UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025.

AUTORES:

Josué Andrés Pantoja Pérez

Edison Fabricio Sisa Poaquiza

DIRECTOR	**PARES ACADÉMICOS**
Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima	Dr. Ribadeneira Zapata Carlos Napoleón
	Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique

GUARANDA- ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida, brindándome la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar mis metas. Mi más sincero agradecimiento a mis padres, Fernando Pantoja y Angélica Pérez, y a mis hermanos, María Pantoja y Diego Pantoja, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, enseñándome a ser resiliente y a creer que todo es posible cuando se trabaja con esfuerzo y dedicación. Agradezco profundamente a mi tutor, Ing. Víctor Hugo Quizhpe, por su valiosa orientación, paciencia y apoyo constante durante todo el proceso de investigación, proporcionándome herramientas, conocimientos y consejos que fueron esenciales para alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, expreso mi gratitud a Ing. Carlos Rivadeneira y Ing. Sergio Fierro, por su generosidad al compartir sus conocimientos, los cuales enriquecieron significativamente mi formación académica y profesional. Finalmente, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. por permitir el acceso a información y recursos que fueron indispensables para la realización de este trabajo.

Josué Andrés Pantoja Pérez.

Primeramente, agradezco a Dios por ser mi guía constante en cada paso de este camino académico, sin su gracia y amor, nada de esto habría sido posible. Mi profundo agradecimiento también a mis padres, Segundo Sisa y Susana Poaquiza, y a mi hermana Sayti Sisa, por su apoyo incansable y sacrificios que siempre me han impulsado a seguir adelante, gracias por creer en mí y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis docentes, por compartir sus conocimientos y por su dedicación en mi formación profesional. Asimismo, a mi director de tesis, Ing. Víctor Hugo Quizhpe, por su orientación, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación, y a mis pares académicos, Ing. Carlos Rivadeneira e Ing. Sergio Fierro por sus valiosos aportes que enriquecieron este trabajo.

Edison Fabricio Sisa Poaquiza

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, hermanos y a todos mis amigos que me acompañaron a lo largo de mi carrera universitaria, quienes han sido una fuente constante de inspiración, apoyo y motivación. También la dedico a mis docentes, quienes me enseñaron la importancia del esfuerzo, la perseverancia y la pasión por el conocimiento, valores que siempre guiarán mi vida profesional. Que este trabajo refleje la confianza, el amor y los principios que me han inculcado, y que sirva como un aporte al campo de la administración de empresas y al manejo eficiente de los recursos en beneficio de la sociedad.

Josué Andrés Pantoja Pérez.

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza y la claridad necesaria para seguir adelante aun en los momentos más desafiantes. A mis padres, cuyo amor incondicional, sacrificio y guía ha sido pilar fundamental de cada uno de mis logros, a mis familiares y amigos, que con sus palabras de aliento y presencia constante me impulso a continuar cuando el cansancio parecía ganar. Así mismo a mis docentes, quienes con su entrega, conocimientos y ejemplo desarrollaron en mí la disciplina y el compromiso que exige la vida profesional. A todos les agradezco profundamente, pues cada paso de este camino fue posible gracias a su apoyo y confianza.

Edison Fabricio Sisa Poaquiza

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

"Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima, Dr. Ribadeneira Zapata Carlos Napoleón Y Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025." desarrollado por los señores, Pantoja Pérez Josué Andrés y Sisa Poaquiza Edison Fabricio.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 01 de diciembre del 2025

Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima
Director

Dr. Ribadeneira Zapata
Carlos Napoleón
Par Académico

Econ. Fierro Barragán
Sergio Enrique
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Yo/nosotros **EDISON FABRICIO SISA POAQUIZA Y JOSUÉ ANDRÉS PANTOJA PÉREZ** portador/res de la Cédula de Identidad No **1850572973 y 1850278712**, en calidad de autor/res y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025 ,** modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Edison Fabricio Sisa Poaquiza

Josué Andrés Pantoja Pérez

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA IV

ÍNDICE DE TABLAS X

ÍNDICE DE FIGURAS XI

ÍNDICE DE ANEXOS XII

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I. 5

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1. Descripción del problema 5
1.2. Formulación del Problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 6
1.4. Justificación 7
1.5. Objetivos 8
1.5.1. Objetivo general 8
1.5.2. Objetivos específicos 9
1.6. Idea a Defender 9

CAPÍTULO II. 10

2. MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes 10
2.2. Científico 17
2.2.1. Gestión Financiera 17
2.2.2. Otorgamiento de Créditos 20
2.2.3. Relación entre las Variables 26

2.3. Conceptual 28
2.3.1. Créditos 28
2.3.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito 28
2.3.3. Rentabilidad 29
2.3.4. Liquidez 29
2.3.5. Sostenibilidad económica 29
2.3.6. Morosidad 29
2.3.7. Core Financiero o Bancario 30
2.4. Legal 30
2.5. Geo Referencial 33
CAPÍTULO III. 35
3. METODOLOGÍA 35
3.1. Tipo de Investigación 35
3.1.1. Analítico 35
3.1.2. Descriptivo 35
3.1.3. Exploratoria 36
3.2. Enfoque de investigación 37
3.2.1. Cuantitativo 37
3.2.2. Cualitativo 38
3.3. Métodos de Investigación 38
3.3.1. Deductivo 38
3.3.2. Inductivo 39
3.3.3. Investigación de campo 39
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 40
3.4.1. Encuesta 40
3.4.2. Entrevista 40
3.4.3. Observación 40
3.5. Universo, Población y Muestra 41
3.6. Procesamiento de Información 42
CAPÍTULO IV. 43
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43

4.1 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 43
4.2. ANÁLISIS FINANCIERO 64
4.2.1. Situación Financiera 64
4.2.2. Comportamiento de los Índices Financieros 66
4.2.3. Análisis comparativo de Indicadores Financieros – septiembre 2025 con el Promedio del Segmento. 78
4.2.4. Análisis del activo, pasivo y patrimonio. 83
4.3. GESTIÓN DE CRÉDITOS 85
4.3.1. Análisis del tipo de crédito 85
4.4. CORRELACIÓN 87
4.4.1. Fondos Disponibles – Monto Total Aprobado 87
4.4.2. Monto Total Aprobado $ - Mora. 89
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 90
4.5.1. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL DE LA COOPERATIVA Y QUÉ FORTALEZAS Y DEBILIDADES PRESENTA EN LA GESTIÓN DEL CRÉDITO? 90
4.5.2. ¿QUÉ CRITERIOS Y PROCESOS SE APLICAN PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y CÓMO SE RELACIONAN CON LA RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ? 92
4.5.3. ¿EXISTE UNA CORRELACIÓN ENTRE EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA? 95
CONCLUSIONES 100
RECOMENDACIONES 101
BIBLIOGRAFÍA 102
ANEXOS 106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre las variables Gestión Financiera y Otorgamiento de créditos. 27
Tabla 2 Claridad de información..... 43
Tabla 3 Atención de los asesores de crédito 45
Tabla 4 Acompañamiento y seguimiento después de otorgar el crédito. 46
Tabla 5 Tiempo de respuesta en la aprobación de créditos. 47
Tabla 6 Facilidad para cumplir con los requisitos. 48
Tabla 7 Monto recibido es igual al solicitado. 49
Tabla 8 Plazo de crédito acorde a la situación financiera del socio. 50
Tabla 9 Mejora de la actividad económica con los créditos otorgados. 51
Tabla 10 Confianza con la gestión financiera de la cooperativa. 52
Tabla 11 Nivel de satisfacción con la gestión financiera. 53
Tabla 12 Ficha de Observación. 62
Tabla 13 Principales Indicadores Financieros..... 64
Tabla 14 Indicadores con ratios mínimos y máximos del segmento cuatro cooperativo. 78
Tabla 15 Evolución de los Activos, Pasivos y Patrimonio, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., Periodo octubre 2024 – septiembre 2025. 83
Tabla 16 Tabla de créditos. 86
Tabla 17 Detalle de Fondos Disponibles al 30 de septiembre de 2025. 87
Tabla 18 Tabla de créditos- septiembre 2025 88
Tabla 19 Indicadores clave de desempeño (KPIs) Segmento 4. 90
Tabla 20 Indicador clave de desempeño (Morosidad Ampliada). 92
Tabla 21 Consecuencias para el Futuro (Inmediato y Mediato). 94
Tabla 22 Relación Inter-Gestión. 96
Tabla 23 Consecuencias a Corto plazo (0-12 meses). 97
Tabla 24 Mediano Plazo (+12 meses). 97
Tabla 25 Estrategias de integración de las deficiencias financieras. 98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari 33
Figura 2 Edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda. 34
Figura 3 Claridad de información 43
Figura 4 Atención de los asesores de crédito 45
Figura 5 Acompañamiento y seguimiento después de otorgar el crédito. 46
Figura 6 Tiempo de respuesta en la aprobación de créditos. 47
Figura 7 Facilidad para cumplir con los requisitos. 48
Figura 8 Monto recibido es igual al solicitado. 49
Figura 9 Plazo de crédito acorde a la situación financiera del socio. 50
Figura 10 Mejora de la actividad económica con los créditos otorgados. 51
Figura 11 Confianza con la gestión financiera de la cooperativa. 52
Figura 12 Nivel de satisfacción con la gestión financiera. 53
Figura 13 Comportamiento mensual del índice de solvencia. 66
Figura 14 Comportamiento mensual del índice de liquidez. 67
Figura 15 Comportamiento mensual del índice de morosidad ampliada. 69
Figura 16 Comportamiento mensual del índice de rentabilidad sobre activos (ROA). 70
Figura 17 Comportamiento mensual del índice de rentabilidad sobre patrimonio. .. 71
Figura 18 Comportamiento mensual del índice de grado de absorción (margen financiero). 73
Figura 19 Comportamiento mensual del índice de cobertura. 74
Figura 20 Comportamiento mensual del índice de utilización de pasivo con costo. . 75
Figura 21 Comportamiento mensual del índice de participación de obligaciones con el público. 77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Modelo de encuesta aplicado a socios de la Cooperativa. 106
Anexo 2 Modelo de entrevista aplicado a los asesores de crédito. 108
Anexo 3 Modelo de entrevista aplicado a la gerente general. 110
Anexo 4 Modelo de ficha de observación. 112
Anexo 5 Evidencia de aplicación de encuestas y entrevistas en la institución. 113
Anexo 6 Matriz 1 Para trabajar el componente metodológico 115
Anexo 7 Matriz 2 Para trabajar el marco conceptual- marco científico 117
Anexo 8 Matriz 3 para realizar análisis y discusión de resultados 118
Anexo 9 Matriz 4 Para realizar seguimiento de las fuentes consultadas 119
Anexo 10 Matriz 5 Formato de validación de la encuesta 132
Anexo 11 Carta de aceptación. 134
Anexo 12 Certificado del Turnitin 135
Anexo 13 Captura del Turnitin 136

INTRODUCCIÓN

La gestión financiera es un pilar importante en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que de eso depende su sostenibilidad, rentabilidad y liquidez para garantizar un servicio adecuado a los socios, pues su principal actividad es el otorgamiento de créditos, mismo que representa el servicio más demandado y una de las principales fuentes de ingresos. En este contexto, la investigación se centra en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., analizando cómo las políticas y prácticas financieras inciden directamente en la eficiencia y calidad del proceso crediticio.

La relevancia de realizar esta investigación surge a partir de las problemáticas identificadas en la institución, de las cuales se destacan, la ausencia de procesos técnicos en la evaluación de los microcréditos, la limitada planificación de recursos disponibles, la falta de una herramienta tecnológica o Core Financiero moderno y los niveles de morosidad poco favorables, mismos que afectan a la estabilidad financiera de la cooperativa.

Para el presente trabajo se emplearon diversas metodologías de investigación; en cuanto a los tipos se llevó a cabo a través del analítico, que permitió establecer la correlación entre la gestión financiera y el otorgamiento de créditos, además, usamos el tipo descriptivo para determinar la situación actual de la cooperativa. Por su parte, el exploratorio permitió identificar y comprender las causas internas que afectan al desarrollo financiero de la cooperativa. La investigación se desarrolló también bajo un enfoque cuantitativo que permitió analizar datos financieros y crediticios de la cooperativa, y lo cualitativo que aportó los conocimientos y experiencias de los socios y directivos. Respecto a los métodos de investigación, se utilizó el deductivo, para aplicar principios generales al caso específico de la cooperativa. Por su parte, el método inductivo permitió generar conclusiones a partir de las encuestas y entrevistas.

Además, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizaron encuestas aplicadas a socios, entrevistas a directivos y asesores encargados del área de crédito, y observación directa de los procesos crediticios.

El objetivo principal de la investigación es determinar la incidencia de la gestión financiera en los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., mediante la evaluación de los criterios y procesos aplicados, de manera que se estableció la relación que esto tiene con la liquidez y la rentabilidad de la entidad. Además, se pretende detallar lineamientos estratégicos que permitan mejorar los procesos financieros, disminuyendo el riesgo crediticio y ayudando a asegurar la permanencia de la cooperativa a lo largo del tiempo.

El presente trabajo, se encuentra organizado en diferentes secciones para abordar la problemática de manera integral. El primer capítulo presenta la formulación del proyecto, con la descripción del problema, justificación, objetivos e idea a defender. Posteriormente en el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, con antecedentes, bases científicas, conceptuales, legales y georreferénciales. El tercer capítulo describe la metodología, incluyendo tipos, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, además del universo, población y muestra. Finalmente, el cuarto analiza e interpreta los resultados del trabajo de campo.

De esta manera, se busca generar un aporte importante tanto para la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., como para el sector cooperativo en general, al ofrecer alternativas que ayuden a optimizar los procesos financieros y crediticios, mejorando así la calidad de los servicios a los socios, lo que a su vez contribuye al desarrollo económico y sociales de las comunidades a las que beneficia la entidad.

RESUMEN

La presente investigación analiza la incidencia de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., ubicada en la parroquia Pilahuin del cantón Ambato, durante el año 2025. El estudio surge ante problemáticas internas como la falta de planificación financiera, ausencia de procesos técnicos para evaluar microcréditos, incremento del riesgo crediticio, deficiencias en el uso de herramientas tecnológicas y niveles de morosidad que afectan la liquidez y sostenibilidad institucional. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, utilizando métodos analítico, descriptivo, exploratorio, deductivo e inductivo. Se emplearon encuestas a socios, entrevistas a directivos y asesores de crédito, así como observación directa de los procesos operativos. Los resultados evidencian que la cooperativa presenta fortalezas en la recuperación de cartera y en la relación con sus socios, pero mantiene debilidades en la evaluación de microcréditos, falta de un Core Financiero moderno, limitaciones en la planificación de recursos y seguimiento insuficiente de los créditos otorgados. El análisis financiero demostró que la gestión financiera influye directamente en la liquidez, rentabilidad y calidad de la cartera crediticia, afectando la capacidad de otorgar créditos en condiciones óptimas. Asimismo, la correlación entre fondos disponibles, monto aprobado y mora confirma que una gestión adecuada reduce riesgos y mejora la sostenibilidad de la institución. Se concluye que fortalecer los procesos financieros, mejorar los mecanismos de evaluación y seguimiento, e implementar herramientas tecnológicas adecuadas permitirá optimizar el otorgamiento de créditos y garantizar la estabilidad económica de la cooperativa.

Palabras clave: Gestión, Indicadores Financieros, Cooperativa, Morosidad, Crédito.

