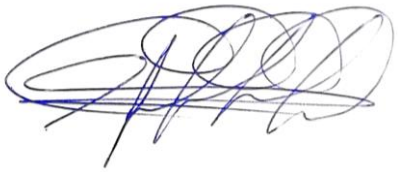
Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.



Henry Joel Altamirano Velasco

C.I.1850419639



Nicole Alexandra Caizaguano Pandi

C.I.1804874798

DEDICATORIA

A Dios quien me ha brindado su fortaleza y sabiduría durante este camino académico. A mis tres ángeles en el cielo que a pesar de que no se encuentran físicamente, siempre estuvieron presentes en mi corazón, gracias por las enseñanzas que me inculcaron desde pequeña. A mis padres Klever y Rocio por ayudarme a ser perseverante y constante durante este tiempo de vida, a mis hermanos Elvis, Alexa y Paulo gracias por permitirme ser su hermana mayor a pesar de los disgustos que tengamos, ustedes siempre están para apoyarme. Por último, quiero agradecerte a ti Nicole por ser esa chica luchadora que supo levantarse en cada obstáculo que se presentó en esta etapa académica por demostrarte a ti mismo que con esfuerzo y constancia puedes lograr lo que te propongas. De igual manera quiero dar las gracias a cada persona que estuvo presente en mi vida durante esta trayectoria académica.

Nicole Alexandra Caizaguano Pandi

Dedico este logro, en primer lugar a Dios por iluminar mi camino y brindarme la fortaleza necesaria en cada etapa de mi vida académica, laboral y personal. A mi familia por su apoyo permanente y su confianza infinita. Gracias por ser mi mayor motivación, por acompañarme en los momentos más exigentes y por celebrar conmigo cada avance. A mi bebé, que llegó como una bendición y se convirtió en mi razón más grande para seguir creciendo y esforzándome día a día.

Henry Joel Altamirano Velasco

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Dios por acompañarnos en todo este camino académico, laboral y personal. A Él debemos la oportunidad de haber obtenido un empleo y la fortaleza otorgada a nuestras familias en cada momento de este proceso.

Manifestamos nuestra especial gratitud al Ing. Edwin Santamaría, tutor de este trabajo de titulación, por su guía oportuna, orientación constante y apoyo invaluable durante todo el desarrollo de la investigación, así como a la profesora María Alexandra López Paredes, cuyo compromiso, ayuda y permanente disposición hicieron posible continuar con nuestros estudios mientras cumplíamos con nuestras responsabilidades laborales, convirtiéndose en un apoyo esencial para mantener la motivación y alcanzar cada objetivo propuesto.

Agradecemos al equipo de investigadores del proyecto de investigación DIDE-UTA "PULSO DEL COMERCIO POST COVID DE LA CIUDAD DE AMBATO", con Resolución UTA-CONIN-2022-0075-R, por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de la ciudad de Ambato.

Agradecemos también a la Cooperativa San Francisco, institución donde desempeñamos nuestras labores profesionales, por brindarnos el respaldo necesario para nuestro desarrollo académico y permitirnos equilibrar adecuadamente nuestras responsabilidades laborales y de formación, así como a nuestras familias, cuyo cariño, confianza inquebrantable y constante compañía nos dieron la fuerza y la motivación para seguir adelante y culminar este importante logro. A todos, muchas gracias.

Nicole Alexandra Caizaguano Pandi

Henry Joel Altamirano Velasco

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DERECHOS DE AUTOR v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
ABSTRACT xiv
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1.Antecedentes Investigativos 1
1.1.1.Fundamentación científica de las variables 6
1.1.2.Análisis crítico del problema 16
1.2.Objetivos 17
1.2.1.Objetivo General 17
1.2.2.Objetivos Específicos 17
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 19
2.1.Materiales 19
2.2.Métodos 19
2.2.1.Enfoque de la investigación 19
2.2.2.Diseño de la investigación 20
2.2.3.Alcance de la investigación 21
2.2.4.Modalidad de la investigación 21
2.2.5. Población y muestra 22
2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 23
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 28
3.1. Análisis y discusión de resultados 28
3.1.1.Análisis de las variables por preguntas 28

3.1.2.Análisis de las dimensiones de la variable 34
3.1.3.Análisis de las dimensiones de la variable índices de morosidad 35
3.1.4.Análisis comparativo descriptivo de las variables 37
3.1.5.Verificación de la hipótesis 42
3.1.6.Análisis de la comprobación de la hipótesis 43
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47
4.1.Conclusiones 47
4.2.Recomendaciones 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49
ANEXOS 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componente de la gestión de riesgo de crédito 8
Tabla 2 Factores de la gestión del riesgo crediticio 9
Tabla 3 Las 5C del crédito y su aplicación en la evaluación financiera 12
Tabla 4 Clasificación de la cartera crediticia 15
Tabla 5 Componentes del índice de morosidad 16
Tabla 6 Análisis de fiabilidad interna del instrumento de Gestión de Riesgo Crediticio 24
Tabla 7 Análisis de fiabilidad interna del instrumento de Índice de Morosidad 25
Tabla 8 Escala Likert utilizada en los instrumentos Gestión de Riesgo Crediticio e Índices de Morosidad 26
Tabla 9 Análisis de las preguntas del instrumento de la Variable independiente: gestión del riesgo crediticio 28
Tabla 10 Análisis de las preguntas del instrumento de la Variable independiente: gestión del riesgo crediticio 31
Tabla 11 Gestión 34
Tabla 12 Políticas de crédito 34
Tabla 13 Tipo de créditos 35
Tabla 14 Refinanciamiento 35
Tabla 15 Información deficiente 36
Tabla 16 Reporte Crédito Vencido 36
Tabla 17 Gestión Cartera Atrasada 37
Tabla 18 Gestión de riesgos 37
Tabla 19 Índice de morosidad 38
Tabla 20 Análisis de la estadística descriptiva de la variable de gestión de riesgos crediticio 40
Tabla 21 Análisis de la estadística descriptiva de la variable de índice de morosidad 41
Tabla 22 Prueba de normalidad de la media estadística de las dimensiones 42
Tabla 23 Prueba de normalidad de la sumatoria de las dimensiones de las variables 42
Tabla 24 Correlación de las variables con base a las medias de las dimensiones 43

Tabla 25 Correlación de las dimensiones de las variables con base a la sumatoria de las dimensiones 45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Árbol de problemas..... 17
Figura 2 Gestión del riesgo crediticio..... 38
Figura 3 Índice de Morosidad..... 39

RESUMEN EJECUTIVO

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras sin fines de lucro, ofrecen cuentas de ahorros, créditos e inversiones, pero factores internos y externos afectan su estabilidad financiera y la calidad de la cartera. El problema identificado fue el incremento de los índices de morosidad en las instituciones con mayor nivel de activos.

El objetivo del estudio fue analizar la gestión del riesgo crediticio y su relación con los índices de morosidad en las tres cooperativas de ahorro y crédito. El estudio desde la perspectiva comercial analizó los procesos de gestión, políticas y tipos de crédito, refinanciamiento, información, reporte de crédito y gestión de cartera direccionado a la gestión financiera institucional.

La metodología empleada fue enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – transversal, no experimental. Se aplicaron dos cuestionarios de encuesta a 109 coladores financieros y administrativos. Los resultados determinaron que las cooperativas mantienen políticas y procesos de gestión crediticia en niveles favorables, en lo relacionado a la gestión, tipos y políticas de crédito. Se identificaron debilidades en aspectos relacionados con los procesos de refinanciamiento calificada como regular, factores que influyen directamente en el incremento del riesgo y en la posibilidad de deterioro de la cartera.

La Información, Reporte de crédito y Gestión de cartera se calificaron positivamente. La estadística evidencia la relación significativa entre las variables. Se concluye que aunque hay buena calificación en las dimensiones de las variables, las cooperativas necesitan mejorar sus estrategias de prevención, control y recuperación de cartera en búsqueda de la excelencia.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, CARTERA CREDITICIA, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, EVALUACIÓN FINANCIERA, GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO, MOROSIDAD.

ABSTRACT

Credit unions are non-profit financial institutions that offer savings accounts, loans, and investments, but internal and external factors affect their financial stability and portfolio quality. The problem identified was the increase in delinquency rates in institutions with higher asset levels.

The objective of the study was to analyze credit risk management and its relationship with delinquency rates in the three credit unions. From a commercial perspective, the study analyzed management processes, policies, and types of credit, refinancing, information, credit reporting, and portfolio management aimed at institutional financial management.

The methodology used was quantitative, descriptive-cross-sectional, and non-experimental. Two survey questionnaires were administered to 109 financial and administrative staff members. The results determined that cooperatives maintain favorable credit management policies and processes in terms of credit management, types, and policies. Weaknesses were identified in aspects related to refinancing processes, which were rated as fair, factors that directly influence increased risk and the possibility of portfolio deterioration.

Information, credit reporting, and portfolio management were rated positively. The statistics show a significant relationship between the variables. It is concluded that although the variables are rated highly, cooperatives need to improve their prevention, control, and portfolio recovery strategies in pursuit of excellence.

KEYWORDS: RESEARCH, CREDIT PORTFOLIO, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, FINANCIAL ASSESSMENT, CREDIT RISK MANAGEMENT, DELINQUENCY.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Para la fundamentación de la investigación se analizaron las variables encontrándose estudios que analizan la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad, que den sustento a los hallazgos obtenidos direccionados al campo administrativo financiero.

Alcívar y Bravo (2020), en su estudio "Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.", señalaron que el índice de morosidad corresponde al porcentaje que representa la cartera total improductiva respecto a la cartera bruta total, siendo considerado un riesgo derivado de los retrasos en el cumplimiento de los pagos, los cuales generan intereses por mora.La investigación tuvo como analizar la morosidad en relación con los microcréditos simples a través de un enfoque cualitativo aplicándose una revisión bibliográfica. Los resultados establecen que la morosidad constituye un riesgo constante dentro del sistema financiero, en general el promedio es relativamente bajo aproximadamente a un 3%, no afecta su funcionamiento.El análisis índice funciona como una alternativa de prevención ante una posible crisis, que puede afectar la rentabilidad y la liquidez institucional, sin políticas puede ocasionar pérdidas y déficit en las provisiones. Cuando una cooperativa experimenta un deterioro en su portafolio crediticio, su rentabilidad se ve comprometida debido al aumento de créditos con intereses no cancelados.

Tenemea et al. (2020), en su estudio "Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19", determinaron como objetivo diseñar un plan de gestión del riesgo de crédito de consumo en el sector financiero popular y solidario, orientado a mejorar la toma de decisiones frente a a la problemática económica que surgió durante la pandemia.
La metodología del estudio se desarrolló con base a un enfoque descriptivo y un diseño no experimental. Los resultados establecieron que la correcta implementación del plan

de contingencia en los distintos ámbitos internos y externos de las cooperativas de ahorro y crédito contribuye a optimizar los procesos institucionales. Se concluye que las instituciones deben ofrecer un servicio adecuado, mantener una comunicación efectiva, fortalecer la recuperación de cartera y realizar un seguimiento constante del entorno económico, para prevenir errores que puedan afectar la liquidez de la entidad.

Vilca & Torres (2021), en su investigación titulada "Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno", destacan que en los últimos años ambos aspectos se han convertido en una preocupación constante para las instituciones del sector financiero. El estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en la entidad Mi Banco. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, nivel descriptivo–correlacional y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 122 trabajadores seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, a quienes se aplicaron escalas de riesgo crediticio y de morosidad validadas estadísticamente. Los resultados determinaron la relación entre las políticas de crédito y el índice de morosidad que fue negativa moderada, se concluye que una adecuada aplicación de procedimientos, estrategias de aprobación, seguimiento y recuperación de créditos reduce significativamente la morosidad, en cambio, una gestión deficiente la incrementa.

Vallejo et al. (2021), en su estudio "Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia", señalan que uno de los principales problemas que enfrenta actualmente el Ecuador es el incumplimiento de pagos en el sistema financiero, situación derivada del alto nivel de desempleo generado por la pandemia. El objetivo de esta investigación fue analizar el comportamiento de la morosidad en el sistema bancario ecuatoriano, considerando los antecedentes que explican las variaciones en su curva y comparando los resultados del cierre del año 2019 con el período comprendido entre enero y septiembre de 2020. Los resultados evidenciaron que el incremento de la morosidad en ese intervalo obedeció a los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19, ya que el aumento del desempleo impidió que muchos deudores continuaran cumpliendo con sus obligaciones, lo que ocasionó un crecimiento considerable de la cartera vencida en las instituciones financieras del país.

Hermitaño (2022), en su artículo titulado “Aplicación de Machine Learning en la Gestión de Riesgo de Crédito Financiero: Una revisión sistemática”, explica que la gestión de riesgos bancarios se clasifica en riesgo crediticio, de mercado, operativo y de liquidez, siendo el primero el más relevante para el sector financiero. El objetivo fue identificar las ventajas y limitaciones del uso de algoritmos de machine learning en la gestión del riesgo de crédito. La metodología utilizada fue una revisión sistemática de literatura bajo la estrategia PICo. Los hallazgos establecen que el riesgo crediticio es importante, algunos algoritmos de machine learning ya sean implementadi, aunque presentan dificultades, como su carácter de “caja negra”, al no permitir explicar fácilmente el funcionamiento del modelo. En conclusión, los modelos híbridos combinan algoritmos complejos con técnicas tradicionales como la regresión logística, así como al uso de herramientas como SHAP (SHAPley Additive exPlanations), que contribuyen a mejorar la interpretación de los modelos.

Brito y Vásconez (2022), en su artículo denominado “Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, plantearon como objetivo analizar la disminución de liquidez experimentada por las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, segmento tres, durante la pandemia de la Covid-19. Para el análisis de la problemática, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño no experimental. Los resultados identificaron el impacto en la cartera de crédito durante el periodo 2019-2021, se determinó un incremento en la cartera improductiva. Asimismo, se determinó el comportamiento de la morosidad según zonas de planificación y segmentos crediticios, las cooperativas presentaron problemas de liquidez, en el año 2021 hubo mayor morosidad por el análisis con la aplicación de los indicadores financieros PERLAS.

Trujillo et al. (2022), en su investigación “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019”, consideraron que el problema identificado fue el elevado índice de morosidad en esta institución, originado principalmente por deficiencias internas en la administración del riesgo crediticio. Las falencias se relacionan con la aplicación inadecuada de una herramienta para el análisis

de los solicitantes de crédito. La metodología aplicada fue el enfoque cuantitativo, la investigación descriptiva y de diseño no experimental, la técnica empleada fue la dirigidas tanto al personal del Departamento de Crédito como a los socios que obtuvieron préstamos. Los hallazgos establecieron que una gestión ineficaz del riesgo crediticio eleva el índice de morosidad por encima del promedio registrado en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2. Se concluye en la necesidad de diseñar un plan de gestión basado en la aplicación de estrategias que gestionen la morosidad y de las 5C del crédito: capacidad, capital, carácter, colateral y condiciones.

Cevallos y Campos (2023), en su estudio titulado "Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019–2020", señalan que para las cooperativas de ahorro y crédito resulta esencial gestionar adecuadamente el riesgo crediticio con el fin de mantener niveles de morosidad dentro de parámetros óptimos. El propósito de la investigación fue examinar cómo la gestión del riesgo de crédito incidió en la morosidad de dicha cooperativa durante el periodo 2019–2020. La metodología empleada correspondió a un diseño no experimental, de carácter descriptivo y de campo, que incluyó tanto el análisis documental de la cartera crediticia y de los indicadores de morosidad como la aplicación de encuestas al personal responsable de la gestión de créditos. Los resultados mostraron niveles de morosidad bajos. Finalmente, se estableció que las estrategias implementadas en la gestión crediticia contribuyeron a mantener estos índices en niveles aceptables, y que las encuestas aplicadas reflejaron una correlación significativa entre las variables analizadas.

Rodríguez y Vásconez (2024), en su investigación sobre riesgo crediticio y valoración de activos financieros en entidades financieras, plantearon como objetivo analizar la relación existente entre la calidad de la cartera de préstamos y la valoración de los activos financieros, evalúan la gestión inadecuada del riesgo crediticio en las instituciones. El estudio se realizó con un alcance descriptivo y empleó la revisión documental de 26 fuentes como técnica para comprender la problemática.Entre los hallazgos se señala que la diversificación del portafolio de créditos y la implementación de políticas de otorgamiento claras y estrictas son medidas claves para

optimizar la gestión del riesgo crediticio y fortalecer la valoración de activos. Los autores concluyeron que una gestión estratégica y preventiva del riesgo crediticio es necesario para la estabilidad del sistema financiero, subrayando la importancia de contar con valoraciones precisas de los activos y su influencia directa en la solidez de las entidades.

Castro y Campos (2024), en su estudio "Gestión del riesgo crediticio y morosidad de Banco VisionFund Ecuador, Agencia Portoviejo 2023", indicaron que la gestión del riesgo crediticio abarca todo el ciclo del crédito, desde la admisión hasta el seguimiento y la recuperación de la cartera, con el propósito de reducir los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. El trabajo tuvo como objetivo analizar cómo la gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de la agencia de Portoviejo durante el año 2023. La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, de carácter transeccional, descriptivo y de campo, bajo un enfoque mixto. La muestra estuvo compuesta por 40 créditos en mora del periodo analizado, 40 clientes deudores y 5 empleados relacionados con las operaciones crediticias. Para la recolección de datos se aplicaron técnicas como la revisión documental de la cartera y los niveles de morosidad, encuestas dirigidas a los clientes y entrevistas al personal del banco. Los resultados evidenciaron que la institución registró un índice de morosidad del 6%, superior al promedio del mercado, representa un riesgo de pérdidas. Se concluyó que una adecuada gestión de la cartera de crédito es determinante para mantener la morosidad en niveles aceptables.

Puente et al. (2024), en su investigación "Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana, caso Chimborazo", señalan que la morosidad y el riesgo crediticio constituyen retos para la estabilidad del sistema bancario del Ecuador, influenciados por factores socioeconómicos que condicionan la capacidad de pago de los deudores. El objetivo del estudio fue examinar la evolución de la morosidad y su impacto en el riesgo crediticio en la banca privada de la provincia de Chimborazo durante el período 2019-2022. La metodología aplicada fue un enfoque cuantitativo, se analizaron los datos sobre cartera vencida, el índice de morosidad y la calificación de riesgo crediticio. Los resultados mostraron un promedio de morosidad de 3,21 % en el periodo analizado. Al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo un

valor de 0,767, se obtuvo una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre el incremento de la morosidad y el aumento del riesgo crediticio. Se concluye la necesidad de establecer políticas sólidas de mitigación de riesgos, ante eventos disruptivos como la pandemia de COVID-19.

Riofrío et al. (2024), en su estudio "Factores económicos y niveles de morosidad en la cartera de crédito del sector cooperativista en Ecuador", señalaron que el papel del sistema financiero popular y solidario en la economía, al promover el ahorro, el acceso al crédito y la inversión, elementos que fortalecen la inclusión financiera y el desarrollo local. El objetivo fue medir el efecto de determinados factores económicos en los niveles de morosidad de la cartera crediticia del sector cooperativo, segmento uno, durante el periodo 2018-2022. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, de carácter hipotético-deductivo, con diseño no experimental, longitudinal y explicativo. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se recurrió a fuentes secundarias de organismos oficiales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el Banco Central del Ecuador (BCE) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Los resultados establecieron una relación significativa del 59,16% entre la morosidad, la tasa activa y el desempleo, mientras que el PIB no tuvo un efecto estadísticamente significativo. Se concluye la necesidad de que las instituciones financieras implementen estrategias que les permitan adaptarse a las variaciones del entorno económico, con el objetivo de garantizar su estabilidad a corto y largo plazo.

1.1.1. Fundamentación científica de las variables

Gestión del riesgo crediticio

Para Vilca & Torres (2021), la gestión del riesgo crediticio se define como el conjunto de procedimientos destinados a controlar las amenazas asociadas a un financiamiento o préstamo, aplicando las medidas establecidas en las políticas y procesos internos con el fin de alcanzar objetivos de rentabilidad y eficiencia. El riesgo se relaciona con el incumplimiento potencial derivado de la imposibilidad real, la falta de interés o la

negativa del cliente a asumir sus obligaciones. Tal situación genera preocupación para los responsables de la gestión de riesgo, incrementa el nivel de exposición de la entidad frente a sus clientes.

Según Cevallos & Campos (2023), la gestión del riesgo de crédito constituye un proceso orientado a mantener este tipo de riesgo dentro de parámetros aceptables, mediante la definición de políticas y la aplicación de herramientas que garanticen el cumplimiento de los objetivos de rentabilidad institucional. Su finalidad radica en equilibrar la relación entre rentabilidad y riesgo, lo que exige que el directorio y los responsables de la gestión implementen procedimientos eficientes acordes con la magnitud y complejidad de las operaciones de la entidad.

Brito y Vásconez (2022) señalaron que la gestión crediticia en el sector financiero popular y solidario constituye un conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno al crédito. Este proceso abarca todo el ciclo de vida del financiamiento, desde el primer contacto con el cliente o beneficiario hasta el cobro total o parcial de las deudas.

Asimismo, Hermitaño (2022) considera que establece que el riesgo de crédito se define como la incertidumbre asociada a la capacidad de los prestatarios, sean personas u organizaciones, para cumplir con sus obligaciones financieras. Es indispensable realizar análisis que permitan identificar tanto el perfil de los acreditados como el nivel de pérdidas que una institución podría enfrentar en caso de incumplimiento.

Para su definición es necesario establecer dos aspectos fundamentales. Brito y Vásconez (2022), mencionaron que la gestión de crédito debe considerarse:

- Como inversión, requiere de una fuente de financiamiento que se adapte a un valor financiero flexible.
- Como crédito, implica credibilidad y capacidad de pago, aspectos que dependen del cumplimiento del deudor y que, a su vez, permiten a la entidad aceptar un nivel de riesgo.