ABSTRACT

This research examines the impact of financial management on the credit-granting process of the Warmikunapak Rikchari Savings and Credit Cooperative, situated in the rural parish of Pilahuin, Ambato, during the year 2025. The study arises from internal challenges, including insufficient financial planning, a lack of technical procedures for microcredit evaluation, increasing credit risk, technological limitations, and high levels of delinquency that compromise the institution's liquidity and long-term sustainability. A mixed-method approach was applied, using analytical, descriptive, exploratory, deductive, and inductive methods. Data were collected through surveys of members, interviews with managers and credit advisors, and direct observation of operational processes. Results show strengths in loan recovery and member relations, but weaknesses in microcredit evaluation, financial planning, technological support, and credit monitoring. The financial analysis demonstrates that financial management directly influences liquidity, profitability, and portfolio quality, determining the cooperative's ability to grant loans responsibly. Likewise, the correlation between available funds, approved amounts, and delinquency confirms that proper financial management reduces risks and strengthens institutional sustainability. It is concluded that improving financial processes, implementing modern technological tools, and reinforcing evaluation and follow-up mechanisms will optimize credit granting and ensure the cooperative's economic stability.

Keywords: Management, Financial Indicators, Cooperative, Delinquency, Credit.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del problema

La cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda. es una entidad que presta servicios financieros a 2500 socios, dentro de las 14 comunidades del sector rural de la parroquia Pilahuin, zona dedicada principalmente a actividades de agricultura, ganadería, comercio y pequeños emprendimientos. Sin embargo, se han presentado desafíos que ponen en riesgo su sostenibilidad, debido a la mala planificación y gestión de los recursos que dispone la cooperativa para la colocación de capital en nuevos socios.

Uno de los principales problemas es el débil control y planificación financiera, debido a la ausencia de un comité de análisis de crédito debidamente estructurado y funcional, actualmente el comité únicamente evalúa solicitudes de crédito en montos superiores a 5 mil dólares, lo que deja sin un adecuado procesos de análisis a los microcréditos que son menores a dicho valor, esto impide que la evaluación y aprobación de créditos sea la adecuada, incrementando el riesgo crediticio y de liquidez.

Conforme a (Guamanquispe & Medina, 2025):

> En Ecuador, muchas cooperativas carecen de herramientas tecnológicas avanzadas, lo que dificulta una gestión proactiva. Según un estudio de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador (FECOAC,2021), solo el 30% de las cooperativas utilizan sistemas de scoring crediticio, lo que aumenta el riesgo de impago. Esto subraya la importancia de adoptar metodologías modernas que permitan una evaluación más precisa y un seguimiento continuo (pág. 17).

En el caso de la cooperativa Warmikunapak, esto no es una realidad lejana, puesto que se ha identificado que no posee un Core Financiero moderno, que garantice que los procesos de la institución se lleven de una manera automática y eficiente, lo que provoca una alta tasa de morosidad y problemas en la cartera crediticia, deteriorando así la estructura financiera al afectar la liquidez, la rentabilidad y la necesidad de provisiones. A esto se suma un entorno económico y regulatorio fluctuante, específicamente en la zona rural donde se ubica la institución, está caracterizado por cambios bruscos en los precios de venta en cortos periodos de tiempo, mismo que reduce la capacidad de los productores para obtener el ingreso esperado y como consecuencia evitando que cancelen a tiempo su crédito. A esta inestabilidad de precios también se agregan normativas cambiantes y crisis económicas recurrentes, factores que provocan una presión adicional sobre la gestión financiera de la cooperativa.

En este contexto, estas limitaciones demuestran que la falta de control interno, la carencia de herramientas modernas, el aumento de la morosidad y la presión del entorno provocan un escenario complejo para la entidad, por lo cual requiere de una gestión financiera más estratégica y óptima para garantizar su sostenibilidad.

1.2.Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda, del cantón Ambato, provincia Tungurahua, durante el año 2025?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación financiera actual de la cooperativa y qué fortalezas y debilidades presenta en la gestión del crédito?

¿Qué criterios y procesos se aplican para el otorgamiento de créditos y cómo se relacionan con la rentabilidad y liquidez?

¿Existe una correlación entre el proceso de otorgamiento de créditos y la gestión financiera de la cooperativa?

1.4. Justificación

Esta investigación se fundamenta en la necesidad de analizar y proponer alternativas de solución frente a las limitaciones en la gestión financiera que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda, situación que genera un gran impacto en la otorgación de los créditos y además influye directamente en su sostenibilidad.

Se ha realizado previamente varias investigaciones que aborda la problemática de la gestión financiera y su impacto en el proceso de otorgamiento de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, por ejemplo:

Conforme a (Saltos & Zaruma, 2023), realiza un estudio sobre la evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera en una cooperativa similar.

Además, otro estudio como el de (Garzón, 2025) examina la gestión financiera y los indicadores de riesgo de crédito en las cooperativas de segmento dos, incluyendo propuestas de mejora para la toma de decisiones.

Esta investigación es necesaria, ya que permitirá identificar y comprender causas internas que incluyen en el desarrollo financiero de la cooperativa, tales como la falta de procesos técnicos en la evaluación de microcréditos, la limitada planificación en el manejo de los recursos que sí disponen y la inexistencia de estrategias que ayuden a reducir riesgos. Como consecuencia de aquello se puede evidenciar su efecto en los índices de morosidad y un estancamiento en la capacidad de ampliar sus servicios a más socios.

Al realizar esta investigación, los beneficios se verán reflejados en propuestas que ayudan a la cooperativa a reconocer sus principales debilidades en cuanto a su gestión financiera y materia crediticia, permitiendo generar alternativas para la toma de decisiones estratégicas, a fin de lograr una mejor administración de créditos, disminución de morosidad, mayor satisfacción de los socios y fortalecimiento de su presencia en el mercado financiero local. Los beneficiarios directos de este estudio en primera instancia serán los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari, quienes obtendrán información importante a fin de fortalecer la gestión financiera de la institución.

Como beneficiarios indirectos se encuentran todos los socios de la institución, agricultores, ganaderos, comerciantes y pequeños emprendedores de las comunidades de la parroquia Pilahuin, quienes accederán a financiamiento en mejores condiciones. De igual forma, se verán favorecidos los trabajadores de la institución, las familias de los socios y la comunidad en general, que dependen de los servicios financieros que brinda la cooperativa para impulsar sus actividades económicas.

Es importante realizar este estudio porque ofrecerá un diagnóstico claro de la situación financiera de la cooperativa y permitirá realizar un análisis de correlación entre las variables, que fortalezcan los procesos de otorgamiento de créditos, optimicen la administración interna y garanticen una gestión más eficiente de los recursos disponibles.

El presente trabajo aportará a la línea de investigación de Desarrollo Económico y Empresarial, en la Sub-línea de Economía Popular y Solidaria. Estos resultados refuerzan la necesidad y trascendencia de llevar a cabo el presente estudio, ya que se evidencia que la problemática de la gestión financiera y su impacto en el otorgamiento de crédito es una situación particular de la cooperativa Warmikunapak, y su adecuada gestión es fundamental para fortalecer el desempeño financiero y garantizar a futuro la permanencia y competitividad de la institución.

El impacto que se pretende conseguir mediante esta investigación se basa en el fortalecimiento financiero, la administración de créditos, la disminución de la tasa de morosidad, así como la mejora en la presencia de la cooperativa en el mercado financiero local, con una administración óptima de los recursos disponibles, lo que permita ampliar sus servicios financieros a otros nichos de mercado.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua, durante el año 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación financiera actual de la cooperativa para identificar fortalezas y debilidades en la gestión.
- Evaluar los criterios y procedimientos aplicados para el otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad y liquidez.
- Realizar un análisis de correlación entre la gestión financiera y el proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa.

1.6. Idea a Defender

La mejora en la gestión financiera, mediante la implementación de un modelo adecuado de análisis, control y seguimiento, incide positivamente en la eficiencia y sostenibilidad del otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., contribuyendo a reducir riesgos y aumentar la satisfacción de los socios.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., lleva a cabo la gestión financiera enfocada principalmente en uno de sus principales servicios como es el otorgamiento de créditos, específicamente microcréditos sobre firmas, siendo la única línea de créditos que manejan hasta la actualidad, mismo que es dirigido a socios que requieren financiamiento para actividades agrícolas, comerciales y pequeños emprendimientos. La institución mantiene una tasa de morosidad del 2,75% al cierre de septiembre del 2025, reflejando una adecuada gestión en la recuperación de cartera, además, en cuanto a sus tasas de interés, la tasa activa se clasifica de la siguiente manera en la línea de microcréditos: Especial hasta 600$ al 15%, de la CONAFIPSE hasta 10.000$ al 17%, sobre firmas de $10.000 hasta $50.000 mil al 18%, de acumulación simple hasta 10.000$ al 19% y el minorista hasta $1.000 al 21%, mientras que la tasa pasiva que ofrece la cooperativa es hasta del 12% para depósitos a plazo fijo que superan un año y del 11% para plazos menores. Entre los principales servicios financieros que ofrece se destacan los créditos, inversiones, ahorros, remesas y pago de servicios básicos. La cooperativa cuenta actualmente con alrededor de 3.388 socios y un equipo de trabajo de 8 empleados en su única oficina matriz, conformado por gerente general, tres asesores de crédito incluido el jefe, personal de atención al cliente y captación y dos cajeras y conserje, además de servicios profesionales externos de asesoría contable, tributaria y de auditoría. El compromiso institucional de Warmikunapak Rikchari se centra en mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciendo un servicio de calidad.

Con el fin de obtener información sobre la gestión financiera para el otorgamiento de créditos, se acudió a diversas fuentes bibliográficas, tesis, trabajos académicos y artículos, que permitan tener una visión aún más clara, sirviendo como referencia para el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Según (Yaguache & Hennings, 2021) “LA GESTIÓN FINANCIERA COMO FACTOR DE LA RENTABILIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR 2016-2020.” El presente trabajo pone énfasis en la relación entre una gestión eficiente de recursos, el control financiero y el cumplimiento de metas económicas, destacando la importancia de tener procesos administrativos bien estructurados y sólidos en el ámbito cooperativo.

A nivel mundial, el estudio se relaciona con la tendencia de reconocer la gestión financiera como un punto clave de cara a la sostenibilidad de las entidades financieras. Además, las cooperativas cumplen un rol estratégico al ofrecer sus servicios financieros, especialmente en zonas rurales, situación que no solo se da en nuestro país, sino que refleja una realidad similar en países con sistemas cooperativos fuertes tales como Bolivia, Colombia o Perú.

En el contexto nacional, el presente trabajo se centra principalmente en la perspectiva financiera y administrativa de la cooperativa, analizando como esto incide en su rentabilidad, donde como resultados demostraron que una gestión financiera adecuada mejora de gran manera este aspecto, aunque existan crisis económicas y cambios regulatorios, lo que resalta la necesidad de fortalecer procesos internos y control financiero en el sistema cooperativo.

A nivel local, específicamente en Tungurahua, los problemas de gestión financiera quedan evidencias por los altos niveles de morosidad y limitaciones para colocar créditos, y aún más en los sectores rurales, donde la situación económica de las personas es mucho más vulnerable, afectando de esa forma a las instituciones financieras registrando tasas de morosidades altas, que confirman la relevancia de aplicar modelos financieros más eficientes.

(Toalombo , 2023) en su trabajo de posgrado “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO” AMBATO-ECUADOR, se enfoca en analizar los diversos factores que inciden en el sistema cooperativo, debido a que las disminuciones observadas en el reclutamiento, el empleo y la criminalidad por amenazas de salud han obligado a presentar un patrón frente a efectos de estos factores. Riesgos internos y externos para entender el estado de la cooperativa.

A nivel internacional, el estudio se encuentra relacionado con las tendencias actuales de aplicar modelos de gestión financiera mucho más tecnológicos y estructurados en las cooperativas, que busca además alinear los procesos que ya tienen con estándares de eficiencia y sostenibilidad utilizados en el sector financiero global.

En el contexto ecuatoriano, la investigación refuerza claramente la necesidad de que las cooperativas, especialmente de este segmento, adopten modelos de gestión que fortalezcan la planificación, el control de indicadores y la eficiencia en la asignación de recursos para otorgamiento de créditos. Esto es sumamente importante en un país donde el sector cooperativo atiende a un porcentaje muy grande de la población.

En el cantón Ambato, abordó desde una perspectiva financiera y de gestión estratégica, con el fin de diseñar un modelo de gestión financiera que optimice la toma de decisiones, aplicando un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto, que permitió proponer un modelo adaptado a la realidad local. Dicha propuesta resulta aplicable, y aún más en cooperativas del sector rural como Warmikunapak Rikchari Ltda., que enfrentan dificultades en el control de su cartera, la planificación financiera y la sostenibilidad de sus operaciones, pues un modelo estructurado permitirá reducir morosidad y fortalecer la rentabilidad, respondiendo a los problemas identificados.

De acuerdo con (Ochoa et al., 2024) en su trabajo de "LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA" donde se abordó desde una visión financiera y administrativa, enfocándose en analizar como la gestión financiera influye en la productividad en las entidades del sector financiera de la SEPS, mencionando que con una correcta administración financiera permite optimizar recursos y mejorar la productividad para ofrecer mejores servicios y beneficios a los socios. De manera descriptiva, se evaluó la relación entre eficiencia en el manejo de recursos y la calidad de los servicios que reciben los socios.

En el contexto global, esta investigación se conecta con la idea de medir la productividad en instituciones micro financieras en función de su gestión financiera, ya que en varios países latinoamericanos se ha palpado que una administración eficiente permite reducir costos, mejorar procesos internos y aumentar la competitividad en el ámbito financiero.

Según la investigación, en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito requieren fortalecer su gestión financiera para elevar la productividad y aún más en un entorno regulatorio tan exigente. Además, el sector cooperativo es clave para que las personas u empresas tengan acceso a un servicio financiero para satisfacer sus necesidades, y su productividad depende directamente de un control eficiente de recursos, provisiones y liquidez.

También a nivel local, se menciona que las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un papel importante en la economía comunitaria, brindando oportunidades de financiamiento a pequeños empresarios, emprendedores y familias. Sin embargo, para mejorar la competitividad y servicio, es esencial que estas instituciones implementen prácticas sólidas de gestión financiera, optimicen sus recursos y mantengan una adecuada liquidez, para asegurar su sostenibilidad y contribuir al desarrollo económico local.

Conforme a (Masaquiza, 2025) “MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN EL SISTEMA COOPERATIVO” donde este estudio propone un modelo de gestión por procesos para optimizar la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Como objetivo principal plantea mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y administrar los riesgos crediticios de manera más eficiente.

Con respecto al contexto global, la gestión por procesos y la mejora continua son prácticas importantes para aumentar la eficiencia operativa y competitividad en instituciones financieras, partiendo desde perspectivas teóricas y prácticas integrando teorías administrativas como Teoría de Calidad Total (TQM) y la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) para evaluar la eficiencia e integra automatización de tareas clave con los indicadores clave de desempeño.

A nivel nacional, el sistema cooperativo es vital para el desarrollo económico local; sin embargo, enfrenta retos en la gestión crediticia, morosidad, crecimiento y eficiencia en las operaciones que llevan las instituciones. La normativa de acuerdo al segmento de las cooperativas establece requisitos diferenciados para el manejo de riesgos y eficiencia, especialmente en segmentos medianos como el segmento cuatro.

En la localidad de Tungurahua, aun se identifica la falta de capacitación financiera, evaluaciones suficientes de riesgos, y falta de indicadores de gestión crediticia, lo que impacta negativamente en la colocación y recuperación de los créditos, por lo tanto, estos problemas se pueden notar por niveles crecientes de morosidad y procesos lentos, afectando la satisfacción de los socios y la sostenibilidad de las instituciones financieras a largo plazo.

De acuerdo con (Cevallos & Campos, 2023) con el tema “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”, mediante un análisis documental de la cartera de crédito y niveles de morosidad, se pudo notar que la aplicación de estrategias de gestión crediticia permitió mantener un nivel de morosidad mínima de 0.03% en 2019 y 0.02% en 2020, lo que muestra una alta correlación entre las dos variables del tema.

A nivel mundial, la gestión del riesgo crediticio ha sido importante, ya que muchas cooperativas han enfrentado problemas relacionados con el otorgamiento de créditos, por lo cual menciona lo importante que es implementar controles para asegurarse de que los créditos se otorguen de manera responsable.

A nivel nacional, para las cooperativas de ahorro y crédito gestionar el riesgo de crédito es fundamental para tomar decisiones que permitan tener niveles de morosidad óptimos, teniendo como objetivo principal analizar la incidencia de la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de esta institución. En el Sector Financiero Popular y Solidario se han experimentado grandes cambios en sus índices de morosidad, según los datos la tasa de morosidad, debido a factores como el aumento de la inflación y la disminución de la capacidad de pagos de los socios.

A nivel local, también se menciona que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito el nivel de riesgos es un factor que predomina en los microcréditos y en los créditos de consumo, esto debido a la crisis económica por la cual atraviesa el país, además en muchas instituciones no se realiza un seguimiento adecuado de los préstamos que garantice el fin de los mismos, y la SEPS por su parte ha reforzado las normativas para la gestión de riesgo de crédito, por lo que las cooperativas deben estar al día cumpliendo dichas normativas.

Conforme a (Albarracin, 2025) en su investigación titulada “MEJORAS EN LOS PROCESOS DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO”, donde realizan un plan de mejoramiento para optimizar los procesos crediticios de la cooperativa, identificando debilidades en aspectos de capacitación del personal y la evaluación de perfil de los prestatarios. Además, propone alternativas de mejora con el fin de optimizar la eficiencia operativa y reducir riesgos crediticios.

A nivel global, establece que el crecimiento económico de una nación requiere un sistema financiero adecuado, indica que las cooperativas de ahorro y crédito son una buena alternativa para llevar los beneficios de los servicios financieros a la mayoría de las personas. Además, se menciona que en 2022 el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito reportó que funcionaban en Ecuador 522 cooperativas de este tipo, alcanzando una penetración de 42.95%, la más elevada de Latinoamérica, es decir, la fracción de los socios cooperativos respecto a la población económicamente activa.

En el Ecuador, en cuanto a las cooperativas de ahorro y crédito han demostrado un gran crecimiento, pero así mismos desafíos relacionados con la eficiencia operativa y gestión de riesgos. Con base en datos de la Cooperativa de las Américas, la investigación indica que, para junio de 2020, operaban en el país 3.110 cooperativas, con más de 8 millones de miembros.

A nivel local, conforme a la investigación menciona que se identificaron debilidades en la capacitación del personal y en la evaluación del perfil crediticio de los prestatarios, deficiencias que afectan la eficiencia operativa y aumentan los riesgos crediticios, afectando a su tasa de morosidad, por lo tanto, el estudio propone mejorar estos procesos para fortalecer los procesos financieros y reducir riesgos de este tipo.

2.2.Científico

2.2.1. Gestión Financiera

De acuerdo con (Yaguache & Hennings, 2021):

> Citando a Córdoba (2013) precisa que la gestión financiera es una disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones, por consiguiente, se interesa en la adquisición, financiamiento, y administración de activos, siendo una meta global, y que por ende se convierte a la misión y visión en operaciones monetarias. Y consecutivamente la gestión financiera es el proceso que involucra el uso racional y responsable de todos los ingresos y egresos en todas las estructuras organizacionales (pág. 359).
>
> Además en la (pág. 360) del mismo artículo menciona que, la gestión financiera integral es el proceso mediante el cual las organizaciones son direccionadas al cumplimiento de sus objetivos, resaltando la importancia de las variables constitutivas de los procesos financieros empresariales, pero con un enfoque integrador de los demás componentes que hacen parte de la gestión organizacional, tales como: las estructuras administrativas, de procesos, el sistema productivo, los recursos humanos y los sistemas de calidad, entre otros (Correa, Ramírez, & Castaño, 2009).

La gestión financiera, como variable general, se compone de dimensiones interrelacionadas que garantizan la administración eficiente de los recursos institucionales. Cada dimensión de planificación, ejecución, dirección y control tiene una función específica dentro del proceso financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. La planificación proyecta objetivos económicos y presupuestarios; la ejecución pone en práctica las estrategias definidas; la dirección orienta la toma de decisiones y la gestión de riesgos; mientras que el control y la evaluación aseguran la transparencia y sostenibilidad de la entidad.

a) Planificación

Según (Valle, 2020):

> La planificación financiera es una herramienta clave de la gestión financiera que comprende y otorga el control, mejora el proceso de toma de decisiones, así como el nivel de logro de objetivos y metas organizacionales. La planificación puede ser una herramienta flexible para su adaptación a diferentes ámbitos y aspectos de la vida empresarial y personal (pág. 160).

Es importante señalar que una adecuada planificación contribuye a optimizar el uso del capital, reducir riesgos y mantener la rentabilidad en el tiempo. Además, la planificación financiera se convierte en una herramienta de prevención, ya que permite diseñar presupuestos ajustados a las capacidades reales de la entidad, evitando desequilibrios entre ingresos y egresos.

Finalmente, (Valle, 2020):

> Citando la opinión de Guajardo (2014), el fin esencial de una planeación financiera es acrecentar el capital de los socios, de los accionistas o dueños de las fuentes generadoras de riquezas. Es por ello que los empresarios, orientados a su razón de negocios, trazan constantemente estrategias que les propicien asegurar la sostenibilidad de sus compañías aumentando su rentabilidad, y con ello su bienestar personal y el de los diversos grupos sociales involucrados (pág. 161).

b) Ejecución / Organización

De acuerdo con (Rengel & Vásconez , 2022):

> La gestión financiera tiene por fin ejecutar la captación de fondos al inferior costo posible y en óptimas condiciones que refleje la realidad económica en la preparación del presupuesto de sus operaciones; su importancia se basa en la supervisión de sus transacciones, en el uso y logro de nuevas fuentes de financiamiento, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de información financiera y el cumplimiento de la normativa legal aplicable (pág. 438).

Asimismo, se puede señalar que una correcta organización de los procesos garantiza la eficiencia operativa y reduce la posibilidad de errores o gastos innecesarios. Cuando las instituciones carecen de una estructura sólida o de una coordinación efectiva, la ejecución se torna ineficiente, afectando la rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos financieros.

Por lo tanto, la ejecución y la organización son funciones que transforman la planificación en resultados concretos, asegurando la operatividad del sistema financiero y el cumplimiento de las metas institucionales, especialmente en contextos de incertidumbre económica.

c) Dirección y Gestión de Riesgos

"La gestión de riesgos en una institución financiera permite medir el grado de exposición frente a eventos que pueden afectar sus resultados y valor económico" (Toala y otros, 2024, pág. 103).

Además, menciona que las cooperativas de ahorro y crédito latinoamericanas la dirección financiera incluye la función de supervisar, anticipar y controlar los riesgos que pueden afectar la liquidez, la solvencia y la estabilidad institucional. Esta labor se convierte en eje estratégico porque sin una dirección que integre la visión de riesgo, la gestión financiera pierde su capacidad de protección ante escenarios adversos. (Toala et al., 2024)

Cabe destacar que la alta exposición a retiros súbitos de depósitos, la falta de reservas líquidas y las condiciones cambiantes del entorno económico obligan a que la dirección adopte políticas prudenciales, definidas claramente, y mecanismos de seguimiento continuo que integren indicadores de riesgo hacia la toma de decisiones. Asimismo, el liderazgo financiero debe fomentar una cultura organizacional orientada al control del riesgo, involucrando activamente a la alta gerencia y al personal operativo en la vigilancia de procesos críticos.

En síntesis, la dimensión de dirección y gestión de riesgos articula la responsabilidad institucional de anticipar y responder a las amenazas financieras antes de que se conviertan en crisis. En la gestión financiera de cooperativas y entidades de ahorro y crédito, esta función es fundamental para garantizar la continuidad, confianza y sostenibilidad del negocio, pues sin ella los demás procesos financieros quedan expuestos.

d) Control y Evaluación Financiera

Conforme a (Puente & Naranjo, 2024):

> La evaluación financiera, analiza el entorno financiero en una institución, a través de la investigación y estudio de diversos indicadores y datos financieros en la que la institución cumple o no con sus objetivos, esto incluye la interpretación del estado de situación financiera, estado de resultados y flujo de efectivo, esto conlleva no solo a la actualidad, sino en el futuro para poder detectar desafíos y oportunidades (pág. 22).

Además, el control financiero implica el uso de indicadores de desempeño que permitan analizar la eficiencia de las decisiones tomadas y corregir posibles desviaciones. Asimismo, la evaluación financiera es un proceso continuo de retroalimentación que impulsa la mejora de los resultados y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza institucional.

En definitiva, el control y la evaluación se consolidan como pilares de la gestión financiera moderna, al permitir que las entidades del sector cooperativo mantengan su eficiencia, credibilidad y sostenibilidad a largo plazo.

2.2.2. Otorgamiento de Créditos

El otorgamiento de créditos es una de las funciones más importantes dentro del sistema financiero cooperativo, pues representa el mecanismo mediante el cual las instituciones canalizan recursos hacia sus socios. Esta variable se estructura a partir de dimensiones secuenciales que garantizan la correcta administración del proceso: solicitud y recepción, verificación de referencias, análisis y evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, seguimiento y supervisión, y finalmente recuperación y cobranza.

a) Solicitud y Recepción

La fase de solicitud y recepción en el proceso de crédito constituye el momento inicial donde el solicitante presenta su requerimiento formal, entrega la documentación requerida y la entidad financiera inicia su registro. Es aquí donde se recogen datos personales y económicos básicos, se informan los productos crediticios disponibles y se inicia el expediente. Esta etapa resulta clave para asegurar la integridad del expediente, la trazabilidad del proceso y establecer, desde el inicio, una ruta clara para la evaluación posterior.

Además, la recepción no es un simple trámite, es un proceso de evaluación que justifica la decisión de otorgar o negar el crédito.

“En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir vistas personalizadas” (Puente & Coello , 2024, pág. 35).

Igualmente, los procesos crediticios de la cooperativa testada, se evidencia que una recepción ordenada de la solicitud mejora notablemente los tiempos de respuesta y reduce errores administrativos que luego dificultan la evaluación. Cuando existen formularios incompletos, documentación faltante o falta de orientación al solicitante, se generan cuellos de botella que incrementan los costos operativos y deterioran la percepción del servicio. Por ello, muchas cooperativas han adoptado formatos estandarizados y orientación inicial al solicitante para asegurar que la información ingresada sea verificable, completa y útil para la fase de análisis.

Por lo tanto, la solicitud y recepción cumplen un papel estratégico en el contexto de la economía popular y solidaria, pues no solo se busca el cumplimiento de requisitos formales, sino también orientar al socio sobre las condiciones del crédito, fomentar su inclusión financiera y minimizar riesgos desde el inicio. Al efectuar esta fase con diligencia, la entidad financiera no solo mejora la calidad de su cartera, sino que también fortalece la confianza del socio y la transparencia del proceso crediticio.

b) Verificación de Referencias

La verificación de referencias es la fase en la que la entidad contrasta la información declarada por el solicitante con fuentes independientes para confirmar identidad, estabilidad de ingresos y comportamiento previo de pago. En el estudio aplicado a una cooperativa peruana, los autores precisan que el analista debe integrar la lectura de centrales de riesgo con referencias personales y laborales, cuando corresponda, visitas de campo, a fin de reducir asimetrías de información antes de la decisión de crédito. (Ramos & Choque , 2020)

Además, en la misma investigación se evidencia que, cuando la verificación es estandarizada (listas de chequeo, criterios mínimos por tipo de cliente y soportes documentales exigibles), disminuyen las devoluciones de expedientes y los reprocesos administrativos que encarecen el trámite, así la cooperativa mejora el proceso y refuerza la transparencia con el socio y la auditoría interna.

En síntesis, la verificación de referencias tiene una función preventiva dentro del otorgamiento al filtrar inconsistencias y señales de alerta, permite ajustar condiciones o, en su caso, desestimar operaciones con probabilidad elevada de incumplimiento.

c) Análisis y Evaluación

Según (Caguana & Ordoñez , 2023):

> Citando a (Guerrero&Andres,2020), mención que la evaluación de la cartera de crédito permite analizar el procedimiento relacionado al otorgamiento de créditos y a la mora que este produce; siendo este uno de los signos de alerta más importante que indica el riesgo financiero, trayendo como consecuencia la caída de ganancias, es decir, si la morosidad continua en asenso causara un aumento de los intereses no pagados en la parte del préstamo y un desfinanciamiento de la institución bancaria (pág. 73).

Además, muestran que, al aplicar una metodología sistemática y cuantitativa para evaluar la cartera de crédito en una cooperativa ecuatoriana, se puede detectar tempranamente los segmentos de mayor riesgo y ajustar las políticas de colocación en consecuencia.

Asimismo, mencionan que la evaluación no debe limitarse a un simple análisis de documentos, sino que debe incorporar herramientas analíticas como indicadores de endeudamiento, ratios de cobertura de ingresos, flujo de efectivo proyectado y series históricas de comportamiento para determinar la viabilidad real de la solicitud. Asimismo, los autores advierten que una evaluación superficial incrementa la probabilidad de morosidad, genera deterioro de la cartera y afecta negativamente la rentabilidad institucional.

Finalmente, la evaluación crediticia tiene una dimensión preventiva y educativa: al presentar al solicitante los resultados del análisis: capacidad de pago, plazos sugeridos y montos óptimos, la entidad no solo decide otorgar o no, sino que también orienta al socio sobre el uso responsable del crédito y los riesgos asociados. De esta manera, la dimensión de análisis y evaluación contribuye tanto a la seguridad de la institución como al bienestar del solicitante dentro del marco de la economía popular y solidaria.

d) Estructuración

La estructuración es la etapa en la que la cooperativa define las condiciones específicas del crédito, tales como el monto, plazo, tasa de interés, forma de pago y tipo de garantía. Según la investigación aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., la estructuración es un paso clave para equilibrar la capacidad de pago del socio con los objetivos financieros de la institución. En esta fase se formaliza la propuesta de crédito que será presentada al comité de aprobación, y de su precisión depende en gran parte la estabilidad de la cartera (Siguencia, 2022).

Cabe destacar que el estudio evidencia que cuando las cooperativas aplican políticas claras de estructuración, basadas en análisis técnico y evaluación del riesgo, logran reducir la morosidad y mejorar su rentabilidad. Las entidades que estructuran sus créditos con parámetros homogéneos definidos en manuales internos y ajustados a la regulación del sector solidario garantizan procesos más transparentes y equitativos. En cambio, la ausencia de lineamientos genera discrecionalidad en la fijación de condiciones, lo cual incrementa el riesgo institucional y deteriora la confianza del socio.

Entonces, la estructuración permite vincular la sostenibilidad financiera con la función social de la cooperativa, ya que facilita diseñar productos crediticios adaptados a las necesidades de los socios, sin comprometer la liquidez ni los índices de solvencia. En este sentido, constituye una dimensión fundamental del otorgamiento, porque traduce el análisis técnico en una propuesta viable, legalmente sustentada y socialmente responsable.

e) Aprobación

La aprobación es la decisión formal sobre la concesión o negación del crédito y se toma luego de revisar el expediente técnico que integra la evaluación cuantitativa y cualitativa, las garantías y el destino del préstamo, es así que, en este punto, el comité de créditos contrasta la coherencia entre la capacidad de pago estimada y las condiciones propuestas, con la finalidad de autorizar, rechazar o requerir información complementaria (Ramos & Choque , 2020).

Además, la investigación dice que la resolución debe estar documentada por un acta o registro, explicitando el criterio técnico aplicado y el cumplimiento de políticas internas. Siendo este estándar de formalidad el que evita decisiones discrecionales, fortalece la transparencia frente a la auditoría y permite retroalimentar el manual de crédito cuando se detecten patrones de riesgo o brechas operativas.