Componente de la gestión de riesgo de crédito

De acuerdo con Salinas y Lojano (2019), la gestión del riesgo de crédito se articula a través de un conjunto de componentes que son clave para que las instituciones financieras mantengan controlados los niveles de exposición al riesgo. Los elementos abarcan desde el ambiente interno hasta el monitoreo permanente. La tabla 1 presenta los elementos con su respectiva definición:

Tabla 1 *Componente de la gestión de riesgo de crédito*

Componente	Descripción
Ambiente interno	Incluye la capacidad moral y técnica de los directivos y del talento humano, además de la estructura organizativa y la delegación de responsabilidades.
Establecimiento de objetivos	Consiste en definir metas acordes con la misión y visión institucional, manteniendo coherencia con el nivel de riesgo aceptado.
Identificación del riesgo	Implica reconocer factores internos y externos que puedan generar impactos negativos en los objetivos de la entidad, evaluando su probabilidad e interdependencia.
Evaluación de riesgos	Proceso de valoración de áreas, productos o servicios, aplicando técnicas cuantitativas, cualitativas o combinadas para estimar el nivel de riesgo.
Tratamiento	Comprende acciones para reducir, evitar, transferir o controlar los riesgos, en función del nivel de aceptación definido por la institución.
Actividades de control	Asegura que procedimientos, límites, estándares y políticas se implementen adecuadamente, incorporándose en los procesos de negocio y de soporte.
Información y comunicación	Se refiere a la transmisión de información clara y pertinente a actores internos (directivos, gerencia, personal) y externos (clientes).
Monitoreo	Supervisión constante del funcionamiento del sistema de gestión del riesgo crediticio, permitiendo detectar hallazgos y aplicar medidas correctivas oportunas.

Nota. Elaborado a partir del texto de Salinas y Lojano (2019).

Según Hermitaño (2022) un elemento clave en el proceso de la calificación crediticia, es fundamental en el análisis de préstamos porque facilita la identificación de los

solicitantes que cumplen con las condiciones necesarias para recibir financiamiento. Además, este análisis busca estimar las pérdidas esperadas y no esperadas, entendidas como el capital que la entidad financiera podría llegar a perder debido a su exposición al riesgo crediticio.

De manera complementaria, Brito y Vásconez (2022) proponen otros los componentes de la gestión crediticia estos incluyen:

- La cartera de crédito desagregada según montos y plazos.
- El nivel de morosidad de la cartera crediticia considerando montos y plazos.
- Las políticas definidas para la entrega de créditos.
- Las estrategias implementadas para la cobranza.
- La estimación de tasas de interés en función de montos y plazos.
- La verificación de que las garantías respalden adecuadamente los montos solicitados.

Factores del riesgo crediticio

Rodríguez y Vásconez (2024), señalaron que la gestión del riesgo crediticio implica factores internos y externos, que de manera directa que influyen en la calidad de la cartera de créditos de las instituciones financieras. Los internos son: la morosidad, el seguimiento de los préstamos y la implementación de políticas de riesgo adecuadas. En cambio, los factores externos abarcan cambios en el entorno económico y financiero de los prestatarios como: variaciones en tasas de interés, inflación o desempleo, que escapan al control de las instituciones pero que impactan en la capacidad de pago de los deudores. Los mixtos están relacionados con la correcta evaluación de la solvencia de los clientes y la diversificación del portafolio. La tabla 2 identifica con claridad los factores mencionados para una mayor comprensión.

Tabla 2 *Factores de la gestión del riesgo crediticio*

Tipo de factor	Descripción	Definición

Internos	Incluyen la morosidad de los prestatarios y la capacidad administrativa de las instituciones para supervisar, decidir y aplicar políticas de riesgo.	Son elementos que se encuentran bajo el control directo de la entidad financiera y dependen de su gestión interna.
Externos	Comprenden los cambios económicos y financieros como inflación, desempleo o variación de tasas de interés, que afectan la capacidad de pago de los deudores.	Se refieren a condiciones del entorno que no pueden ser controladas por la institución, pero que impactan en el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
Mixtos	Se relacionan con la evaluación de la solvencia de los clientes, la diversificación de la cartera crediticia y las políticas de recuperación.	Son prácticas que dependen de la gestión de la entidad, pero que a su vez están influenciadas por el contexto económico de los prestatarios.

Nota. Elaborado a partir del artículo de Rodríguez y Vásconez (2024).

Para Ermitaños (2022) una deficiente gestión del riesgo crediticio compromete gravemente a cualquier institución financiera. En cambio, una práctica adecuada no solo fortalece la estabilidad de la entidad, sino que se convierte en una oportunidad estratégica para mejorar el desempeño institucional y planificar las ventajas competitivas frente a otras organizaciones del sector financiero.

Para Brito y Vásconez (2022), el procedimiento crediticio antecede al de la cobranza. Sin embargo, ambas funciones resultan complementarias y están estrechamente vinculadas dentro de un proceso integral que las convierte en una sola unidad de acción. Por ello, en operaciones homogéneas se recomienda la existencia de una unidad operativa única, de modo que tanto la colocación como la recuperación de créditos estén bajo la responsabilidad de una misma persona, con una estructura organizativa definida desde el inicio de las actividades.

Fases de la gestión crediticia

De acuerdo con Brito y Vásconez (2022), la gestión crediticia se desarrolla en cinco fases principales:

- **Planificación**: consiste en que el analista de crédito diseñe una hoja de ruta diaria con las tareas a ejecutar, incluyendo información de servicios, medición de riesgo y recaudación. El trabajo de campo debe realizarse sobre la base de esta planificación previa, dejando de lado la improvisación.
- **Promoción**: hace referencia a las visitas a clientes potenciales o actuales para ofrecer los productos y servicios de la entidad. En esta fase, el analista debe prepararse adecuadamente para lograr la adhesión y fidelización de socios y usuarios.
- **Evaluación**: implica recopilar información sobre la situación económica y familiar del solicitante, además de realizar una verificación de la propiedad colateral.
- **Aprobación**: corresponde al respaldo de las actividades crediticias, presentadas ante el Comité de Crédito para identificar posibles deficiencias en el análisis del socio.
- **Recuperación**: consiste en la gestión con clientes en mora desde el primer día de vencimiento del crédito, e incluso de manera anticipada en casos de riesgo, en consideración a los socios que no cumplen con sus pagos en los tiempos previsto.

Métodos de la gestión del riesgo crediticio

El riesgo de crédito se centra en la aplicación de modelos de evaluación que permiten identificar y anticipar la probabilidad de incumplimiento de los clientes. El predecir el incumplimiento es fundamental para que las instituciones financieras reduzcan pérdidas económicas, incrementen la precisión de sus estimaciones en un entorno complejo y dinámico (Puente et al., 2024).

Para Hermitaño (2022) con fundamento en los lineamientos de Basilea III, la gestión del riesgo crediticio puede realizarse a través de los métodos estandarizados o basados en calificaciones internas. El método de calificaciones internas se calcula empleándose tres parámetros esenciales: la probabilidad de incumplimiento (PD), la pérdida en caso de incumplimiento (LGD) y la exposición al incumplimiento (EAD). Su multiplicación permite obtener la pérdida esperada (EL), lo que brinda a cada

entidad la posibilidad de desarrollar sus propios modelos de riesgo crediticio ajustados a su realidad.

Según Trujillo et al. (2022) el otorgamiento de créditos requiere la aplicación de herramientas confiables que permitan evaluar de manera integral la situación del solicitante. Las 5C del crédito se definen como un procedimiento para que las entidades financieras tomen decisiones sobre bases sólidas, reduzcan riesgos y aseguren el retorno de la inversión. El análisis, contempla de manera conjunta distintos factores, ofrece una visión más completa del cliente y contribuye a evitar dificultades en la recuperación de los créditos. La tabla 3 detalla las definiciones de las 5C del crédito:

Tabla 3 *Las 5C del crédito y su aplicación en la evaluación financiera*

C	**Descripción mejorada**
Carácter	Constituye la base del análisis crediticio, pues mide la honestidad y responsabilidad del solicitante a través de su historial crediticio y su conducta de pago. Incluye la revisión de informes emitidos por agencias financieras, donde se detallan montos, plazos y cumplimiento de obligaciones previas. Su análisis permite valorar la calidad moral y la voluntad del cliente para cumplir compromisos.
Capacidad	Evalúa la posibilidad real del cliente para asumir nuevas obligaciones financieras. Se analiza mediante indicadores como liquidez, nivel de endeudamiento e ingresos frente a deudas vigentes. Una relación baja entre ingresos y deudas refleja mayor capacidad de pago, lo que otorga confianza a la institución para aprobar el crédito. También requiere del juicio profesional del analista de crédito.
Capital	Se refiere a la solidez patrimonial del solicitante, considerando especialmente activos no corrientes y patrimonio neto. El componente permite medir la estabilidad financiera del cliente y su

	capacidad para generar ingresos que respalden el cumplimiento de las obligaciones asumidas.
Colateral	Corresponde a las garantías que el cliente puede ofrecer para respaldar el préstamo. Las garantías brindan seguridad a la institución en caso de incumplimiento y favorecen condiciones más flexibles, como menores tasas de interés o plazos más convenientes.
Condiciones	Analiza los factores externos que pueden afectar el pago del crédito, como la situación económica, política o sectorial que influye en la capacidad del cliente para cumplir sus compromisos. Una adecuada evaluación de estas condiciones permite prever riesgos y fortalecer la recuperación de la cartera.

Nota. Elaborado a partir del artículo de Trujillo et al. (2022).

El modelo de calificación crediticia estima un puntaje crediticio considerándose variables como: el historial y hábito de pagos, la deuda vigente, los plazos de cumplimiento, los tipos de crédito otorgados, así como la información demográfica y de comportamiento del solicitante. Una vez calculadas las puntuaciones de riesgo, estas se comparan con valores previamente establecidos y se clasifican en diferentes grupos según el nivel de riesgo. En el caso de los clientes ubicados en los grupos de mayor riesgo, estos enfrentan la negación de nuevos créditos o la necesidad de un análisis crediticio más riguroso (Herrera & Bedoya, 2023).

Índices de morosidad

La morosidad se presenta cuando el prestatario deja de realizar los pagos estipulados en su crédito o préstamo, así se acumulan cuotas impagas que derivan en un aviso de incumplimiento. El registro afecta de forma directa la calificación crediticia del deudor, que dificultan su acceso a nuevos créditos en el futuro (Puente et al., 2024).

Castro & Campos (2024), mencionaron que las instituciones financieras consideran la morosidad como un riesgo inherente de toda cartera de crédito, lo que obliga especialmente a las entidades microfinancieras a informarse y capacitarse para

enfrentar posibles dificultades, con el propósito de minimizar el deterioro de sus estados financieros.

Alcívar & Bravo (2020) define la morosidad como un riesgo derivado del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, señalando que dicho incumplimiento genera la aplicación de intereses por mora. En el sistema bancario ecuatoriano, las proyecciones y estimaciones de las pérdidas esperadas por riesgo de crédito de consumo se realizan considerando únicamente los días de morosidad como parámetro, sin tomar en cuenta variables de comportamiento o características de los clientes que también influyen en la determinación de los posibles incumplimientos.