Finalmente, la etapa de aprobación no es un mero trámite administrativo: es un control de calidad del proceso crediticio. Cuando el comité valida que el análisis y la estructuración están alineados con la realidad económica del solicitante, puede ajustar condiciones o desestimar operaciones con señales de alerta, protegiendo la cartera y la sostenibilidad institucional.

f) Instrumentación y Desembolso

La instrumentación y el desembolso son la fase en la que la institución formaliza el crédito, documenta las condiciones y realiza la entrega efectiva de los fondos. En este momento se suscriben los contratos de mutuo acuerdo, se constituyen las garantías, se registran las operaciones en el sistema contable y se autoriza el desembolso hacia el beneficiario, menciona que una adecuada instrumentación crediticia protege los intereses tanto de la cooperativa como del socio.

El estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. muestra que el control documental en esta fase es clave para prevenir riesgos de incumplimiento ya que una validación incompleta de firmas, avales o documentos de garantía puede derivar en pérdidas para la entidad, por lo que recomienda que el personal financiero aplique listas de verificación y mantenga un archivo físico y digital del expediente crediticio, con cada paso debidamente respaldado (Andrade, 2022).

En síntesis, la instrumentación y el desembolso reflejan la capacidad de gestión operativa de la cooperativa. Un proceso ágil, seguro y transparente fortalece la confianza de los socios, mejora la imagen institucional y contribuye a la sostenibilidad financiera, sabiendo que no solo implica una operación técnica, sino también un compromiso ético con la buena práctica administrativa y la protección del patrimonio institucional.

g) Seguimiento y Supervisión

El seguimiento y la supervisión son la fase del proceso crediticio que permite garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los socios y mantener la calidad de la cartera activa, un sistema de seguimiento efectivo conlleva el control permanente de los créditos otorgados mediante la revisión de los pagos, la verificación de las condiciones pactadas y la identificación temprana de posibles riesgos de incumplimiento.

Según la investigación aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Riobamba, se evidencia que las entidades que implementan mecanismos de supervisión, como visitas de campo, informes de pago y alertas automatizadas, logran reducir su índice de morosidad y mejorar la recuperación de cartera, el seguimiento permite también evaluar la evolución económica del socio, asegurando que los fondos otorgados se destinen al propósito establecido (Siguencia, 2022).

Finalmente, decimos que el seguimiento y la supervisión son componentes esenciales de la gestión de riesgo crediticio, ya que aportan información valiosa para retroalimentar las etapas de análisis y aprobación. (Siguencia, 2022) Recalca que las cooperativas deben institucionalizar esta práctica a través de políticas internas claras y personal especializado que garantice la continuidad y objetividad del proceso.

h) Recuperación y Cobranza

"La recuperación y cobranza hace referencia a gestionar y hace el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos" (Chiluisa, 2022, pág. 23).

Por tanto, es la última etapa del proceso de otorgamiento de créditos y tiene como fin asegurar el retorno de los recursos prestados; según la autora, esta fase tiene que ver con la aplicación de estrategias administrativas, preventivas y legales orientadas a recuperar los valores pendientes sin deteriorar la relación con el socio.

Además, conforme el estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa Ltda." evidencia que el éxito en la recuperación depende de la comunicación constante con los socios, el seguimiento oportuno de los vencimientos y la aplicación de medidas según el nivel de atraso (Chiluisa, 2022).

En síntesis, la recuperación y cobranza no solo representan un mecanismo financiero, sino también una herramienta de aprendizaje institucional; el análisis de los casos de mora permite identificar fallas en las etapas anteriores del proceso crediticio como la evaluación o el seguimiento y mejorar las políticas de gestión del riesgo.

2.2.3. Relación entre las Variables

La relación entre la gestión financiera y el otorgamiento de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito es de suma importancia, ya que ambas variables se complementan con el fin de garantizar la sostenibilidad económica y la eficiencia operativa de estas entidades.

La gestión financiera se sustenta en indicadores como la liquidez, solvencia y rentabilidad, los cuales deben ser monitoreados constantemente porque permiten una mejor toma de decisiones financieras. Por lo tanto, cuando las cooperativas aplican una gestión financiera sólida y controlada, logran mantener niveles adecuados de liquidez y reservas, lo que les permite otorgar créditos de manera responsable, evaluar mejor la capacidad de pago de los socios y reducir el riesgo de incumplimiento (Salán, 2023).

Una gestión financiera adecuada permite conocer con precisión la disponibilidad de fondos, el nivel de liquidez y la capacidad de la cooperativa para asumir riesgos crediticios. Gracias a eso, las cooperativas pueden definir políticas claras para la evaluación de las solicitudes de crédito del socio, establecer límites de crédito acordes a su capacidad financiera y fijar tasas de interés equilibradas que garanticen la rentabilidad sin comprometer la estabilidad económica.

Además, un correcto control financiero facilita la identificación de posibles riesgos en la cartera de créditos, contribuyendo a reducir la morosidad y a mejorar la recuperación de los préstamos otorgados. Pues a través del análisis constante de los indicadores financieros como la solvencia, liquidez y rentabilidad, ayuda a la toma de decisiones hacia una asignación eficiente de los recursos disponibles, fortaleciendo la confianza de los socios al asegurar la continuidad de oferta crediticia.

De este modo, el otorgamiento de créditos depende directamente de la solidez de la gestión financiera, ya que esta determina cuántos recursos pueden destinarse al financiamiento sin afectar el equilibrio operativo de la cooperativa. En consecuencia, una administración financiera eficiente no solo impulsa la colocación correcta y responsable de créditos, sino también asegura la sostenibilidad, competitividad y desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito.

Estas variables están estrechamente interconectadas, porque la gestión financiera determina la forma en que se otorgan los créditos, y al mismo tiempo, el otorgamiento de créditos afecta a la situación financiera de la institución.

Tabla 1
Relación entre las variables Gestión Financiera y Otorgamiento de créditos.

Gestión Financiera	**Afecta directamente a**	**Otorgamiento de Cerditos**
Planeación financiera	Disponibilidad de fondos para prestar	Cuánto dinero puede colocarse en créditos
Control financiero	Seguimiento de pagos, provisiones, morosidad	Calidad de la cartera de crédito
Evaluación financiera	Análisis de liquidez, solvencia y rentabilidad	Condiciones de aprobación (monto, tasas, plazo)

Nota. Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja

Es decir, si una cooperativa no controla bien su liquidez, podría quedarse sin fondos para otorgar nuevos préstamos, o si no evalúa bien su morosidad, podría seguir prestando a socios de alto riesgo, afectando su rentabilidad.

Entonces, la gestión financiera garantiza que existan fondos y control, mientras que el otorgamiento de créditos convierte esos fondos en rentabilidad. Una cooperativa sin buena gestión financiera no puede otorgar créditos de manera responsable, lo que deteriora su gestión financiera.

En definitiva, la gestión financiera y el otorgamiento de créditos son variables interdependientes. La primera planifica, controla y mide; la segunda ejecuta, invierte y genera retorno. Una buena gestión optimiza el uso de dinero y reduce el riesgo crediticio, mientras que un otorgamiento de créditos eficiente fortalece la liquidez y la rentabilidad de la institución.

2.3. Conceptual

2.3.1. Créditos

De acuerdo con (Morales & Morales, 2014):

> El crédito es un contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo, pudiendo utilizar el porcentaje que se desee (pág. 50).

2.3.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito

De acuerdo con la (Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014):

> En el Código Orgánico Monetario Financiero (Ley s/n), sección 2, DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, en el Art.445.- Naturales y objetivos. - (Sustituido por el Art. 103 de la Ley s/n, R.O. 433-S, 03-V-2021). - Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emitan la Junta Política y Regulación Financiera (pág. 174).

Según (Carchi & Mendoza, 2023):

> Las cooperativas de ahorro y crédito son cooperativas financieras democráticas propiedad de los socios. Como intermediarios financieros, las cooperativas de ahorro y crédito financian sus carteras de créditos movilizando los ahorros de los socios y los depósitos más que empleo capital externo, con lo cual ofrecen oportunidades a muchas generaciones de socios. Además, son lugares seguros, prácticos, que permiten el acceso a servicios financieros accesibles. Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen toda una gama de servicios financieros, dando a los socios mayor flexibilidad para satisfacer sus necesidades individuales (pág. 7).

2.3.3. Rentabilidad

> La rentabilidad es un concepto cada vez más amplio, que admite varios enfoques. Se puede hablar de rentabilidad, desde el punto de vista económico o financiera, como a la relación entre excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma. (Lizcano & Castelló, 2004)

2.3.4. Liquidez

Conforme a (Morales & Morales, 2014):

> Los activos líquidos son aquellos que tienen la susceptibilidad de convertirse en efectivo con rapidez al precio de mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. La liquidez de las empresas mide la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera oportuna, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes. Básicamente la liquidez da respuesta a las preguntas que se plantean los acreedores a corto plazo, como es el caso de la liquidez suficiente para pagar las deudas de corto plazo (pág. 124).

2.3.5. Sostenibilidad económica

> Capacidad de una entidad para continuar operando eficientemente en el tiempo, generando ingresos suficientes para cubrir todos sus costos operativos, financieros, provisiones y mantener reservas, adaptándose a cambios en el entorno económico, regulatorio y de mercado, sin comprometer su viabilidad futura (Parrales et al., 2024).

2.3.6. Morosidad

Desde un enfoque empresarial, la morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata del incumplimiento de contrato de pago en la fecha predeterminada (Gonzáles & Gomes, 2014).

2.3.7. Core Financiero o Bancario

De acuerdo con (Álvarez, 2016):

> El Core Bancario se refiere al negocio que desarrolla una institución bancaria, pero se ha difundido a cualquier institución financiera, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Sociedad Financiera, Mutualista, Cajas de Ahorro o Bancos, es decir, es el Core de negocio de una Institución Financiera, y normalmente se entiende como las operaciones de depósitos, prestamos, con todos sus servicios relacionados (pág. 11).

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

El Título VI, capítulo primero de la Constitución de la República del Ecuador establece los principios generales del régimen de desarrollo. En el Artículo 275 se define el régimen de desarrollo como un sistema organizado, sostenible y dinámico que abarca los aspectos económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, buscando asegurar el buen vivir o Sumak Kawsay. El Estado tiene la responsabilidad de planificar el desarrollo del país para garantizar la aplicación de los derechos, el logro de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios fundamentales establecidos en la Constitución. Esta planificación debe fomentar la equidad social y territorial, impulsar la concertación y ser participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

El artículo 203, del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), menciona que Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir las normas de composición en la estructura de activos financieros de sus balances y los requisitos para la adquisición de instrumentos financieros de inversión, de acuerdo con lo que establezca la Junta.

El artículo 444, del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), dispone que "las entidades financieras populares y solidarias estarán sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, considerando las peculiaridades del sector financiero solidario." Esto asegura un marco regulatorio diferenciado y especializado para las cooperativas.

El artículo 446 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), determina que "la constitución, gobierno y administración de las cooperativas de ahorro y crédito se regirá por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)." Con ello se refuerza el marco legal que regula su estructura interna y funcionamiento.

El artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), menciona que "las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con un capital social mínimo y mantener los niveles de solvencia patrimonial, liquidez y prudencia financiera que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera." Esto protege la estabilidad de la institución y de los ahorros de los socios.

El artículo 450 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), determina que "las cooperativas no podrán otorgar créditos que, en conjunto, excedan del cinco por ciento del patrimonio técnico a miembros del consejo de administración, de vigilancia, gerentes, empleados y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad." Con ello se evita la concentración de riesgos y se protege a los socios de prácticas indebidas.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

El artículo 151 literal b de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), establece que es atribución de la SEPS "dictar normas de control que regulen a las organizaciones de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario." Esto garantiza que existan regulaciones dinámicas y actualizadas para proteger a los socios.

El artículo 153 de la LOEPS dispone que "las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a entregar información clara, veraz y oportuna a sus socios y clientes sobre sus operaciones y servicios financieros." Este artículo fortalece el derecho de los socios a la transparencia.

El artículo 158 de la LOEPS señala que "los socios de las cooperativas de ahorro y crédito tienen derecho a participar en la toma de decisiones, a través de la asamblea general, órgano supremo de decisión de la cooperativa." Esto asegura la participación democrática y la protección de los derechos de los asociados.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)

La Resolución 129-2015-F, en su normativa sobre gestión del riesgo de crédito, dispone que "las cooperativas deben implementar políticas y procedimientos para identificar, medir, controlar y mitigar el riesgo de crédito." Esta norma busca proteger a la institución y a los socios frente al incumplimiento en el pago de préstamos.

La Resolución 130-2015-F regula la constitución de provisiones sobre activos de riesgo, señalando que "las cooperativas deberán mantener provisiones suficientes para cubrir las pérdidas esperadas derivadas de operaciones crediticias"." Esta norma refuerza la protección patrimonial de los socios y la solidez de las cooperativas.

2.5.Geo Referencial

La matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., se encuentra ubicada en región Sierra Ecuatoriana, Provincia Tungurahua Cantón Ambato, Parroquia Pilahuin, Comunidad Yatzaputzan, Vía Ambato-Guaranda - Km 32. El ámbito de influencia son principalmente las 14 comunidades del sector rural de la parroquia Pilahuin.

Figura 1
Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari



Nota. Ubicación de la Cooperativa. Fuente: Google Maps. https://maps.app.goo.gl/oT6vfNVbJbx4A8yaA

Figura 2
Edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.



Nota: Edison Sisa, Josué Pantoja.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1.Tipo de Investigación

3.1.1. Analítico

Conforme a (Calduch, 2014):

> Menciona que, se utiliza la descripción general de una realidad para realizar la distinción, conocimiento y clasificación de sus elementos esenciales y las relaciones que mantiene entre sí. Se basa en el supuesto de que a partir del conocimiento general de la totalidad de un suceso o realidad podemos conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre ellas (pág. 30).
>
> Además, el empleo del método analítico resulta imprescindible para poder descubrir las principales relaciones de causalidad que existen entre los sucesos o variables de la realidad investigada (pág. 31).

En este trabajo de investigación se usó el enfoque analítico, el cual permitió estudiar de manera separada los macroprocesos relacionados con la gestión financiera, como base fundamental para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., también se utilizó para realizar una evaluación de los criterios y procesos aplicados para el otorgamiento de créditos, y la relación que tiene aquello con la rentabilidad y liquidez de la institución, de tal forma que, obtener conclusiones claras y fundamentadas, resulto de mucha ayuda para proponer alternativas de mejora.

3.1.2. Descriptivo

Según (Arias, 2006):

> La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (pág. 24).

"Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas con los objetivos de investigación" (Arias, 2006, pág. 25).

Mediante la investigación descriptiva, se detalló la situación actual de la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., principalmente su gestión financiera y el proceso de otorgamiento de créditos, centrándonos en describir el estado de su cartera crediticia, los índices de morosidad y los procesos actuales para el otorgamiento de créditos. Por lo tanto, el objetivo con este método, fue proporcionar un diagnóstico claro de la situación financiera que atraviesa la institución, así como el proceso de crédito que lleva a cabo, lo que permitió identificar fortalezas y debilidades.

3.1.3. Exploratoria

"La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos" (Arias, 2006, pág. 23).

De acuerdo con (Arias, 2006):

> Citando a Selltiz, Wrightsman y Cook (1980), los estudios exploratorios pueden ser: Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación. Dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previo del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación (pág. 23).

Es importante señalar que, el enfoque de investigación exploratorio que se aplicó en este trabajo, en cuanto a la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., fue importante para identificar y comprender las causas internas que afectan al desarrollo financiero de la institución, mismo que incluye la falta de procesos técnicos para evaluar microcréditos, una planificación deficiente en el manejo de los recursos disponibles y la inexistencia de estrategias para reducir riesgos. Cabe destacar que también permitió explorar más a fondo el problema, ya que la cooperativa no cuenta con un Core Financiero moderno que cumpla con sus expectativas y necesidades de la entidad, lo que reduce su capacidad para anticipar incumplimientos y gestionar el riesgo.