De acuerdo con Alcívar y Bravo (2020), el índice de morosidad incluye tanto la cartera atrasada como la cartera judicial dentro de la cartera total, siendo este uno de los indicadores más utilizados para medir la calidad de la cartera crediticia de una entidad financiera. El índice de morosidad se define como un indicador global en el sector financiero, empleado para calcular el porcentaje de cartera improductiva, al relacionar el volumen de operaciones morosas con el total de créditos otorgados por una entidad (Puente et al., 2024).

$$Índice\ de\ morosidad = \frac{Total\ de\ cartera\ improductiva}{Total\ de\ cartera\ bruta}$$

La Tabla 4 describe las definiciones de los tipos de cartera crediticia, conforme a la clasificación propuesta por Castro y Campos (2024). Los tipos de cartera mencionadas son: cartera atrasada, cartera judicial y cartera total. La cartera atrasada, que comprende los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos y que, por tanto, se registran como vencidos. En segundo lugar, se expone la cartera judicial, corresponde al capital que se encuentra en proceso de recuperación mediante acciones legales. Finalmente, se presenta la cartera total, entendida como el conjunto que integra el capital inicial de los créditos otorgados, los intereses vencidos, la cartera atrasada y los valores que se encuentran en litigio judicial.

Tabla 4 *Clasificación de la cartera crediticia*

Tipo de cartera	Definición
Cartera atrasada	Créditos que no fueron cancelados en los plazos establecidos y se registran como vencidos.
Cartera judicial	Capital que se encuentra en proceso de recuperación a través de una demanda legal.
Cartera total	Conformada por el capital inicial de los créditos, los intereses vencidos, la cartera atrasada y los valores en litigio judicial.

Nota. Elaborado a partir del artículo de Castro & Campos (2024).

Componentes del índice de morosidad

Para Puente et al. (2024) el índice de morosidad tiene diferentes elementos que evalúan la calidad de la cartera crediticia de una institución financiera. Los componentes ayudan al análisis del nivel de riesgo asociado al incumplimiento de los prestatarios y sirven de base para la medición de la cartera improductiva dentro del sistema financiero.

La Tabla 5 identificó los componentes del índice de morosidad, a partir de los aportes de Puente et al. (2024) y Velasco (2017), presentándose definiciones de la cartera de crédito bruta, cartera improductiva y cartera vencida. La cartera de crédito bruta, que corresponde al total de los créditos otorgados por la entidad financiera, sin considerar las provisiones para créditos incobrables. La cartera improductiva, conformada por aquellos créditos que no generan ingresos financieros, incluyendo tanto la cartera vencida como los créditos que no devengan intereses. Finalmente, la cartera vencida, representa el monto de los créditos cuyo capital no ha sido cancelado dentro de los plazos establecidos. Los tipos de cartera se identifican para establecer que elementos son parte del índice morosidad.

Tabla 5 *Componentes del índice de morosidad*

Componente	Descripción
Cartera de crédito bruta	Corresponde al total de la cartera de créditos de la entidad financiera, sin descontar la provisión obligatoria para créditos incobrables (Velasco, 2017).
Cartera improductiva	Se refiere a los créditos que no generan ingresos financieros, incluyen tanto la cartera vencida como aquella que no devenga intereses.
Cartera vencida	Representa el monto total de créditos cuyo capital no ha sido cancelado en su totalidad a la institución, dentro de los plazos establecidos.

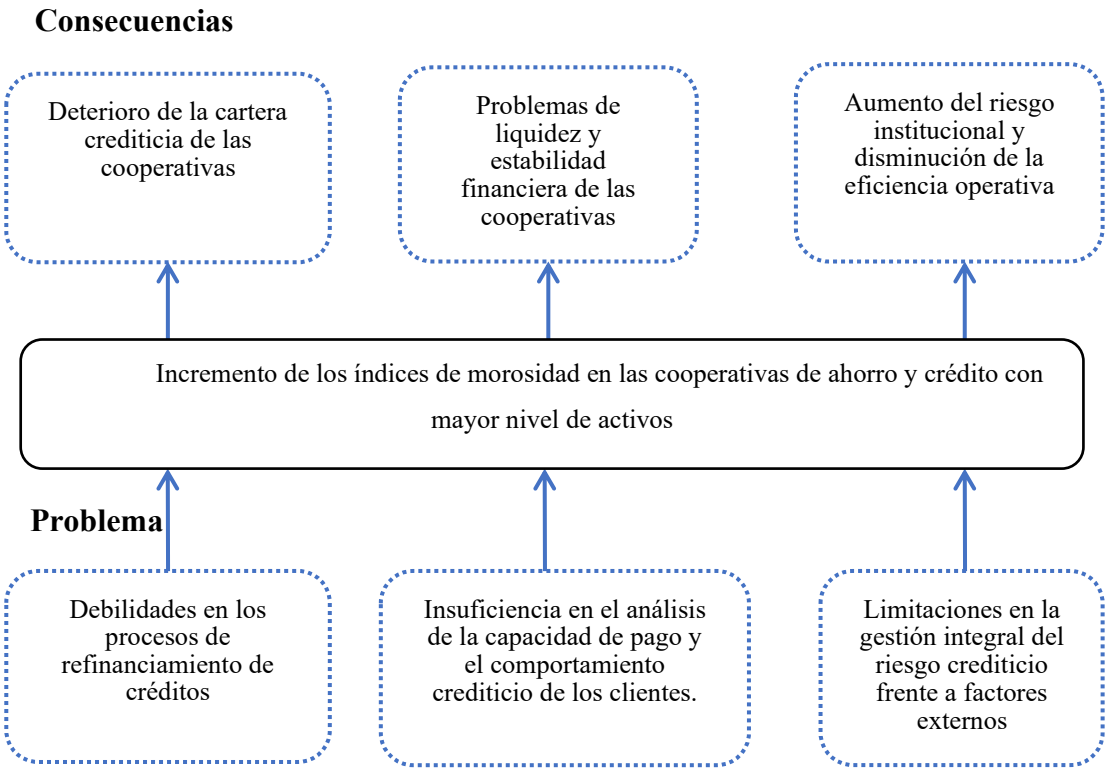
Nota. Elaborado a partir de Puente et al. (2024).

1.1.2. Análisis crítico del problema

La figura 1 presenta el problema central de la investigación que hace referencia al incremento de los índices de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito con mayor nivel de activos, que está relacionado con la gestión de las cooperativas y los factores externos que afectan la cartera de las instituciones. Se han planteado como causas las Debilidades en los procesos de refinanciamiento de créditos, en la Insuficiencia en el análisis de la capacidad de pago y el comportamiento crediticio de los clientes y las Limitaciones en la gestión integral del riesgo crediticio frente a factores externos de la economía del Ecuador que puede afectar a las instituciones y los socios.

Las consecuencias determinadas fueron deterioro de la cartera crediticia de las cooperativas con el riesgo de convertirse en improductiva, así se generan problemas de liquidez y estabilidad financiera de las cooperativas, por ende, hay un aumento del riesgo institucional y disminución de la eficiencia operativa.

Figura 1 *Árbol de problemas*



Nota. Elaboración propia (2025)

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la gestión del riesgo crediticio y su relación con los índices de morosidad en las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayor cantidad de activos según la SEPS.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de gestión del riesgo crediticio que implementan las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayores activos según la SEPS.

- Examinar los índices de morosidad y las estrategias de gestión de riesgo crediticio en las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayores activos según la SEPS.

- Establecer una relación estadística entre la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1.Materiales

Los materiales que se utilizaron en la investigación son aquellos que ayudaron a la recolección de los datos en todas las fases de investigación. Primero, fueron necesarios los recursos tecnológicos, a través de las TIC se recolecto la información primaria y secundaria para la comprensión de teorías a través de las publicaciones de artículos, empleándose bases de datos y repositorios.

También el uso de herramientas digitales como: Google Forms para la aplicación de las encuestas a la muestra seleccionada. Los recursos tecnológicos requeridos fueron: una computadora laptop para el diseño del informe de investigación y presentación organizada de la información. Los programas estadísticos Excel e IBM Spss sirvieron para la limpieza de datos y la aplicación de relaciones significativas. específicamente, los materiales de investigación usados fueron el cuestionario de encuesta validado por expertos.

2.2.Métodos

2.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque del estudio que se aplicó fue cuantitativo de carácter cuantificable. Acosta (2023), define el enfoque cuantitativo se emplea para efectuar mediciones objetivas y numéricas de los fenómenos estudiados. El proceso se aplica a través de la observación sistemática y la recolección estructurada de datos. El propósito es responder a las preguntas de investigación formuladas, contrastando hipótesis y estableciendo relaciones entre variables.

Se seleccionó el enfoque cuantitativo para medir estadísticamente las dimensiones de las variables gestión del riesgo crediticio e índices de morosidad correspondientes a las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayor nivel de activos según la SEPS. Para establecer la media estadística, la sumatoria de la información, relaciones

significativas y comprobar la hipótesis planteada utilizándose la prueba de normalidad y la correlación de Spearman que definen el p valor y nivel de correlación.

2.2.2. Diseño de la investigación

El diseño del estudio fue descriptivo porque se presentaron datos cuantificables de las variables. En el presente trabajo se aplicó un diseño descriptivo–correlacional, empleado para describir a las tres cooperativas desde un enfoque organizacional y administrativo, caracterizando las estrategias utilizadas en la gestión del riesgo crediticio. Posteriormente, se correlacionarán dichas estrategias con los índices de morosidad registrados, aplicando previamente una prueba de normalidad para determinar el método estadístico más adecuado para establecer la relación entre las variables. El procedimiento ayudo a obtener resultados objetivos que reflejen la manera en que las prácticas de gestión crediticia impactan en el comportamiento de la cartera.

También de carácter transversal porque se recolectaron los datos en un momento específico. Según Correa y Pérez (2022), la investigación de tipo transversal se caracteriza por aplicarse en estudios que buscan examinar un fenómeno en un momento específico del tiempo, recopilando información de una muestra de sujetos en un único corte temporal. El diseño permitió analizar la prevalencia, frecuencia o distribución de determinadas características, conductas o condiciones dentro de la población estudiada, sin necesidad de realizar un seguimiento prolongado. En el caso de esta investigación, se aplicó un diseño transversal, dado que los instrumentos se aplicarán una sola vez en las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayor nivel de activos según la SEPS. Los investigadores acudieron a las instituciones seleccionadas para levantar información mediante encuestas y cuestionarios dirigidos al personal vinculado a la área comercial y de riesgos, lo que permitirá obtener datos en un corte temporal único. La información ayudó a la realización de comparaciones entre las cooperativas y analizar el fenómeno de manera objetiva y precisa en un momento determinado.

2.2.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue no experimental, resulta pertinente porque las variables gestión del riesgo crediticio e índices de morosidad no fueron sometidas a manipulación por parte del investigador. Por el contrario, se analizaron tal como se presentan en la realidad de las cooperativas seleccionadas. La aproximación permite describir y evaluar los hechos sin alterar su contexto, garantizando que los resultados reflejen objetivamente el comportamiento de las variables.

2.2.4. Modalidad de la investigación

La modalidad fue de campo y bibliográfica, tanto para la recolección de datos en las cooperativas como también para el análisis de las fuentes primarias y secundarias de carácter documental. Arteaga (2022), define la investigación de campo como un proceso en el que el investigador se involucra directamente con los sujetos y el entorno de estudio, lo cual facilita comprender y analizar de manera profunda los fenómenos observados. Al desarrollarse en el contexto real, esta modalidad permite captar matices y dinámicas que no serían evidentes en entornos controlados, encaminada a la validez de los hallazgos y proporciona una base sólida para el análisis e interpretación de los datos. En la presente investigación, se aplicó la modalidad de campo, los investigadores acudieron directamente a las cooperativas para identificar al personal administrativo–financiero. El proceso garantiza que los datos obtenidos sean auténticos, relevantes y directamente vinculados con la problemática estudiada.

Fernández y Prieto (2023) señala que la investigación bibliográfica requiere un proceso de indagación documental, mediante la revisión detallada de antecedentes y literatura relevante para contextualizar el problema de estudio. Este enfoque permite identificar teorías, enfoques previos y hallazgos significativos que fortalecen el marco conceptual y aportan bases sólidas para el diseño metodológico. En este trabajo, la investigación bibliográfica se llevó a cabo mediante la revisión de artículos científicos,

publicaciones actualizadas y normas legales que sustentan las variables de gestión del riesgo crediticio y morosidad. Se aplicaron métodos de búsqueda bibliográfica en bases académicas y documentos normativos, lo que permitió definir categorías específicas para el análisis de las variables. De esta manera, se construyó un marco teórico consistente que respalda el estudio y orienta la interpretación de los hallazgos.

2.2.5. Población y muestra

2.2.5.1. Población

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población se define como el total de elementos o casos que cumplen con un conjunto determinado de características o criterios previamente establecidos para un estudio (p. 195). La población de estudio 152 empleados de las tres cooperativas de ahorro y crédito con mayor nivel de activos según la SEPS.

2.2.5.2. Muestra

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra es un subconjunto de la población o universo de estudio sobre el cual se recopila la información relevante. El subconjunto reflejar las características de la población, de modo que, mediante un procedimiento probabilístico, los resultados obtenidos puedan generalizarse de forma válida al conjunto total de la población (p. 196). La muestra se obtuvo con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\mathbf{n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}}$$

n=tamaño de la muestra

Z=Nivel de confianza 1,96

P= Probabilidad a favor 50%

Q=Probabilidad en contra 50%

N=Población de universo 152

e=Nivel de error 5%

$$n = \frac{1{,}96^2(0{,}50)(0{,}50)(152)}{1{,}96^2(0{,}50)(0{,}50) + 136(0{,}05)^2}$$

$$n = \frac{3{,}8416(0{,}25)(152)}{3{,}8416(0{,}25) + 152(0{,}0025)}$$

$$n = \frac{145{,}9808}{0{,}9604 + 0{,}38}$$

$$n = \frac{145{,}9808}{1{,}3404}$$

$$n = 108{,}9083$$

La muestra de estudio son 109 empleados de las cooperativas Para la determinación de la muestra se utilizó un muestro no probabilístico por conveniencia, se seleccionaron los colaboradores que cumplen funciones comercial y de riesgos que estuvieron predispuestos a participar en la investigación. Se aplicó el instrumento a través de Google Forms. La selección de los participantes ayudo a establecer la validez y confiabilidad de los datos, se minimizaron los sesgos y optimizaron los recursos disponibles.

2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta, aplicada al personal del área comercial y de riesgos de las tres cooperativas. Díaz (2023), señala que la encuesta constituye una herramienta metodológica especialmente útil en estudios que buscan examinar un fenómeno en un momento determinado, permite recopilar información directamente de una diversidad de sujetos que conforman la población de interés. La técnica se utilizó para la obtención de datos cuantitativos y

cualitativos que reflejan la presencia, frecuencia o distribución de determinadas características, comportamientos o condiciones dentro del grupo estudiado.

Los instrumentos seleccionados para el desarrollo del estudio correspondieron a dos cuestionarios, el primero acerca de la gestión del riesgo crediticio y el segundo evaluó los índices de morosidad, diseñados específicamente para medir las variables de investigación. Cada instrumento se estructuró en dimensiones, que abordaron las variables desde un enfoque comercial de manera integral según los componentes. Los cuestionarios se construyeron bajo una escala tipo Likert.

Se aplicó el cuestionario de Gestión de Riesgo Crediticio, elaborado por Cóndor y Taipe (2019), y posteriormente utilizado y validado en el estudio de Vilca y Torres (2021). El instrumento evalúa la capacidad de las instituciones para enfrentar el análisis y la gestión del riesgo crediticio, con el propósito de diagnosticar aspectos relacionados con el riesgo de crédito, las políticas aplicadas y los tipos de crédito otorgados. El cuestionario está conformado por 3 dimensiones y 16 ítems, estructurados en una escala Likert de cinco opciones de respuesta. La primera dimensión incluye 6 ítems, la segunda dimensión vinculada a las políticas de crédito también contiene 6 ítems, mientras que la tercera dimensión está compuesta por 4 ítems.

Tabla 6 *Análisis de fiabilidad interna del instrumento de Gestión de Riesgo Crediticio*

Estudio	**Alfa de Cronbach**	**Número de ítems**
Vilca y Torres (2021)	0,807	16
Estudio aplicado a cooperativas	0,864	16

El instrumento Gestión de Riesgo Crediticio presentó una adecuada consistencia interna como se muestra en la tabla 6. En el estudio del artículo de Vilca y Torres (2021) el coeficiente fue Alfa de Cronbach de 0,807, la fiabilidad fue aceptable. En el presente

estudio aplicado a las cooperativas, el instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,864, señala una alta consistencia interna, constituyo un instrumento coherente entre los ítems para medir la gestión del riesgo crediticio en el contexto analizado

El cuestionario de índice de morosidad, elaborado por Cóndor y Taipe (2019), validado en el estudio de Vilca y Torres (2021), constituye un instrumento que mide la proporción de créditos catalogados como morosos en relación con el total de préstamos otorgados por una entidad financiera. El cuestionario está estructurado en cuatro dimensiones con 16 ítems, evaluados mediante una escala Likert. La validación del instrumento se efectuó a través del juicio de dos expertos, alcanzando un índice de validez de contenido (V de Aiken) de 0,99.

Tabla 7 *Análisis de fiabilidad interna del instrumento de Índice de Morosidad*

Estudio	**Alfa de Cronbach**	**Número de ítems**
Vilca y Torres (2021)	0,810	16
Estudio aplicado a cooperativas	0,803	16

La tabla 7 compara el del articulo científico y de la aplicación de las encuestas al personal de las cooperativas. El cuestionario del Índice de Morosidad fue fiable según el estudio de Vilca y Torres (2021) con un Alfa de Cronbach de 0,81, mientras que en el estudio aplicado a las cooperativas obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,803, hay consistencia interna y la confiabilidad del instrumento para evaluar los índices de morosidad.

Los dos instrumentos utilizaron la escala Likert para la recolección de datos, así el personal investigado seleccionó la opción pertinente con relación a su experiencia y conocimiento de las variables. La tabla 8 presenta la descripción de la escala aplicable a ambos instrumentos de las variables.

Tabla 8 *Escala Likert utilizada en los instrumentos Gestión de Riesgo Crediticio e Índices de Morosidad*

Valor numérico	Categoría	Significado
1	Nunca	Las prácticas asociadas no se implementan para la gestión del riesgo crediticio ni en las acciones relacionadas con los índices de morosidad.
2	Casi nunca	Las prácticas asociadas a la gestión del riesgo crediticio y al control de los índices de morosidad se aplican de manera muy poco frecuente.
3	A veces	Las actividades vinculadas a la gestión del riesgo crediticio y a la administración de los índices de morosidad se realizan de forma ocasional.
4	Casi siempre	Las prácticas relacionadas con la gestión del riesgo crediticio y el seguimiento de los índices de morosidad se aplican con alta frecuencia.
5	Siempre	Las acciones evaluadas en la gestión del riesgo crediticio y en el control de los índices de morosidad se ejecutan de manera permanente y sistemática.

Nota. Las definiciones se adaptaron de Vilca & Torres (Vilca & Torres, 2021) y Hernández-Sampieri & Baptista (2014).

La escala utilizada para los dos instrumentos fue ordinal, las categorías de respuesta se organizan en un orden jerárquico que va desde “Nunca” hasta “Siempre”, que definen niveles de intensidad o frecuencia. Los instrumentos emplearon preguntas cerradas, estructuradas bajo la escala tipo Likert.

Con la finalidad de garantizar la calidad de los datos recolectados, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación por expertos, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems en relación con los objetivos del estudio. La metodología de análisis de fiabilidad constituye una base para que la información obtenida fuera confiable, completa y adecuada para el análisis estadístico, que genera la validez y la pertinencia de los resultados obtenidos.

El proceso de recolección de datos de la encuesta inició con el diseño del instrumento, la solicitud para la implementación de instrumento al personal de las cooperativas a través de la herramienta digital Google Forms que facilitó la obtención del informe de cada encuestado para su procesamiento en Excel para la suma de los datos y la obtención de la media estadística y IBM Spss para el análisis inferencial y descriptivo de las variables investigadas.

Para la presentación de los resultados de las dimensiones de cada variable se calculó la estadística de cada dimensión y se desarrolló la sumatoria correspondiente con el propósito de analizar el comportamiento estadístico de las variables. El procedimiento se empleó para la obtención de los indicadores de gestión y morosidad, adaptado a los planteamientos del autor original de la encuesta Condor & Taipe (2019), posteriormente adaptada para su aplicación en un artículo científico. La utilización de promedios y sumatorias para la verificación de la hipótesis ayudo a la valoración de los componentes de las variables.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de resultados

Para el proceso de obtención de datos se trabajó con el análisis cualitativo de la escala según la encuesta original de Condor & Taipe (2019). Para la evaluación de las variables, se sumaron las preguntas que conforman cada dimensión y también se calculó la media para la presentación de las frecuencias y porcentajes. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba de normalidad, aplicada a la sumatoria y a la media calculada para establecer el nivel de relaciones de significancia.