La investigación bibliográfica en la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda. es de gran relevancia, ya que, a través de este proceso, se pudo revisar estudios e investigaciones previas, que serán referenciados. Además, la información reunida es de calidad, garantizando que el trabajo esté desarrollado bien, y contribuya de manera significativa a la formulación y al análisis de los desafíos que enfrenta la cooperativa.

3.2.Enfoque de investigación

3.2.1. Cuantitativo

Según (Alan & Cortez, 2018):

> La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que se trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor. El objetivo de la investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y la lección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles (pág. 69).

La investigación cuantitativa aplicado en la Cooperativa Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., fue sumamente fundamental para recopilar y analizar datos numéricos levantados a través de las técnicas e instrumentos, además, mediante la utilización de herramientas estadísticas o Microsoft Excel, para analizar los estados financieros, índices de morosidad y las cifras en relación a los créditos otorgados, que sirvió como base para una mejor toma de decisiones y la formulación de una propuesta de mejora.

3.2.2. Cualitativo

De acuerdo con (Alan & Cortez, 2018):

> Los estudios cualitativos constituyen un acercamiento metodológico en la búsqueda del sentido de las acciones sociales, tomando en cuenta actitudes, aspectos culturales, percepciones, relaciones y estimaciones. Su propósito es indagar e interpretar la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema que se desarrolla en el campo de las ciencias sociales. La misma procura por alcanzar una descripción holística, dado que el sujeto de estudio es considerado como totalidad y en su totalidad, además, si queremos recopilar información utilizando un enfoque cualitativo, debemos centrarnos en describir un fenómeno de una manera profunda y comprensiva, generalmente se hace entrevistas, observaciones o grupos focales (pág. 74).

Según (Alan & Cortez, 2018):

> Citando a (Vasilachis, 2006, p.25) la investigación cualitativa "abarca el estudio, uso y relección de una variedad de materiales empíricos- estudio de caso, experiencia personal, historia de vida, entrevista, textos- que describen momentos habituales y problemáticos y los significados en la vida de los individuos." (pág. 75).

La investigación cualitativa fue de suma importancia para comprender a fondo las motivaciones, percepciones y experiencias de los socios y del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., mediante encuestas, entrevistas y observaciones, mediante el cual se exploró aspectos como la cultura, las actitudes y los significados que los socios le dan a la gestión financiera y al proceso de otorgamiento de crédito. De tal forma, se puede describir de manera comprensiva las razones por las que ocurren ciertos fenómenos como la morosidad, comprendiendo así la problemática en su totalidad.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1. Deductivo

El método deductivo consiste en partir de postulados generales o teorías para aplicarlos en casos específicos, verificando si los principios universales se cumplen en un contexto particular. Este enfoque es esencial en estudios sobre gestión financiera en cooperativas, ya que permite evaluar si las normas, teorías y prácticas recomendadas en la literatura se reflejan en la realidad de las instituciones del sector solidario (Falconí et al., 2021).

En esta investigación, el método deductivo se aplicó para analizar cómo los conceptos generales de planeación, control y evaluación financiera se implementan en la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda. Así se pudo determinar si las prácticas de otorgamiento de créditos, liquidez y recuperación de cartera responden a las buenas prácticas sugeridas en la teoría, y si su aplicación fortalece la sostenibilidad de la organización.

3.3.2. Inductivo

El método inductivo se fundamenta en la observación de fenómenos particulares para generar conclusiones generales, además sostiene que este método es especialmente útil cuando se busca que los hallazgos surjan directamente de la evidencia recogida, evitando imponer supuestos externos sobre la realidad investigada (Feria et al., 2020).

En este estudio, el método inductivo se aplicó a través de encuestas y entrevistas realizadas a socios y directivos de la cooperativa, con la información recopilada fue posible identificar patrones en los procesos crediticios, percepciones de servicio y prácticas de recuperación, lo que permitió formular conclusiones generales sobre la gestión financiera de la institución.

3.3.3. Investigación de campo

La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados (Alberto, 2025).

Se aplicó la investigación de campo en la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., recolectando información mediante encuestas, entrevistas y observación, con el uso de esta metodología fue posible acceder a información real y actual sobre la gestión financiera y los procesos de otorgamiento de créditos, garantizando que las conclusiones se basen en la realidad del entorno cooperativo.

3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Encuesta

De acuerdo con (Medina y otros, 2023):

> La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de gran número de personas. Se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos sobre, comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetivo (pág. 23).

En cuanto a esta investigación, se aplicó una encuesta estructurada a los socios de la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda, con el fin de conocer su nivel de satisfacción con respecto a los procesos de crédito, tiempos de atención y políticas de recuperación.

3.4.2. Entrevista

Según (Medina y otros, 2023):

> Citando a (Kerlinger 1975; Kerlinger y Lee, 2001), la entrevista es una técnica de investigación que involucra la interacción directa entre el entrevistador y el entrevistado con el objetivo de obtener información y opiniones detalladas sobre un tema específico (pág. 26).

El objetivo principal fue aplicar la entrevista a los directivos y asesores de crédito de la cooperativa, a fin de comprender de manera detallada los criterios de aprobación de créditos, los desafíos en la gestión de morosidad y las estrategias aplicadas para la recuperación de cartera, lo que complementará la visión obtenida a través de los datos cuantitativos.

3.4.3. Observación

Según (Medina y otros, 2023):

> La aplicación de los instrumentos de investigación depende del objetivo de la investigación y de la naturaleza de la información que se desea recopilar. La observación se puede realizar mediante la observación directa de un evento o actividad o mediante la recopilación de datos en un registro escrito (pág. 18).

En esta investigación se empleó la observación en las oficinas de la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda. para constatar cómo se llevan a cabo los procesos crediticios: la evaluación, el otorgamiento, la recuperación. Registrando tiempos, interacciones, cumplimiento de políticas y percepciones de los socios al momento de la atención.

3.5. Universo, Población y Muestra

Muestra finita

Universo: 3388 socios.

Instrumento: Encuesta.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (3388)

Z= Valor del nivel de confianza (1.96 para 95%)

P= Proporción esperada (0,5)

e= Margen de error deseado (0.05)

$$\boldsymbol{n} = \frac{\mathbf{N} \cdot \boldsymbol{Z}\,\mathbf{2} \cdot \mathbf{p} \cdot (\mathbf{1} - \mathbf{p})}{\boldsymbol{e}\,\mathbf{2} \cdot (\mathbf{N} - \mathbf{1}) + \boldsymbol{Z}\mathbf{2} \cdot \mathbf{p} \cdot (\mathbf{1} - \mathbf{p})}$$

***Autor**: William Gemmell Cochran*

$$\boldsymbol{n} = \frac{3388 \cdot (1.96)2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{(0.05)2 \cdot (3388 - 1) + (1.96)2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{3388 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * 3387 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{3388 * 3.8416 * 0.25}{8.46 + 0.9604}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{3253}{9.42}$$

$$\boldsymbol{n} = 345.32$$

$$\boldsymbol{n} = \mathbf{345}$$

3.6.Procesamiento de Información

Una vez que se hayan aplicado los instrumentos de recolección de datos, se va a proceder a procesar la información recopilada. A través de la utilización del programa Microsoft Excel, el cual nos permitirá realizar la tabulación de los datos y elaborar los gráficos estadísticos que son muy esenciales para su análisis e interpretación. Además, a través del programa Microsoft Word, se va a organizar y presentar los resultados en tablas, figuras y descripciones detalladas que faciliten la comprensión de la información recolectada. Estas herramientas son fundamentales para estructurar y analizar los datos de forma eficiente, asegurando un tratamiento ordenado, claro y detallado de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

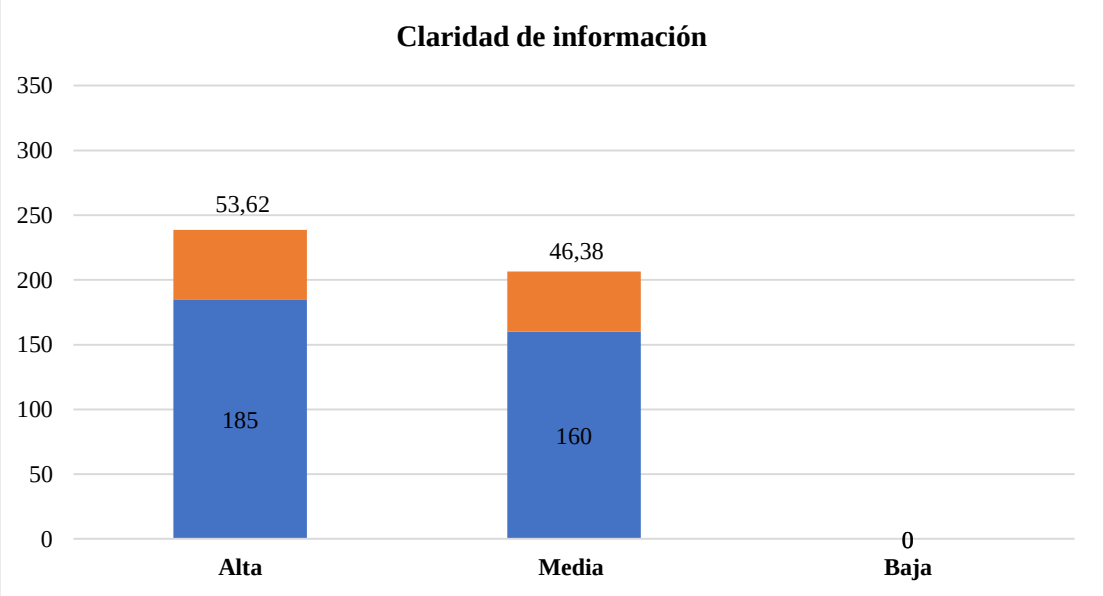
1) **La claridad de la información brindada sobre intereses, plazos y garantías es:**

Tabla 2
Claridad de información

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	185	53,62
Media	160	46,38
Baja	0	0
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 3
Claridad de información



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e Interpretación

De 345 encuestados los resultados muestran que la mayoría de los socios considera clara la información brindada sobre intereses, plazos y garantías, lo que refleja una comunicación efectiva y un adecuado manejo por parte de la cooperativa, pero es importante mencionar que la percepción media de una parte de los encuestados sugiere que aún existen oportunidades de mejora en la forma de explicar los términos financieros y en la atención personalizada, de modo que todos los socios comprendan plenamente las condiciones antes de acceder a un crédito.

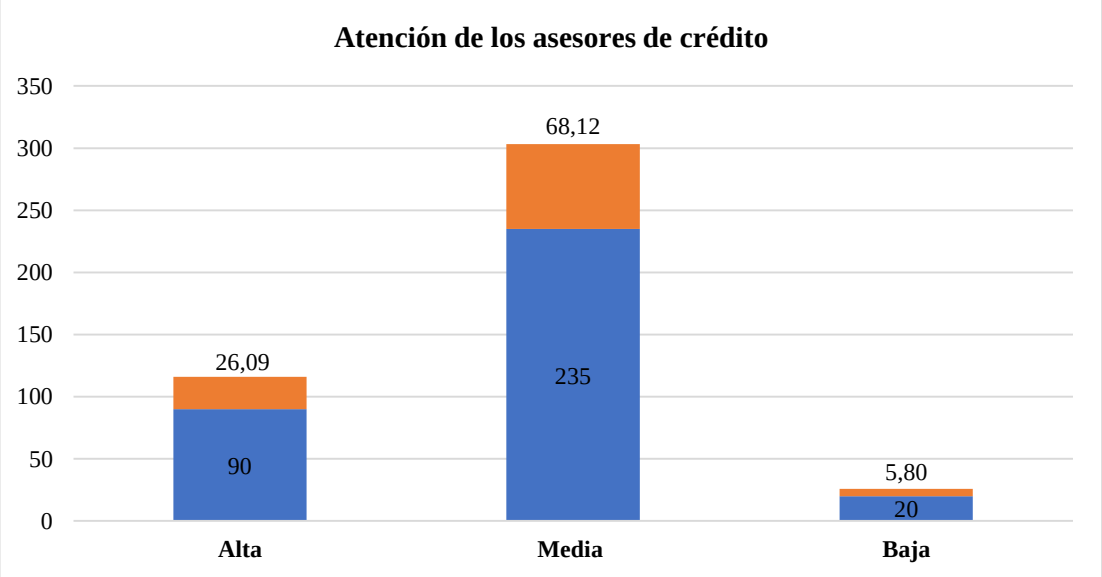
2) La atención de los asesores de crédito es:

Tabla 3
Atención de los asesores de crédito

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	90	26,09
Media	235	68,12
Baja	20	5,80
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 4
Atención de los asesores de crédito



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e Interpretación

La mayoría de los socios califica la atención de los asesores de crédito como media, destacando amabilidad y disposición para orientar. Mientras que los que los que la califican como alta mencionan que, aunque reciben atención adecuada, esta no siempre es oportuna ni personalizada y el nivel bajo refleja que algunos usuarios experimentan lentitud o poca empatía durante el proceso, entonces decimos que la cooperativa demuestra un servicio eficiente, pero se recomienda fortalecer la atención individual y la rapidez de respuesta.

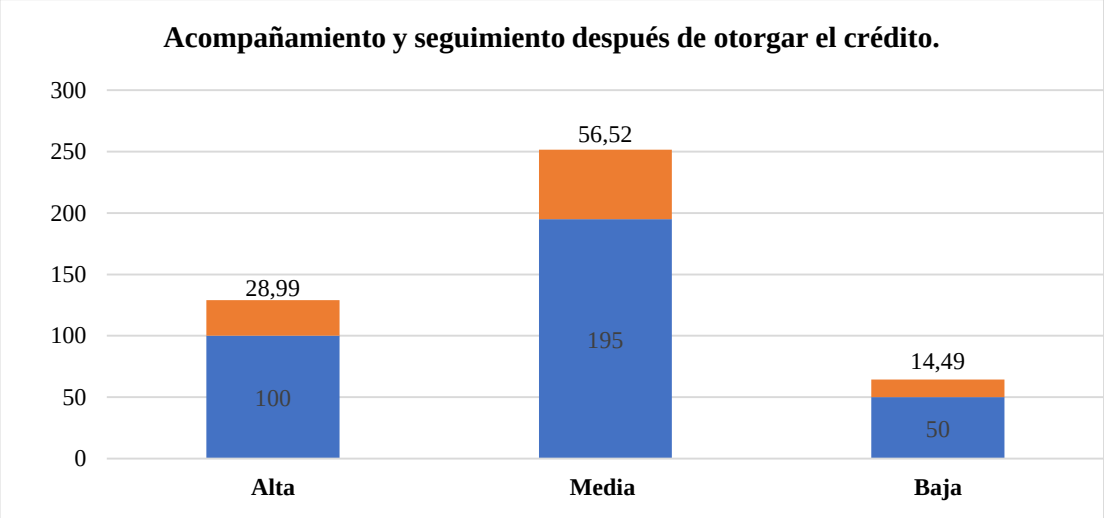
3) El acompañamiento y seguimiento realizado por la cooperativa después de otorgar el crédito es:

Tabla 4
Acompañamiento y seguimiento después de otorgar el crédito.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	100	28,99
Media	195	56,52
Baja	50	14,49
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 5
Acompañamiento y seguimiento después de otorgar el crédito.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación

Los socios que valoran alto el acompañamiento posterior al crédito reconocen que la cooperativa mantiene comunicación y control sobre los préstamos, lo cual fortalece la confianza. Mientras que la mayoría lo percibe en el nivel medio, diciendo que la percepción es de seguimiento esporádico, limitado a recordatorios o consultas generales. Por último, en el nivel bajo, una minoría expresa ausencia de contacto o asesoría después del desembolso. Evidenciando que, aunque existe gestión de control, se requiere institucionalizar un sistema de monitoreo continuo que garantice apoyo y cumplimiento de los objetivos crediticios.

DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y CUMPLIMIENTO DE PROCESOS

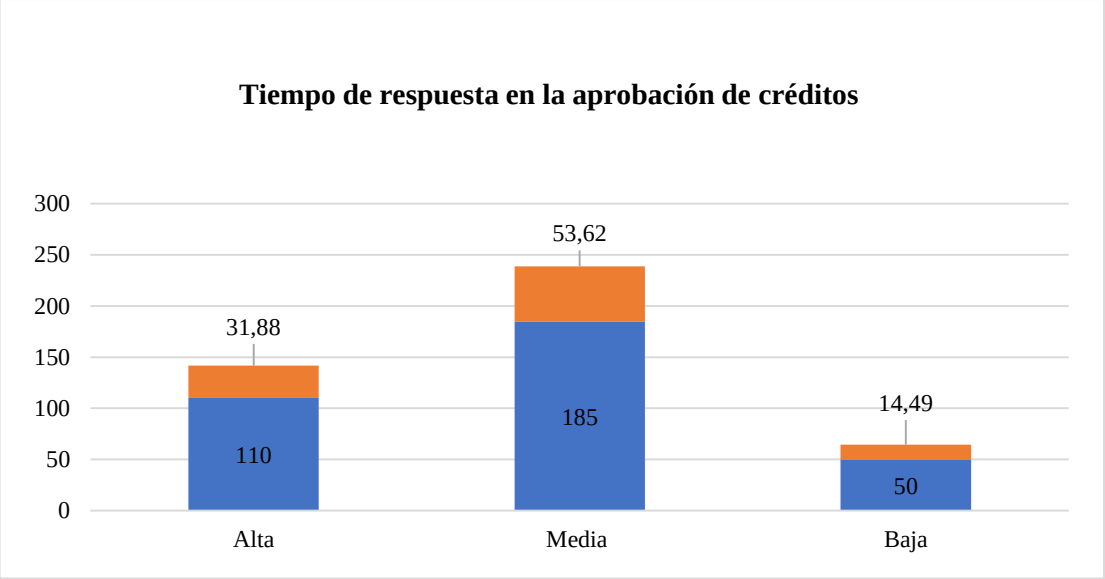
4) El tiempo de respuesta en la aprobación de créditos es:

Tabla 5
Tiempo de respuesta en la aprobación de créditos.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	110	31,88
Media	185	53,62
Baja	50	14,49
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 6
Tiempo de respuesta en la aprobación de créditos.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación.

Los resultados indican que el tiempo de respuesta en la aprobación de créditos es percibido como medio por la mayoría de los socios, lo que evidencia que, aunque la cooperativa cumple con los plazos establecidos, aún existen demoras que pueden afectar la satisfacción del cliente, lo que sugiere la necesidad de optimizar los procesos internos, especialmente en la evaluación de requisitos y gestión documental, para reducir tiempos y ofrecer un servicio más ágil y competitivo.

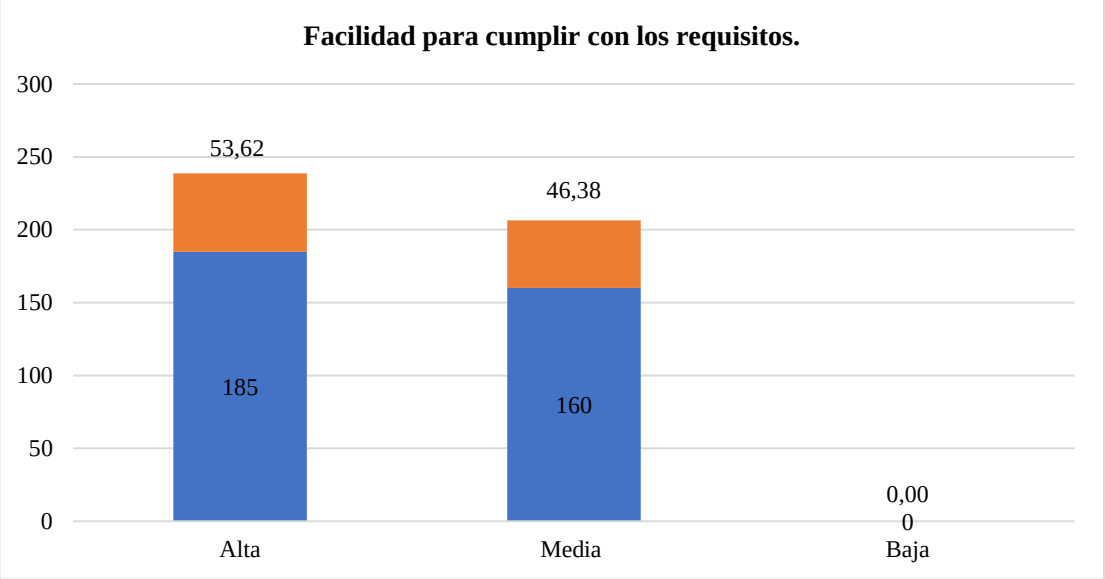
5) La facilidad para cumplir con los requisitos solicitados es:

Tabla 6
Facilidad para cumplir con los requisitos.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	185	53,62
Media	160	46,38
Baja	0	0,00
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 7
Facilidad para cumplir con los requisitos.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría de los socios considera que cumplir con los requisitos para acceder a un crédito resulta sencillo, lo que evidencia procesos claros y accesibles dentro de la cooperativa, al ser tan fácil para el socio, favorece la inclusión financiera y demuestra una adecuada orientación al cliente. No obstante, la presencia de respuestas en nivel medio sugiere que podrían existir trámites o documentos que aún generan confusión o demoras, por lo que sería recomendable simplificar procedimientos y fortalecer la comunicación previa para mantener la eficiencia y confianza.

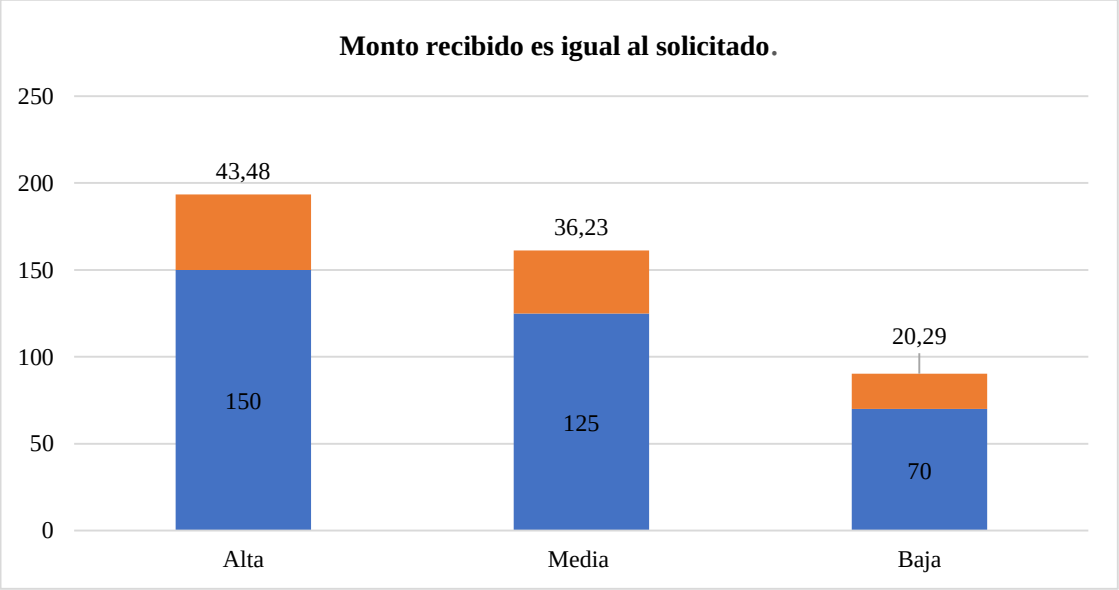
6) El monto de dinero recibido es igual al que usted solicitó:

Tabla 7
Monto recibido es igual al solicitado.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	150	43,48
Media	125	36,23
Baja	70	20,29
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 8
Monto recibido es igual al solicitado.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que una parte importante de los socios recibió el monto solicitado, lo que evidencia una gestión responsable y alineada con las expectativas del cliente, aunque el número de casos en los que el valor aprobado fue menor sugiere limitaciones en la capacidad crediticia o en los criterios de evaluación utilizados. En el nivel bajo, pocos señalan diferencias notables entre lo solicitado y lo entregado, lo que puede interpretarse como una limitación en los criterios de evaluación. Esto refleja la necesidad de revisar las políticas de aprobación y fortalecer los mecanismos de análisis financiero.

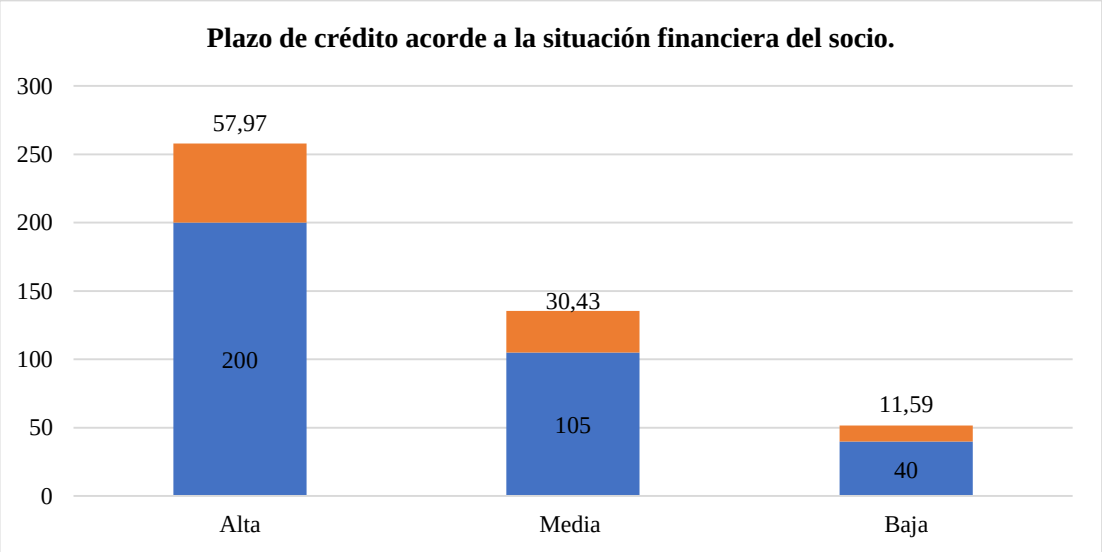
7) El plazo de crédito recibido es acorde a su situación financiera:

Tabla 8
Plazo de crédito acorde a la situación financiera del socio.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	200	57,97
Media	105	30,43
Baja	40	11,59
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 9
Plazo de crédito acorde a la situación financiera del socio.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría de los socios considera que el plazo otorgado para el crédito se ajusta a su situación financiera, lo que refleja una evaluación adecuada de la capacidad de pago por parte de la cooperativa. Esto demuestra coherencia entre las políticas crediticias y la realidad económica de los clientes. No obstante, las respuestas de nivel medio y bajo sugieren que en algunos casos los plazos podrían resultar poco flexibles, por lo que sería conveniente revisar los criterios de evaluación y ofrecer opciones de refinanciamiento o reestructuración que se adapten mejor a las condiciones individuales.

DIMENSIÓN 3: IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA

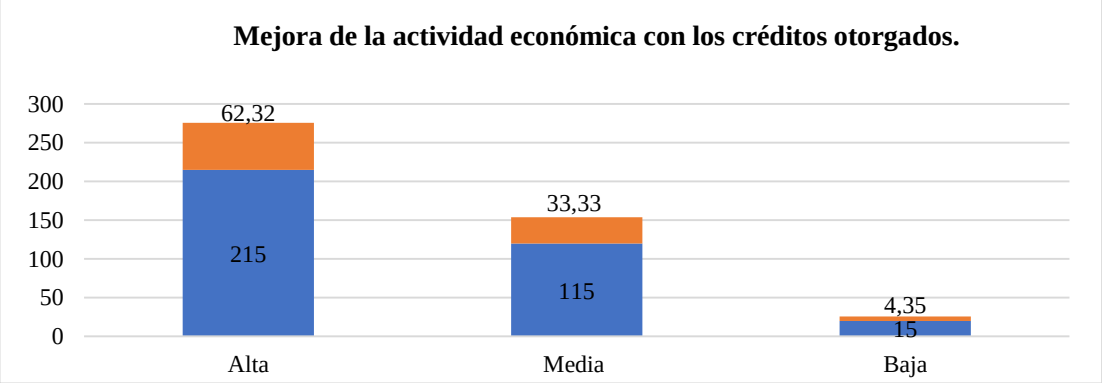
8) Los créditos otorgados han mejorado su actividad económica/personal:

Tabla 9
Mejora de la actividad económica con los créditos otorgados.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	215	62,32
Media	115	33,33
Baja	15	4,35
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 10
Mejora de la actividad económica con los créditos otorgados.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que la mayoría de los socios considera que los créditos otorgados han contribuido de forma positiva a mejorar su actividad económica o personal, lo que refleja una adecuada gestión financiera y un impacto real en el desarrollo socioeconómico de los beneficiarios. Sin embargo, la presencia de valoraciones medias y bajas sugiere que en algunos casos los recursos no se han aprovechado de manera óptima o no fueron suficientes para cubrir las necesidades planteadas, por lo que sería conveniente fortalecer el seguimiento postcrédito y la asesoría financiera para garantizar un uso más eficiente de los fondos y maximizar sus beneficios.

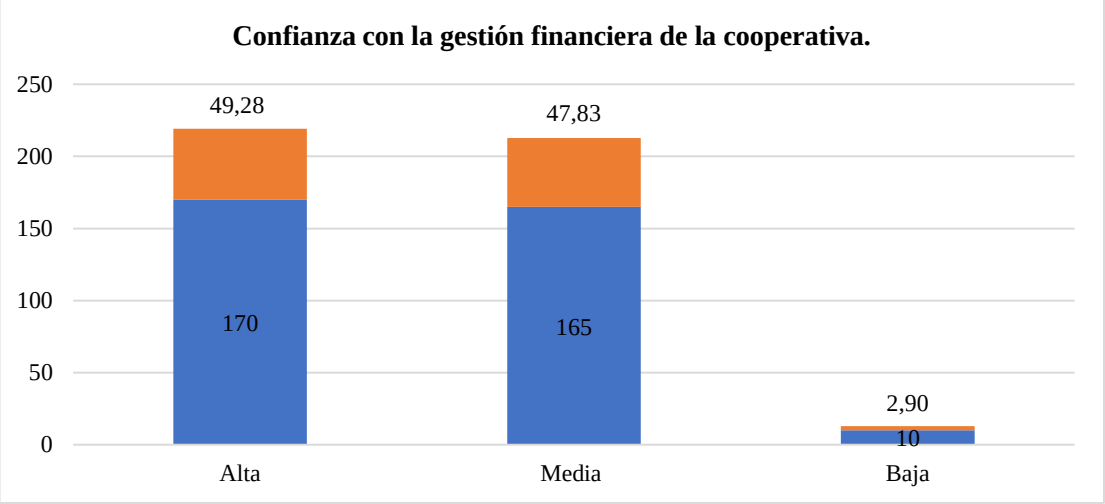
9) La gestión financiera de la cooperativa transmite confianza y seguridad:

Tabla 10
Confianza con la gestión financiera de la cooperativa.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	170	49,28
Media	165	47,83
Baja	10	2,90
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 11
Confianza con la gestión financiera de la cooperativa.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los socios percibe la gestión financiera de la cooperativa como confiable y segura, lo cual refleja una administración sólida y responsable de los recursos. Sin embargo, el grupo que la califica de forma media señala la necesidad de fortalecer la transparencia en la comunicación de resultados y en la toma de decisiones financieras, con el fin de mantener y aumentar la confianza institucional a largo plazo. En el nivel bajo, se percibe cierta desconfianza hacia la administración o el manejo de los fondos; esto evidencia que la cooperativa proyecta una imagen sólida, aunque debería fortalecer la comunicación sobre su desempeño financiero.