3.1.1. Análisis de las variables por preguntas

Tabla 9 *Análisis de las preguntas del instrumento de la Variable independiente: gestión del riesgo crediticio*

Dimensión	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Gestión	1. Los documentos que se solicita son requisitos básicos	0,9% (f=1)	3,7% (f=4)	9,2% (f=10)	37,6% (f=41)	48,6% (f=53)
	2. Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos	–	5,5% (f=6)	28,4% (f=31)	32,1% (f=35)	33,9% (f=37)
	3. Es de fácil atender la solicitud del monto de	–	0,9% (f=1)	13,8% (f=15)	50,5% (f=55)	34,9% (f=38)

	préstamo que solicita el cliente					
	4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado	0,9% (f=1)	2,8% (f=3)	29,4% (f=32)	31,2% (f=34)	35,8% (f=39)
	5. Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos	0,9% (f=1)	1,8% (f=2)	15,6% (f=17)	39,4% (f=43)	42,2% (f=46)
	6. Se tiene en cuenta si los ingresos del cliente son independientes o dependientes	–	1,8% (f=2)	14,7% (f=16)	36,7% (f=40)	46,8% (f=51)
Políticas de crédito	7. La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito	–	0,9% (f=1)	19,3% (f=21)	33,0% (f=36)	46,8% (f=51)
	8. Es fácil obtener información de los clientes para medir su experiencia crediticia	0,9% (f=1)	3,7% (f=4)	13,8% (f=15)	38,5% (f=42)	43,1% (f=47)
	9. Se consideran los ingresos del cliente y de su cónyuge para	–	2,8% (f=3)	16,5% (f=18)	32,1% (f=35)	48,6% (f=53)

	medir la capacidad de pago					
	10. Se evalúa el tipo de ingresos del cliente para medir la capacidad de pago	–	1,8% (f=2)	15,6% (f=17)	30,3% (f=33)	52,3% (f=57)
	11. Las tasas de interés se fijan según el tiempo y monto solicitado	1,8% (f=2)	2,8% (f=3)	12,8% (f=14)	29,4% (f=32)	53,2% (f=58)
	12. Se explica al cliente la tasa real de interés del crédito solicitado	2,8% (f=3)	1,8% (f=2)	19,3% (f=21)	30,3% (f=33)	45,9% (f=50)
Tipo de créditos	13. La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles	0,9% (f=1)	3,7% (f=4)	29,4% (f=32)	31,2% (f=34)	34,9% (f=38)
	14. Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo	0,9% (f=1)	3,7% (f=4)	15,6% (f=17)	36,7% (f=40)	43,1% (f=47)
	15. El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval	–	1,8% (f=2)	25,7% (f=28)	36,7% (f=40)	35,8% (f=39)
	16. Se solicitan estados financieros antes de otorgar un crédito	–	0,9% (f=1)	20,2% (f=22)	40,4% (f=44)	38,5% (f=42)

En la tabla 9 se presentan los resultados de cada una de las 16 preguntas que conforman el instrumento de la variable gestión del riesgo crediticio, organizadas por dimensiones. El análisis de las frecuencias y porcentajes identificó la predominancia de la escala de respuesta en cada ítem, evidenciándose que, en la mayoría de las preguntas, las categorías “Casi siempre” y “Siempre” concentran los porcentajes más altos, el personal tuvo una percepción favorable respecto a las prácticas evaluadas. Los resultados fueron la base para el cálculo de las medidas estadísticas de cada una de las dimensiones, así sintetizar la información, analizar el comportamiento global de los indicadores y evaluar el nivel de gestión del riesgo crediticio en las cooperativas investigadas.

Tabla 10 *Análisis de las preguntas del instrumento de la Variable independiente: gestión del riesgo crediticio*

Dimensión	**Pregunta**	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
Refinanciamiento	1. Ante la solicitud de refinanciamiento, la tasa de interés es más alta	8,3% (f=9)	25,7% (f=28)	36,7% (f=40)	17,4% (f=19)	11,9% (f=13)
	2. Influye la amistad o parentesco en el refinanciamiento	33,0% (f=36)	21,1% (f=23)	16,5% (f=18)	17,4% (f=19)	11,9% (f=13)
	3. El retraso en el pago dificulta el	2,8% (f=3)	8,3% (f=9)	23,9% (f=26	46,8% (f=51)	18,3% (f=20)

	refinanciamiento			)		
	4. El refinanciamiento altera el historial crediticio	0,9% (f=1)	6,4% (f=7)	21,1 % (f=23)	39,4% (f=43)	32,1% (f=35)
Información deficiente	5. Es importante recordar el día del pago al cliente	–	5,5% (f=6)	23,9 % (f=26)	24,8% (f=27)	45,9% (f=50)
	6. Se utiliza tecnología para informar pagos	0,9% (f=1)	2,8% (f=3)	21,1 % (f=23)	30,3% (f=33)	45,0% (f=49)
	7. Se informa sobre pagos en feriados y domingos	0,9% (f=1)	11,0 % (f=12)	11,9 % (f=13)	32,1% (f=35)	44,0% (f=48)
	8. Se informa el monto a pagar al vencimiento	0,9% (f=1)	4,6% (f=5)	14,7 % (f=16)	35,8% (f=39)	44,0% (f=48)
Reporte de crédito vencido	9. Se revisa el reporte de créditos atrasados antes de notificar	1,8% (f=2)	1,8% (f=2)	14,7 % (f=16)	34,9% (f=38)	46,8% (f=51)
	10. El atraso se registra en la central de riesgo	1,8% (f=2)	4,6% (f=5)	22,0 % (f=24)	33,9% (f=37)	37,6% (f=41)

	11. Se notifica adecuadamente al cliente por el atraso	0,9% (f=1)	5,5% (f=6)	22,0 % (f=24)	23,9% (f=26)	47,7% (f=52)
	12. Se priorizan los saldos vencidos para seguimiento	–	4,6% (f=5)	17,4 % (f=19)	31,2% (f=34)	46,8% (f=51)
Gestión de cartera atrasada	13. Se realizan notificaciones y visitas de cobranza responsables	1,8% (f=2)	2,8% (f=3)	17,4 % (f=19)	35,8% (f=39)	42,2% (f=46)
	14. Se revisan pagos antes de reportar atrasos mayores a 15 días	0,9% (f=1)	5,5% (f=6)	15,6 % (f=17)	33,0% (f=36)	45,0% (f=49)
	15. Se recurre a servicios de cobranza especializada	1,8% (f=2)	6,4% (f=7)	22,9 % (f=25)	33,0% (f=36)	35,8% (f=39)
	16. Se priorizan las deudas según el tiempo de atraso	0,9% (f=1)	2,8% (f=3)	22,0 % (f=24)	29,4% (f=32)	45,0% (f=49)

En la tabla 10 se presentan los resultados correspondientes a las preguntas del instrumento de la variable índices de morosidad, organizadas por dimensiones. El análisis de las frecuencias y porcentajes estableció las escalas de respuesta en cada ítem, observándose que, en la mayoría de las preguntas tienen mayores porcentajes en las categorías “Casi siempre” y “Siempre”, especialmente en las dimensiones

información deficiente, reporte de crédito vencido y gestión de cartera atrasada. Los resultados muestran una aplicación de mecanismos de control, notificación y seguimiento de la cartera morosa. La información obtenida fue utilizada para el cálculo de las medidas estadísticas de cada dimensión, así analizar el comportamiento global de los índices de morosidad y evaluar su nivel en las cooperativas.

3.1.2. Análisis de las dimensiones de la variable

Tabla 11 *Gestión*

Escala	**Frecuencia**	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	41	37,6	37,6
Bueno	57	52,3	89,9
Regular	11	10,1	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión gestión es calificada por los encuestados como buena en un 52,3%, mientras que para el 37,6% consideraron que es excelente y solo el 10,1% respondieron que era regular. Los datos muestran la gestión es adecuada, el cumplimiento de los procesos operativos de las cooperativas es favorable y satisfactorio para el personal de las cooperativas, a pesar de la actual crisis económica que puede afectar su efectividad.

Tabla 12 *Políticas de crédito*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	51	46,8	46,8
Bueno	49	45,0	91,7
Regular	9	8,3	100,0

Total	109	100,0	

La dimensión denominada como políticas de crédito es valorada como excelente por el 46,8% de los encuestados, mientras que el 45,0% la considera buena y solo el 8,3% la califica como regular. Los resultados evidencian una percepción positiva respecto a la claridad, aplicación y cumplimiento de las políticas crediticias dentro de las cooperativas.

Tabla 13 *Tipo de créditos*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	44	40,4	40,4
Bueno	54	49,5	89,9
Regular	11	10,1	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión tipo de créditos presenta una valoración mayoritaria como buena con un 49,5%, seguida del 40,4% que la califica como excelente y un 10,1% que la considera regular. Se establece que el personal encuestado califica de forma favorable la variedad y adecuación de los productos crediticios ofrecidos por las cooperativas.

3.1.3. Análisis de las dimensiones de la variable índices de morosidad

Tabla 14 *Refinanciamiento*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	11	10,1	10,1
Bueno	35	32,1	42,2

Regular	54	49,5	91,7
Malo	9	8,3	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión refinanciamiento presenta un mayor porcentaje en la escala regular con un 49,5%, el 32,1% la califica como buena y solo el 10,1% como excelente, mientras que el 8,3% contestó mala. Al analizar los resultados el refinanciamiento necesito mejores en los procesos para optimizar el manejo del riesgo asociado a créditos en dificultades.

Tabla 15 *Información deficiente*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	51	46,8	46,8
Bueno	41	37,6	84,4
Regular	15	13,8	98,2
Malo	2	1,8	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión información deficiente no es calificada como se denominación, es valorada como excelente por el 46,8% de los encuestados y como buena por el 37,6%, solamente el 13,8% la califica como regular y el 1,8% como mala, así considerarse como deficiente. Los mecanismos de información relacionados con el riesgo crediticio son sólidos y fiables en la mayoría de los casos.

Tabla 16 *Reporte Crédito Vencido*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	57	52,3	52,3

Bueno	34	31,2	83,5
Regular	15	13,8	97,2
Malo	3	2,8	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión reporte de crédito vencido obtiene una percepción excelente en el 52,3% de los encuestados, mientras que el 31,2% la evalúa como buena y el 13,8% como regular. El personal de las cooperativas califica que existe preocupación por la eficiencia en el registro, seguimiento y control del crédito vencido, minimiza los índices de morosidad y previenen riesgos posibles.

Tabla 17 *Gestión Cartera Atrasada*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje acumulado**
Excelente	50	45,9	45,9
Bueno	42	38,5	84,4
Regular	13	11,9	96,3
Malo	4	3,7	100,0
Total	109	100,0	

La dimensión gestión de cartera atrasada es calificada como excelente por el 45,9% de los encuestados, posteriormente el 38,5% consideraron que es buena, mientras que un 11,9% la evalúa como regular y un 3,7% la valora como mala. Las cooperativas por su solidez son calificadas con un manejo adecuado de la cartera vencida y estrategias efectivas de recuperación crediticia.

3.1.4. Análisis comparativo descriptivo de las variables

Tabla 18 *Gestión de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	33	30,3	30,3
Bueno	64	58,7	89,0
Regular	12	11,0	100,0
Total	109	100,0	

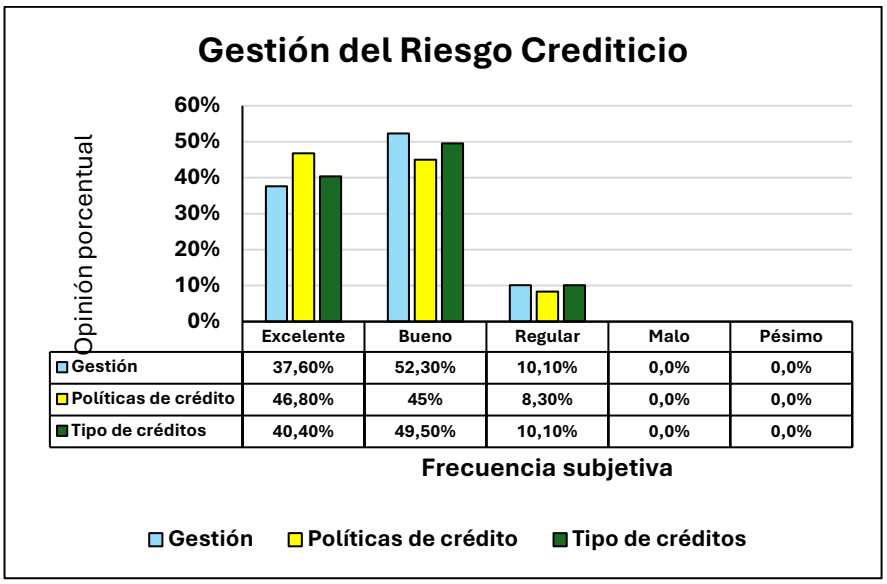
La gestión de riesgos fue calificada como buena por el 58,7% de los participantes, mientras que el 30,3% la considera excelente y el 11,0% regular. En general, las cooperativas tienen un manejo adecuado de los procedimientos de identificación y control del riesgo crediticio, aunque requieren fortalecer sus procesos hasta llegar a la excelencia por la sensibilidad de los mercados financieros.