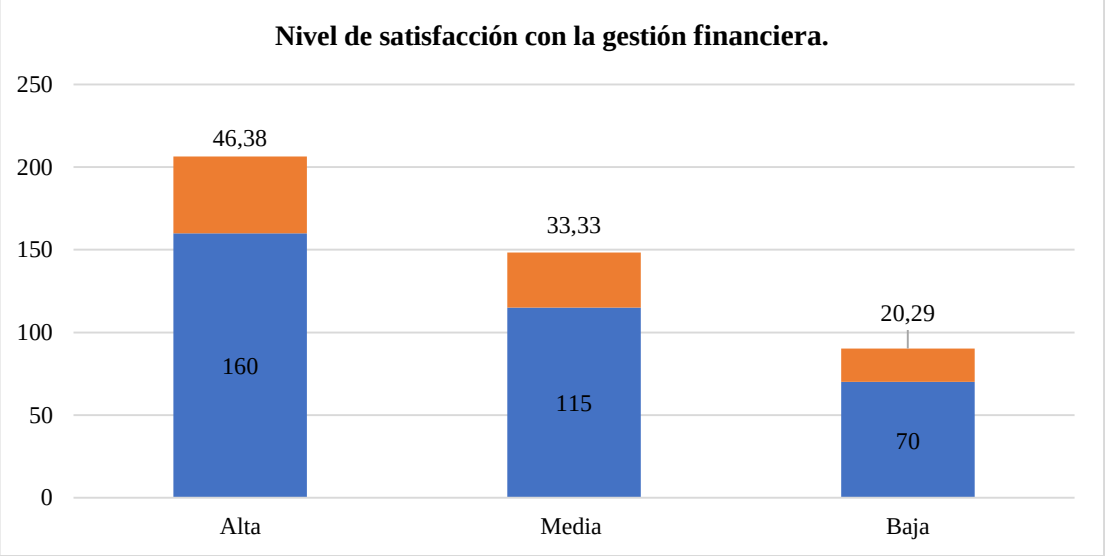
10) En general, su nivel de satisfacción con la gestión financiera de la cooperativa es:

Tabla 11
Nivel de satisfacción con la gestión financiera.

Opciones	Encuestados	Porcentaje
Alta	160	46,38
Media	115	33,33
Baja	70	20,29
Total	**345**	**100,00**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Figura 12
Nivel de satisfacción con la gestión financiera.



Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis e Interpretación

Los resultados reflejan que la mayoría de los socios mantiene un nivel de satisfacción positivo con la gestión financiera de la cooperativa, lo que demuestra confianza en la administración y en los servicios ofrecidos. Sin embargo, una parte importante la califica como media o baja, lo que sugiere la necesidad de reforzar la atención al socio, agilizar los trámites crediticios y mejorar la comunicación sobre los beneficios financieros. Incrementar la transparencia y la eficiencia en los procesos podría elevar la satisfacción general y fortalecer la imagen institucional de la cooperativa.

HALLAZGOS CLAVE

1. La claridad de la información brindada es buena, ya que la mayoría de socios afirma comprender intereses, plazos y garantías, demostrando un proceso transparente y una correcta comunicación.
2. La atención de los asesores es valorada como eficiente y cordial, aunque predomina una valoración media, lo que demuestra que el servicio es bueno, pero aún requiere fortalecer la atención personalizada y la rapidez en la respuesta.
3. El acompañamiento y seguimiento después del crédito es el correcto en la mayoría de casos, pero aún no se consolida como una práctica uniforme para todos los socios, por lo que se identifica como un factor clave para mejorar el servicio postcrédito.
4. El tiempo de respuesta en la aprobación de créditos es adecuado, evidenciando así la eficiencia en los procesos internos y una gestión operativa ágil, siendo un factor relevante para la satisfacción del usuario.
5. La facilidad para cumplir con los requisitos es uno de los factores mejor valorados, lo cual garantiza accesibilidad al crédito y demuestra que el proceso no presenta barreras significativas para los solicitantes.
6. Existe coherencia entre el monto solicitado y el monto recibido, evidenciando transparencia y cumplimiento de expectativas, factor importante en la percepción de confianza en el proceso crediticio.
7. Los plazos otorgados se ajustan a la situación financiera del socio, reflejando una adecuada evaluación de capacidad de pago y alineación del crédito con la realidad económica del beneficiario.
8. Los créditos han generado mejoras en las actividades económicas, lo que genera un impacto positivo en el desarrollo productivo, comercial y familiar de los socios, lo que reafirma la efectividad del otorgamiento del crédito.
9. La gestión financiera institucional transmite confianza y seguridad, debido a la percepción mayoritaria de una administración sólida y responsable con los recursos.

10. El nivel de satisfacción general con la gestión financiera es alto, reflejando una evaluación positiva del servicio, los procesos crediticios y la administración institucional, lo que consolida una percepción favorable del desempeño financiero.

ENTREVISTA ASESORES DE CRÉDITO

Objetivo: Conocer la percepción interna sobre el otorgamiento de créditos.

1. **¿Cuántas solicitudes y colocaciones de crédito reciben la cooperativa mensualmente?**

Se reciben alrededor de 100 carpetas o más, y se colocan entre 80 y 85.

2. **¿Qué tiempo dura el trámite desde la solicitud hasta la entrega del crédito?**

Depende del monto y se da de la siguiente manera: 8-15 días montos altos, montos bajos 48 horas y emergente-al instante.

3. **¿Cuántos créditos tiene actualmente entregados y cuál es el monto total?**

1.617 operaciones por $ 5 509 177. 61

4. **¿Cuántos créditos se encuentran en mora y cuál es el monto total?**

295 en mora hasta la fecha, por un total de 131 416, 14

5. **¿Cuál es el porcentaje de mora vencido en la cooperativa actualmente?**

3.46 % hasta la fecha

6. **¿Qué criterios se consideran para evaluar la capacidad del pago del socio?**

Garantías, evaluamos capacidad de pago en relación de dependencia, si tiene trabajo, carácter del socio, es decir, cómo ha sido el comportamiento en pagos, tiene que ser solvente, ubicación geográfica.

7. **¿Qué tipo de garantías se exigen para aprobar un crédito?**

Se maneja sobre firmas, se solicita garantes y no hipotecarios, ni prendarios.

8. **¿Quién define las condiciones del crédito (monto, tasa, plazo, garantías)?**

El jefe de crédito y gerencia aprueba el consejo de administración.

9. **¿Qué controles se aplican para evitar errores o discrecionalidad en la aprobación de créditos?**

Nos basamos en un manual, donde se encuentran las políticas de créditos, para evitar errores, y nos basamos en el buró de crédito y levantamiento de información real, a través de inspecciones.

10. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el seguimiento de los créditos activos?

Trimestral de acuerdo a la política de CONAFIPS y por políticas que están establecidas en el manual de crédito.

11. ¿Qué mecanismos utilizan para detectar o prevenir retrasos en los pagos?

Incentivar el compromiso y explicar las consecuencias del atraso, al momento de la liquidación de crédito.

12. ¿Qué estrategias aplica la cooperativa para recuperar créditos vencidos?

Previamente el asesor de crédito realiza el seguimiento de la cartera, y en caso de no existir resultados, se arma una comisión de entre 7 u 8 personas, que incluyen apoyo de consejo de vigilancia y administración, para realizar los cobros, (aún no trabajamos con jurídico) porque la institución se encuentra dentro de la comunidad.

13. ¿Qué factores considera que más influyen en la morosidad de los socios?

Mal análisis por parte del asesor, el negocio del socio presenta un imprevisto, no se realizó el comité previamente.

14. ¿Cómo afecta la morosidad a la rentabilidad y liquidez de la cooperativa?

Nos afecta ya que una parte del patrimonio se destina a las provisiones, para cubrir la cartera vencida.

15. **¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el proceso de otorgamiento de créditos?**

Mejorar en la rapidez al momento de otorgar el crédito y ajuste de las tasas de interés.

HALLAZGOS CLAVE

1. Se reciben alrededor de 100 solicitudes y se colocan entre 80 y 85, lo que demuestra una alta demanda y un nivel significativo de aprobación crediticia.
2. El tiempo de respuesta depende del monto puesto que los créditos pequeños se entregan en hasta 48 horas y emergentes al instante, lo que refleja rapidez operativa en casos urgentes.
3. La cooperativa mantiene 1.617 créditos activos por más de 5,5 millones de dólares, demostrando una cartera sólida y diversificada.
4. Hay 295 créditos en mora por un monto superior a $131.000, lo que señala la morosidad como factor crítico a controlar.
5. La mora vencida alcanza 3,46%, indicador importante para medir riesgo financiero y cartera improductiva.
6. Se consideran garantías, empleo, historial de pagos, solvencia y ubicación geográfica, lo que evidencia una evaluación integral del riesgo del socio.
7. Se trabaja con firmas y garantes, evitando garantías hipotecarias o prendarias, facilitando el acceso al crédito.
8. Las condiciones las define el jefe de crédito y gerencia, y aprueba el consejo, lo que evidencia controles institucionales formales.
9. Se utilizan políticas, manuales, buró de crédito e inspecciones, lo que asegura estandarización del proceso y disminuye discrecionalidad.
10. El seguimiento es trimestral según políticas internas y de CONAFIPS, demostrando un control permanente sobre la cartera.
11. Se fomenta el compromiso del socio y se comunican consecuencias del atraso, lo que constituye prevención mediante comunicación directa.
12. Se realizan brigadas de cobranza con apoyo del consejo, lo que se considera como una estructura institucional colaborativa para la recuperación.
13. Mal análisis del asesor, falta de comité y problemas del negocio del socio son las principales causas.
14. Impacta la liquidez y la rentabilidad porque parte del patrimonio debe destinarse a provisiones.

15. Se requiere agilizar el otorgamiento y ajustar tasas, lo que revela oportunidades de mejora directa en el servicio.

ENTREVISTA A LA GERENTA GENERAL

Objetivo: Conocer la percepción interna sobre la gestión financiera.

1. **¿Cómo se financia la cooperativa, es decir, de donde provienen el dinero destinado al otorgamiento de créditos?**

De la CONAFIPS, Banco Codesarrollo, con captación de la Cooperativa Chibuleo con garantía de Fogeps, y principalmente de las captaciones de los socios.

2. **¿Qué porcentaje de los fondos proviene de los aportes de los socios y qué parte de fuentes externas?**

70% de socios y 30 % financiamiento

3. **¿Cómo se planifican los recursos financieros destinados a la colocación de créditos?**

Se realiza un análisis financiero con el área de contabilidad, riesgos y gerencia, para medir la liquidez, según eso se destina el valor que se va a colocar en el mes, mismo análisis que se realiza dos veces al mes.

4. **¿La cooperativa realiza proyecciones de liquidez antes de aprobar nuevos créditos?**

Si se realizan proyecciones de liquidez.

5. **¿Qué mecanismos utiliza para controlar el flujo de efectivo y los presupuestos?**

Se lo realiza mediante flujo de caja.

6. **¿Qué indicadores financieros utilizan para evaluar el desempeño?**

Se utilizan indicadores de solvencia, liquidez, morosidad ampliada, rentabilidad, grado de absorción, margen financiero y cobertura.

7. **¿Con qué frecuencia se revisan los estados financieros de la cooperativa?**

De manera mensual, en conjunto con contador, gerencia, riesgos y tesorería.

8. **¿Qué acciones se toman cuando los indicadores muestran problemas de liquidez o rentabilidad?**

En cuanto a la liquidez, cuando es alta planificamos la colación en socios o como inversión, y cuando la liquidez es baja, tomamos la estrategia de captar inversiones y recuperar créditos vencidos. En caso de existir problemas de rentabilidad, se disminuyen gastos presupuestados.

9. **¿Qué políticas se aplican para reducir el riesgo de crédito y mantener la sostenibilidad?**

Se realiza brigada de cobranzas o recuperación de cartera cuando existe riesgo de crédito.

10. **¿Existe un comité de crédito que supervise las decisiones financieras?**

Si existe.

11. **¿El Core financiero que utiliza la cooperativa para controlar sus operaciones es eficiente?**

No es eficiente, ya que se ha convertido en un problema porque no tiene implementadas estructuras necesarias, ya que la cooperativa va creciendo y requiere de más estructuras, y el dueño no lo puede implementar.

12. **¿Cómo influye la morosidad en la capacidad financiera para otorgar nuevos créditos?**

Sí influye porque hay ocasiones donde los indicadores son altos, y es un obstáculo para poder adquirir créditos de las bancas de segundo piso.

13. **¿De qué manera la gestión financiera incide en la rentabilidad general de la cooperativa?**

Influye de gran manera, porque se necesita que todas las áreas, tanto de contabilidad, gerencia, riesgo y tesorería, se involucren para realizar una buena gestión financiera y asegurar la rentabilidad tomando decisiones buenas.

14. ¿Qué estrategias considera necesarias para mejorar la planificación y el control financiero?

Tener un contador de planta, implementar un buen Core financiero que soporte para el segmento tres, contratar personal especializado para áreas correspondientes ya que contamos con personal responsable y no son titulares, ya que no tienen el área de estudio.

15. ¿Considera que la actual gestión financiera garantiza la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa a futuro?

Sí, ya que estamos especializando a los funcionarios en áreas correspondientes y además mantenemos una tasa de morosidad controlada.

HALLAZGOS CLAVE

1. Los recursos provienen principalmente del ahorro de los socios, y en segundo lugar de CONAFIPS, Banco Codesarrollo y Chibuleo, esto confirma una fuerte dependencia del capital propio del socio.
2. El financiamiento se compone en un 70% de fondos de socios y un 30% de fuentes externas, evidenciando una alta autonomía financiera.
3. Se realiza análisis financiero quincenal junto a contabilidad, riesgos y gerencia para determinar cupos de colocación mensual.
4. Sí se realizan proyecciones de liquidez, lo que evidencia evaluación previa del riesgo.
5. Se controla mediante flujo de caja, lo que representa una herramienta formal de gestión financiera.
6. Se utilizan indicadores de solvencia, liquidez, morosidad ampliada, rentabilidad, margen financiero, grado de absorción y cobertura, evidenciando una gestión basada en métricas técnicas.
7. Se revisan mensualmente por contabilidad, gerencia, riesgos y tesorería, lo cual muestra seguimiento permanente.
8. Si la liquidez es alta, se invierte o se coloca en socios; si es baja, se captan inversiones y se recupera cartera vencida.

9. Se reducen gastos presupuestados, demostrando flexibilidad financiera.
10. Se aplican brigadas de cobranza para recuperar cartera y evitar deterioro.
11. Sí existe comité encargado de supervisar decisiones financieras, garantizando control institucional.
12. Se confirma que el sistema es eficiente, favoreciendo el control de operaciones.
13. La morosidad afecta la liquidez, por lo tanto, el volumen de crédito disponible, ya que parte de los fondos se destinan a provisiones.
14. La gestión financiera incide directamente en la rentabilidad institucional, por el control de indicadores y estrategias aplicadas.
15. Se plantean estrategias basadas en proyecciones, flujo de caja, monitoreo de indicadores y gestión de cartera, lo que evidencia enfoque preventivo y de sostenibilidad.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS INTERNOS

Objetivo: Constatar en campo cómo se cumplen las etapas del proceso de crédito.

Escala de valoración: Alto (A), Medio (M), Bajo (B)

Tabla 12
Ficha de Observación.