Tabla 19 *Índice de morosidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	7	6,4	6,4
Bueno	79	72,5	78,9
Regular	22	20,2	99,1
Malo	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

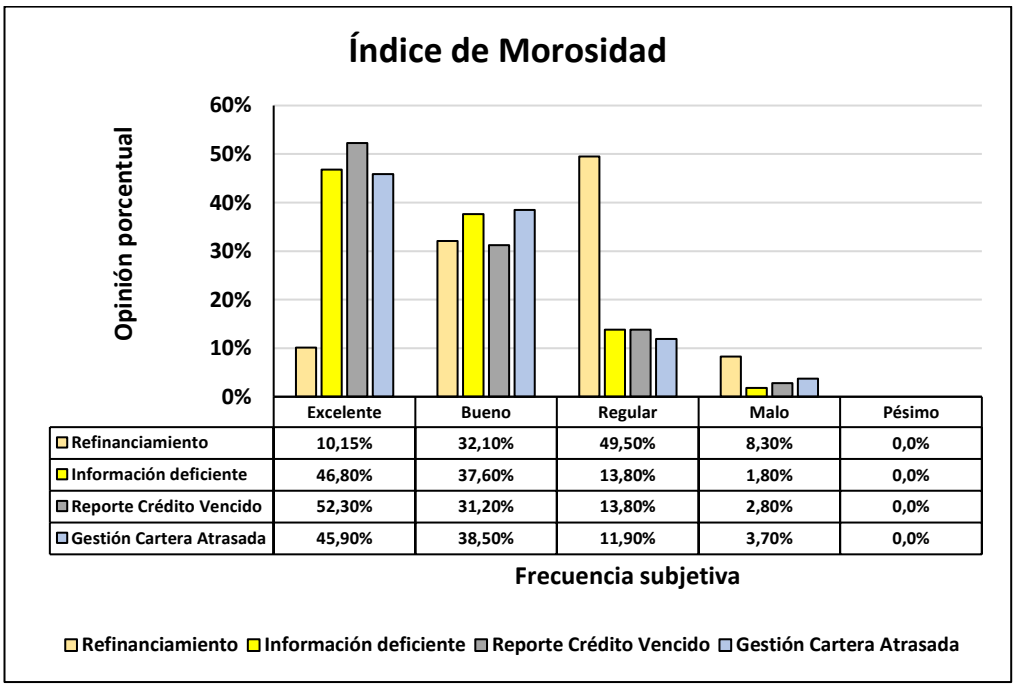
La variable índice de morosidad muestra un control bueno según el 72,5% de los encuestados, en cambio el 20,2% la considera regular y apenas el 6,4% que la evalúa como excelente, mientras que el 0,9% la califica como mala. Se estable según la evidencia estadística que aunque el índice de morosidad es manejado de forma aceptable, aún requiere estrategias de control más efectivas para llegar a la excelente.

Figura 2 Gestión del riesgo crediticio



En la figura 2, la gestión tiene una calificación buena a comparación de las otras dimensiones. La variable es calificada en niveles bueno y excelente con base a las preguntas de la encuesta aplicada al personal de las cooperativas, no llegan a la excelencia como es recomendable para garantizar la gestion de riesgos de créditos.

Figura 3 Índice de Morosidad



En la figura 3, de los índices de morosidad, aunque la gestión para la prevención es calificada como excelente en la dimensión de reporte de crédito vencido, el refinanciamiento es regular, constituye una de las debilidades para garantizar menores índices de morosidad, sobre todo por la crisis económica que ha reducido ingresos de los deudores de las cooperativas.

Para el análisis comparativo la tabla 20 y 21 representa la estadística descriptiva de los valores de la media, así establecer diferencias entre las variables, los valores mínimos, máximos y la desviación estándar para definir la estandarización de los datos de las dimensiones.

Tabla 20 *Análisis de la estadística descriptiva de la variable de gestión de riesgos crediticio*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Gestión	3,00	5,00	4,2752	,63642
Políticas de crédito	3,00	5,00	4,3853	,63695
Tipo de créditos	3,00	5,00	4,3028	,64556
Gestión de riesgos	3,00	5,00	4,1927	,61580
N válido (según lista)				

La estadística descriptiva de las dimensiones de la variable de la gestión del riesgo crediticio al considerar la escala de medición presenta valores altos en las medias. La dimensión Políticas de crédito tiene la media más alta (M = 4,3853), el personal encuestado consideró que la aplicación y cumplimiento de los lineamientos crediticios establecidos por las cooperativas. Mientras que la dimensión Tipo de créditos con una media de 4,3028, la oferta crediticia y sus criterios de asignación son satisfactorios. La dimensión de Gestión (M = 4,2752) presento una evaluación positiva, que tiene baja diferencia de las primeras indicadas.

La variable Gestión de riesgos (M = 4,1927) es calificada como buena porque es superior a 4, aunque no llega a la excelencia. Al comparar la información se caracteriza por ser un uniforme entre los participantes respecto al manejo de los procesos vinculados al riesgo. Al evaluarse el rango mínimo de 3 y el máximo de 5 muestran

que la mayoría de las respuestas se ubican en un nivel intermedio a alto. Los sistemas, procedimientos y políticas implementadas cumplen con las expectativas del personal que labora en las cooperativas.

Tabla 21 *Análisis de la estadística descriptiva de la variable de índice de morosidad*

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Refinanciamiento	2,00	5,00	3,4404	,78683
Información deficiente	2,00	5,00	4,2936	,77343
Reporte Crédito Vencido	2,00	5,00	4,3303	,81712
Gestión Cartera Atrasada	2,00	5,00	4,2661	,81243
Índice de morosidad	2,00	5,00	3,8440	,53010

En la tabla 11 de las dimensiones de la variable de índices de morosidad, se establece una mayor dispersión en comparación con la gestión del riesgo crediticio. La dimensión Información deficiente presenta una media elevada (M = 4,2936), los encuestados perciben que no es deficiente como se califica en su nombre, en cambio responden que la información es oportuna que influye en el comportamiento de la morosidad. De manera similar, Reporte de Crédito Vencido (M = 4,3303) y Gestión de Cartera Atrasada (M = 4,2661) muestran promedios altos, estos elementos están relacionados con la gestión de los créditos vencidos y atrasados que es adecuada para reducir los índices de morosidad. Por otro lado, la dimensión Refinanciamiento tiene la media más baja (M = 3,4404), en la práctica no está siendo empleada de manera uniforme no es considerada como efectiva por los encuestados.

La variable índice de morosidad alcanza una media de 3,8440, la percepción de los encuestados es moderadamente positiva, aunque con mayor variabilidad. Las dimensiones presentan valores superiores a 4, los factores asociados a la morosidad influyen en su comportamiento en de las cooperativas analizadas.

3.1.5. Verificación de la hipótesis

Las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk muestran valores de significancia $p < 0,05$ en todas las dimensiones de ambas variables. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal tanto en sus sumatorias como en sus medias, razón por la cual no es adecuado utilizar pruebas paramétricas. Debido a ello, se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer relaciones de significancia y proceder con la comprobación de la hipótesis planteada.

Tabla 22 *Prueba de normalidad de la media estadística de las dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
Gestión	,291	109	,000	,771	109	,000
Políticas de crédito	,301	109	,000	,752	109	,000
Tipo de créditos	,277	109	,000	,770	109	,000
Refinanciamiento	,290	109	,000	,846	109	,000
Información deficiente	,287	109	,000	,786	109	,000
Reporte Crédito Vencido	,317	109	,000	,763	109	,000
Gestión Cartera Atrasada	,276	109	,000	,785	109	,000
Gestión de riesgos crediticio	,320	109	,000	,768	109	,000
Índice de morosidad	,405	109	,000	,695	109	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 23 *Prueba de normalidad de la sumatoria de las dimensiones de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov[a]	Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión1	,163	109	,000	,931	109	,000
Políticas de crédito1	,165	109	,000	,926	109	,000
Tipo de créditos2	,147	109	,000	,936	109	,000
Refinanciamiento1	,135	109	,000	,966	109	,007
Información deficiente1	,174	109	,000	,917	109	,000
Reporte Crédito 1Vencido	,208	109	,000	,897	109	,000
Gestión Cartera Atrasada1	,162	109	,000	,909	109	,000
Gestión de riesgos	,110	109	,002	,954	109	,001
índice de morosidad	,160	109	,000	,917	109	,000

3.1.6. Análisis de la comprobación de la hipótesis

Tabla 24 *Correlación de las variables con base a las medias de las dimensiones*

			Gestión	Políticas de crédito	Tipo de créditos	Gestión de riesgos
	Refinanciamiento	Coeficiente de correlación	-,227*	-,239*	-,114	-,216*
		Sig. (bilateral)	,018	,012	,238	,024
	Información deficiente	Coeficiente de correlación	,248**	,378**	,483**	,461**
		Sig. (bilateral)	,009	,000	,000	,000

	Reporte Crédito Vencido	Coeficiente de correlación	,341**	,458**	,593**	,538**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	Gestión Cartera Atrasada	Coeficiente de correlación	,273**	,418**	,547**	,495**
		Sig. (bilateral)	,004	,000	,000	,000
	índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,133	,259**	,382**	,274**
		Sig. (bilateral)	,167	,007	,000	,004
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).						
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).						

En la Tabla 24 del análisis de correlación, la dimensión *Refinanciamiento* presenta correlaciones negativas y débiles con Gestión ($r = –0,227$; $p < 0,05$), Políticas de crédito ($r = –0,239$; $p < 0,05$) y con el resultado de la variable de Gestión de riesgos ($r = –0,216$; $p < 0,05$), a menores niveles de refinanciamiento se asocian mayores niveles de gestión de riesgos de crédito. Por el contrario, la dimensión *Información deficiente* muestra correlaciones positivas y significativas con todas las dimensiones de gestión (r entre 0,248 y 0,483; $p < 0,01$), a mayor presencia de información insuficiente, mayor es la percepción de afectación en los procesos crediticios.

Asimismo, *Reporte de crédito vencido* y *Gestión de cartera atrasada* mantienen correlaciones moderadas y positivas con Gestión, Políticas de crédito, Tipo de créditos y la variable de Gestión de riesgos (r entre 0,341 y 0,547; $p < 0,01$), se determina una relación consistente entre las prácticas de seguimiento y el comportamiento de riesgo. Finalmente, el *índice de morosidad* presenta asociaciones significativas con todas las

dimensiones excepto Gestión, con correlaciones que van de débiles a moderadas (r entre 0,259 y 0,382; $p < 0,01$), se puede establecer que el nivel de morosidad aumenta conforme se incrementan los problemas en la gestión de cartera e información crediticia.

Tabla 25 *Correlación de las dimensiones de las variables con base a la sumatoria de las dimensiones*

			Gestión	Políticas de crédito	Tipo de créditos	Gestión de riesgos
	Refinanciamiento1	Coeficiente de correlación	-,297**	-,260**	-,180	-,298**
		Sig. (bilateral)	,002	,006	,061	,002
		N	109	109	109	109
	Información deficiente	Coeficiente de correlación	,307**	,470**	,515**	,513**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000
		N	109	109	109	109
	Reporte Crédito Vencido	Coeficiente de correlación	,447**	,501**	,621**	,602**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	109	109	109	109
	Gestión Cartera Atrasada	Coeficiente de correlación	,390**	,486**	,563**	,570**

		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	109	109	109	109
	índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,340**	,509**	,644**	,584**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	109	109	109	109
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).						

La Tabla 25 confirma los patrones observados en la tabla anterior, mostrando relaciones más definidas al utilizar las sumatorias recodificadas. La dimensión Refinanciamiento mantiene correlaciones negativas y significativas con Gestión ($r = –0,297$; $p < 0,01$), Políticas de crédito ($r = –0,260$; $p < 0,01$) y Gestión de riesgos ($r = –0,298$; $p < 0,01$), un menor refinanciamiento se relaciona con mejores prácticas de gestión y control de riesgos.

La variable Información deficiente muestra correlaciones positivas más fuertes (r entre 0,307 y 0,515; $p < 0,01$), así los problemas de información impactan directamente en todas las dimensiones de gestión crediticia. Reporte de crédito vencido exhibe correlaciones moderadas a fuertes con todas las variables (r entre 0,447 y 0,621; $p < 0,01$), el vencimiento de créditos es un indicador clave del deterioro en la gestión del riesgo.

La gestión de cartera atrasada evidencia asociaciones consistentes y de mayor fuerza (r entre 0,390 y 0,570; $p < 0,01$), el retraso en la cartera afecta transversalmente la gestión crediticia. Por último, el índice de morosidad muestra correlaciones moderadas a fuertes (r entre 0,340 y 0,644; $p < 0,01$), la morosidad está estrechamente relacionada con los problemas de información, cartera vencida y gestión del riesgo.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las estrategias de gestión de riesgo crediticio que fueron identificadas según la encuesta aplicada a las cooperativas fueron: la aplicación de políticas de crédito, la diversificación y claridad en los tipos de crédito y los procesos generales de gestión fueron calificadas en un mayor porcentaje como buenas y excelentes. Las cooperativas tienen procesos estandarizados para la identificación, evaluación y seguimiento del riesgo crediticio, la estructura operativa eficiente. La Gestión de riesgos es positiva, pero las prácticas aún no alcanzan altos niveles de excelencia, especialmente en procedimientos de análisis de crédito.

El índice de morosidad es calificado como bueno, las estrategias de control son adecuadas, aunque no llegan a calificarse como sobresalientes. La Información, Reporte de crédito y Gestión de cartera tiene una media alta, en general se calificaron positivamente los ítems del instrumento, las denominaciones de deficiente, vencido y atrasada no se utilizaron por tener alta calificación en la sumatoria y la media general, las cooperativas han implementado sistemas de información, alertas y seguimiento de la cartera vencida. Sin embargo, el Refinanciamiento es crítica, valorada como regular por el 49,5% de los encuestados. Las fortalezas se identifican en el manejo de la información y la gestión de cartera, pero las debilidades se identifican en los procesos de reestructuración y apoyo a socios en situación de incumplimiento, que influye sobre los índices de morosidad.

La relación estadística entre la gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad fue significativa al aplicarse la correlación de Spearman. La asociación es moderada y fuerte entre las dimensiones de ambas variables, concluyéndose que los problemas en la gestión de la cartera y la calidad de la información influyen en la morosidad. Asimismo, el refinanciamiento presenta correlaciones negativas con la gestión, políticas y tipos de crédito. La hipótesis se verifica al establecerse la relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y los índices de morosidad, el desempeño crediticio de las cooperativas interviene directamente de la eficiencia de los procesos internos de gestión y seguimiento.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que las cooperativas elaboren un plan de gestión de riesgo crediticio para la implementación de estrategias de gestión, evaluación y control de las políticas y tipos de crédito que incorporen actividades preventivas, procedimientos de control periódico y lineamientos para el seguimiento de la cartera. Se integrarán actividades encaminadas al diseño de protocolos de evaluación de la capacidad de pago, segmentación de los socios según sus niveles de riesgo y alertas tempranas para identificar potenciales incumplimientos. Pero se integrarán como acciones para su cumplimiento la formación continua del personal en análisis crediticio, la optimización de los manuales de políticas crediticias y la incorporación de modernas herramientas tecnológicas automatizadas de análisis de datos con inteligencia artificial.

Para reducir los índices de morosidad plantear diferentes esquemas de refinanciamiento mediante criterios flexibles y evaluaciones objetivas que evalúen cada caso de las causas del incumplimiento del pago de las cuotas, para apoyar al socio en caso de enfermedades y desempleo, sin comprometer la estabilidad financiera de las cooperativas. Se recomienda un sistema de seguimiento intensivo y auditorías internas de análisis de la cartera vencida y atrasada, evaluándose a los segmentos con mayor riesgo mediante estrategias personalizadas de cobro y garantizar datos precisos y oportunos. Es una necesidad como estrategias de prevención la implementación de programas de educación financiera dirigidos a los socios, con el objetivo de reducir el incumplimiento y promover una cultura de pago responsable.

La implementación de un sistema evaluación anual de las dimensiones de las variables y para crear una base de datos para la toma de ediciones que analice los indicadores de riesgo crediticio, el comportamiento de la morosidad, a través de encuestas al personal, a los socios de las cooperativas y los informes financieros, así establecer como afectan los procesos internos a los niveles de incumplimiento. El sistema se recomienda que incluya: análisis estadísticos trimestrales, indicadores de desempeño y matrices de seguimiento para anticipar deterioros en la cartera, evaluación de los sistemas de información y satisfacción del cliente con refinanciamiento. La base de datos es una

oportunidad para la implementación de los modelos predictivos y herramientas tecnológicas avanzadas con IA ayudaran a desarrollar estrategias preventivas basadas en evidencia.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista latinoamericana Ogmios*, *3*(8), 82–95. https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237

Alcívar, X. K., & Bravo, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "Yachasun"*, *4*(7), 182–198. https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080

Arteaga, G. (2022). Qué es la investigación de campo: Definición, métodos, ejemplos y ventajas. *Test site forme*.

Brito, D. A., & Vásconez, L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, *7*(1), 404–429. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8552222.pdf

Castro, E. M., & Campos, J. A. (2024). Gestión del riesgo crediticio y morosidad de Banco Visionfund Ecuador Agencia Portoviejo 2023. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, *8*(15), 1085–1102. https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/download/562/930/2344

Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, *8*(3), 877–891. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9124186

Condor, K., & Taipe, J. (2019). Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018. [Universidad Peruana Los Andes]. En *Tesis*. http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/897

Correa, D., & Pérez, F. A. (2022). La transversalidad y la transversalidad curricular: una reflexión necesaria. *Pedagogía y Saberes*, *57*, 39–49. https://www.redalyc.org/journal/6140/614074347004/

Díaz, A. (2023). Métodos de recolección y precisión de encuestas. El caso de Nuevo León, México en 2021. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, *35*, 147–171. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112023000200147

Fernández, M. J., & Pérez, S. P. (2023). La importancia de la revisión bibliográfica. *Revista Ocronos*. https://revistamedica.com/importancia-revision-bibliografica/

Hermitaño, J. A. (2022). Aplicación de Machine Learning en la Gestión de Riesgo de Crédito Financiero: Una revisión sistemática. *Interfases*, *1*(15), 160–178. https://www.redalyc.org/pdf/7301/730180374008.pdf

Herrera, D., & Bedoya, S. (2023). Construcción de un modelo para predecir la morosidad de cartera. *Cuaderno activa*, *15*(1). https://ojs.tdea.edu.co/index.php/cuadernoactiva/article/download/1229/1771/6565

Puente, M. I., Vásconez, V. H., Paz, J. E., & Cáceres, L. M. (2024). Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana, caso Chimborazo. *Esprint Investigación*, *3*(3), 111–122. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9898534.pdf

Riofrio, A. M., Chamba, J. J., & López, J. L. (2024). Factores económicos y niveles de morosidad en la cartera de crédito del sector cooperativista en Ecuador. *Revista Publicando*, *11*(44), 35–52. https://doi.org/10.51528/rp.vol11.id2439

Rodríguez, N., & Vásconez, L. (2024). Riesgo crediticio y valoración de activos financieros en entidades financieras. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, *4*(especial), 101–115. https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidiscipinaria/article/view/163/612

Salinas, J. V., & Lojano, V. A. (2019). Análisis de los factores que inciden en la gestión de riesgos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento cinco, Cuenca 2018. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1–15. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/02/gestion-riesgos-financieros.html

Tenemea, J. E., Moreno, V. P., & Vásconez, L. G. (2020). Gestión del riesgo crediticio

en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, *6*(2), 397–426. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8316324.pdf

Trujillo, I. N., Berrones, A. V., & Ramírez, A. del P. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del Conocimiento*, *7*(6), 907–939. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4112/9640

Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, *12*(2), 17–24. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226624

Vilca, C. R., & Torres, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, *8*(1), 70–85. https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de riesgo de crediticio valido por expertos

Para el desarrollo de la investigación necesitamos de su amable colaboración, las preguntas no persiguen ningún fin evaluatorio. Además, sus respuestas serán de carácter anónimo por o n contestar con la mayor sinceridad posible, muchas gracias.

Instrucciones:

- Por favor lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas.
- Marque con una equis(x) el casillero que representa la alternativa más apropia a según a su
- Conteste todas las preguntas aquí formuladas.

Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

Categorías	Evaluación de riesgo crediticio	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO						
Requisitos	1. Los documentos que se solicita son requisitos básicos.					
	2. Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.					
Monto del Préstamo	3. Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.					
	4. Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.					
Fuente de Ingreso	5. 5e evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos					
	6. Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.					
	Políticas de crédito					
Experiencia Crediticia	7. La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.					
	8. Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.					
Capacidad de pago	9. Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.					
	10. Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.					
Nivel de Tasa de Interés	11. Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.					

	12. Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita					
	Tipos de Créditos					
Créditos Hipotecarios	13. La política de la empresa solo considera la hipoteca de inmuebles.					
	14. Los créditos hipotecarios son de mediano y largo plazo.					
Créditos comerciales	15. El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.					
	16. Se le solicitan los estados financieros de la empresa antes de acceder a un crédito.					
Cartera Vencida						
Refinanciamiento	1. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta.					
	2. Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco.					
	3. Cuando se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito.					
	4. El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente.					
Información deficiente	5. Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.					
	6. Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente.					
	7. Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.					
	8. Se le informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento de día del pago.					
Reporte de crédito vencido	9. Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.					
	10. Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en el central de riesgo.					
	11. Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas.					
	12. Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.					
Gestión de cartera atrasada	13. Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.					
	14. Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días.					
	15. Se recurre a servicio de cobranza especializado.					
	16. Se prioriza las deudas morosas con relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.					

Anexo 1.

Encuesta de morosidad valido por expertos