Etapa	Indicador	Escala (A/M/B)	Observación
Recepción de solicitud	Documentación completa y ordenada	**A**	Se recibe la documentación completa y en orden
Revisión de documentos	Cumple con los requisitos	**M**	Si cumple con los requisitos, aunque a veces suelen pasar unos días en verificar.
Análisis de capacidad de pago	Aplicación de criterios técnicos	**A**	Se aplican criterios técnicos, recabando toda la información del socio.
Aprobación de crédito	Transparencia y objetividad	**A**	Se hace de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Formalización del contrato	Claridad y cumplimiento legal	**A**	Se realiza con claridad y conforme a las normativas internas y vigentes.
Desembolso	Rapidez y oportunidad	**M**	El desembolso se realiza con cierta demora, dependiendo del monto del crédito.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja. ***Fuente:*** Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

HALLAZGOS CLAVE

1. Se verifica que la solicitud se recibe con expediente organizado, reduciendo así errores y agilizando el proceso inicial.
2. El proceso cumple con los requisitos establecidos antes de pasar a evaluación, evidenciando control administrativo adecuado.
3. Se aplican criterios establecidos para evaluación de solvencia y riesgo, lo cual asegura objetividad en el otorgamiento.
4. Se observa un proceso de aprobación basado en lineamientos y políticas institucionales, lo que reduce discrecionalidad.
5. La firma y formalización del contrato se realiza conforme a la normativa interna, garantizando legalidad y claridad en obligaciones.
6. El desembolso del crédito se realiza en tiempos adecuados, lo que evidencia eficiencia operativa y respuesta oportuna.

4.2. ANÁLISIS FINANCIERO

4.2.1. Situación Financiera

Tabla 13
Principales Indicadores Financieros

Indicadores Financieros Periodo 2024- 2025												
Año:	**2024**			**2025**								
Indicador	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**
Solvencia	13,92%	13,17%	13,12%	13,26%	12,16%	11,93%	12,11%	12,10%	11,83%	12,24%	10,92%	10,93%
Liquidez	95,00%	59,42%	68,54%	93,35%	63,04%	32,66%	31,51%	50,90%	43,44%	79,10%	34,40%	42,93%
Morosidad Ampliada	2,54%	3,61%	2,38%	2,83%	2,65%	2,74%	1,98%	2,02%	2,53%	2,60%	2,57%	2,75%
Rentabilidad sobre activos	1,13%	0,84%	0,23%	0,26%	0,15%	0,70%	0,95%	1,54%	1,52%	1,62%	1,38%	1,40%
Rentabilidad sobre patrimonio	NaN%	NaN%	1,80%	2,07%	1,17%	5,60%	7,53%	12,33%	12,19%	13,12%	11,26%	11,44%
Grado de Absorción (margen financiero)	80,86%	85,96%	96,56%	56,95%	84,63%	59,07%	63,16%	53,81%	60,78%	65,11%	73,92%	77,24%
Cobertura	83,21%	99,12%	106,14%	106,14%	96,99%	97,48%	97,48%	124,22%	102,45%	105,55%	101,34%	102,50%
Utilización pasivo con costo	108,59%	109,01%	108,82%	107,40%	107,66%	108,08%	107,81%	108,10%	107,55%	104,91%	106,59%	107,66%
Participación de obligaciones con el público	65,93%	67,22%	68,87%	65,59%	68,34%	68,47%	69,91%	68,36%	70,66%	72,88%	74,39%	75,82%

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Explicación técnica:

La tabla de indicadores financieros permite evaluar de forma cuantitativa la situación financiera y la capacidad operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., aspectos fundamentales dentro del proceso de otorgamiento de créditos.

En primer lugar, los índices de solvencia y liquidez presentan niveles estables durante los meses analizados, lo que demuestra la disponibilidad de recursos para cubrir obligaciones de corto plazo y mantener la continuidad del servicio crediticio, demostrando una gestión financiera prudente, pues garantiza que la institución cuente con fondos suficientes para financiar nuevas colocaciones y responder oportunamente a los retiros de los socios.

Asimismo, los niveles de morosidad ampliada se mantienen bajos y dentro de parámetros adecuados del sector cooperativo, este indicador es determinante porque evidencia el control existente sobre la cartera y la efectividad de los mecanismos de recuperación de créditos. Una morosidad baja se traduce en menor riesgo financiero y mayor disponibilidad de liquidez, lo cual es un pilar para la sostenibilidad del modelo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito como Warmikunapak Rikchari.

Por otra parte, los indicadores de rentabilidad sobre activos y patrimonio muestran una generación moderada de excedentes, consecuencia del manejo eficiente de los recursos invertidos en créditos. Esto demuestra que el otorgamiento de préstamos no solo cumple con su función social de financiamiento a los socios, sino que también genera retornos que fortalecen el patrimonio institucional. Cuando existe una correcta administración de fondos, el crédito se convierte en la principal fuente de ingresos que mejora la rentabilidad y consolida la sostenibilidad financiera.

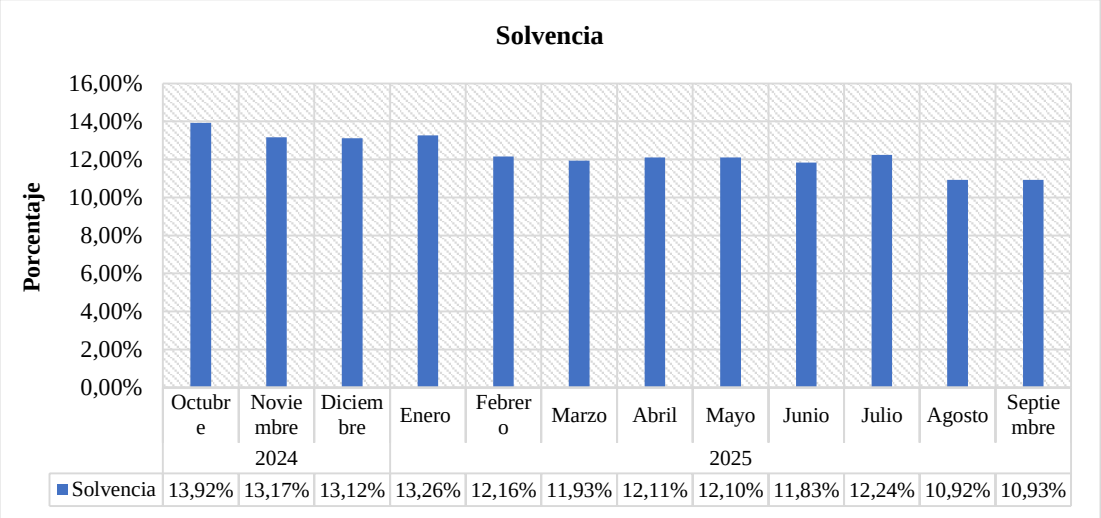
El grado de absorción, cobertura y la participación de obligaciones con el público nos dicen que tenemos una estructura financiera equilibrada. El grado de absorción una gestión eficiente del margen financiero, asegurando que los ingresos generados cubran los costos del pasivo financiero utilizado para otorgar créditos. En la misma línea, la cobertura superior al 100% en la mayoría de los periodos evidencia la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones derivadas del crédito, reducir riesgos y mantener la liquidez necesaria para continuar financiando operaciones.

Finalmente, la utilización del pasivo con costo muestra que la institución administra adecuadamente las fuentes de financiamiento provenientes del público, evitando el sobreendeudamiento y manteniendo un equilibrio entre captación y colocación. Esto confirma que el proceso de otorgamiento de créditos está basado en una gestión financiera sólida, alineada con los principios de prudencia financiera del sector cooperativo.

4.2.2. Comportamiento de los Índices Financieros

- **SOLVENCIA**

Figura 13
Comportamiento mensual del índice de solvencia.



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

La solvencia mide la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a largo plazo, es decir, qué tan sólida es su estructura financiera frente al endeudamiento, un valor más alto refleja mayor respaldo patrimonial y estabilidad institucional.

Análisis horizontal trimestral

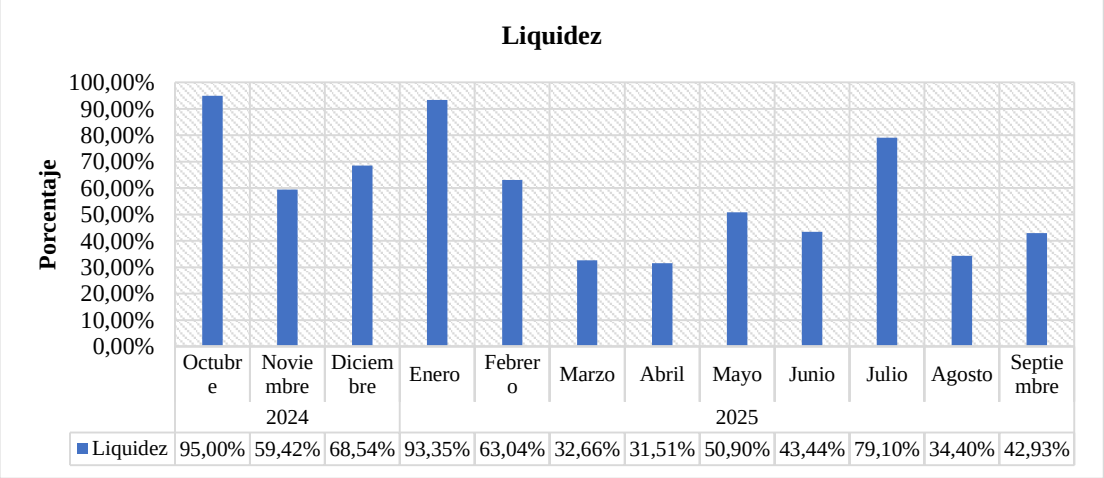
Durante el periodo, la solvencia de la cooperativa evidenció una tendencia descendente, pasando de 13,92 % en octubre de 2024 a 10,93 % en septiembre de 2025, en los dos primeros trimestres se observó una reducción progresiva relacionada con mayores niveles de endeudamiento y limitada capitalización institucional, posiblemente derivada del aumento en la cartera de créditos y del pago de utilidades de cierre de año. Durante el tercer trimestre la solvencia se mantuvo relativamente estable, aunque con ligeras caídas que podrían reflejar la falta de reinversión de excedentes y un aumento en los pasivos con costo. En el cuarto trimestre se evidenció una breve recuperación seguida de un nuevo descenso, lo cual denota vulnerabilidad patrimonial y la necesidad de fortalecer las reservas para mantener estabilidad a largo plazo.

La situación financiera de la cooperativa en cuanto a solvencia es regular, ya que, si bien mantiene capacidad para responder a largo plazo, el deterioro progresivo del indicador muestra fragilidad en la estructura patrimonial y un bajo ritmo de capitalización.

Se recomienda a la cooperativa fortalecer su patrimonio institucional, ya sea mediante la reinversión de excedentes o el incremento de aportaciones de los socios; es recomendable realizar una revisión de la estructura de endeudamiento, priorizando fuentes de financiamiento más económicas y a largo plazo, que no afecten la estabilidad patrimonial.

- **LIQUIDEZ**

Figura 14
Comportamiento mensual del índice de liquidez.



	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Liquidez	95,00%	59,42%	68,54%	93,35%	63,04%	32,66%	31,51%	50,90%	43,44%	79,10%	34,40%	42,93%

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

Es uno de los indicadores más importantes y permite evaluar la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir, significa que haya dinero suficiente para cubrir o responder a los socios cuando realizan retiros, para pagar los intereses de los depósitos a plazo fijo cuando vence las fechas y para otorgar nuevos créditos, por tanto, se debe garantizar que haya suficiente liquidez.

Análisis horizontal trimestral:

La liquidez mostró un comportamiento altamente volátil a lo largo del periodo, registrando una disminución desde 13,92% hasta 10,93%.

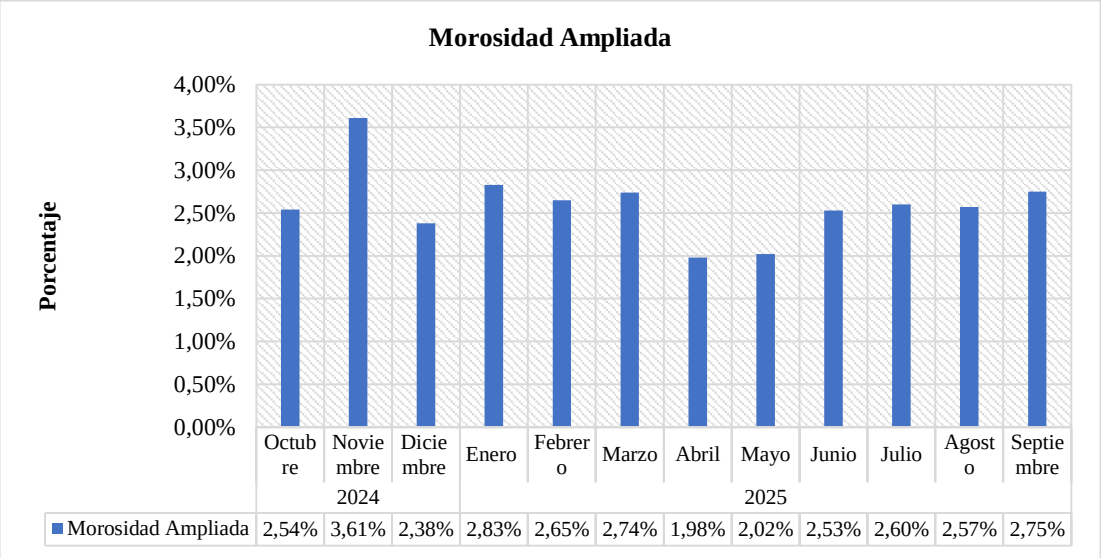
En los dos primeros trimestres se observan fuertes descensos producto de mayores colocaciones de crédito y retiros de ahorro, reduciendo la capacidad de respuesta ante obligaciones inmediatas. En el tercer trimestre hubo un leve repunte; los niveles continuaron por debajo del rango óptimo del sector. El cuarto trimestre mostró un comportamiento mixto, con mejora en julio y posterior caída hacia septiembre, lo que sugiere un manejo financiero sensible a la estacionalidad de ingresos y egresos.

La situación financiera de la cooperativa en liquidez es mala, debido a la incapacidad de sostener niveles adecuados de disponibilidad, reflejando debilidades en la gestión del flujo de efectivo y alta exposición a riesgos de iliquidez.

Se recomienda implementar una planificación de tesorería mensual, con proyecciones de flujos de efectivo que permitan prever los picos de gasto y cobro, la cooperativa debería diversificar las fuentes de liquidez mediante fondos rotativos o líneas de crédito contingentes con la CNAFIPS o BanEcuador, especialmente útiles en zonas rurales con ingresos variables, se sugiere mantener la liquidez mínima sobre el 80 % para evitar riesgos de incumplimiento ante retiros masivos o pagos imprevistos.

- **MOROSIDAD AMPLIADA**

Figura 15
Comportamiento mensual del índice de morosidad ampliada.



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

Este indicador financiero mide el porcentaje de créditos que no se han pagado en el tiempo acordado, refleja el porcentaje de la cartera vencida respecto al total de créditos otorgados; un incremento en la morosidad representa mayores riesgos financieros, pérdida de rentabilidad y deterioro de la confianza de los socios. Las cooperativas de ahorro y crédito deben establecer niveles de morosidad aceptables en relación a la realidad de la institución.

Análisis horizontal trimestral

La morosidad ampliada mantuvo un desempeño estable y favorable durante todo el periodo, iniciando con 3,01 % y descendiendo hasta 2,64 %. Los primeros trimestres evidenciaron un control efectivo del riesgo crediticio gracias a una gestión responsable de cobros y evaluación adecuada de socios. El tercer trimestre consolidó esta tendencia con una ligera mejora, posiblemente vinculada a políticas de recuperación y control de la cartera.

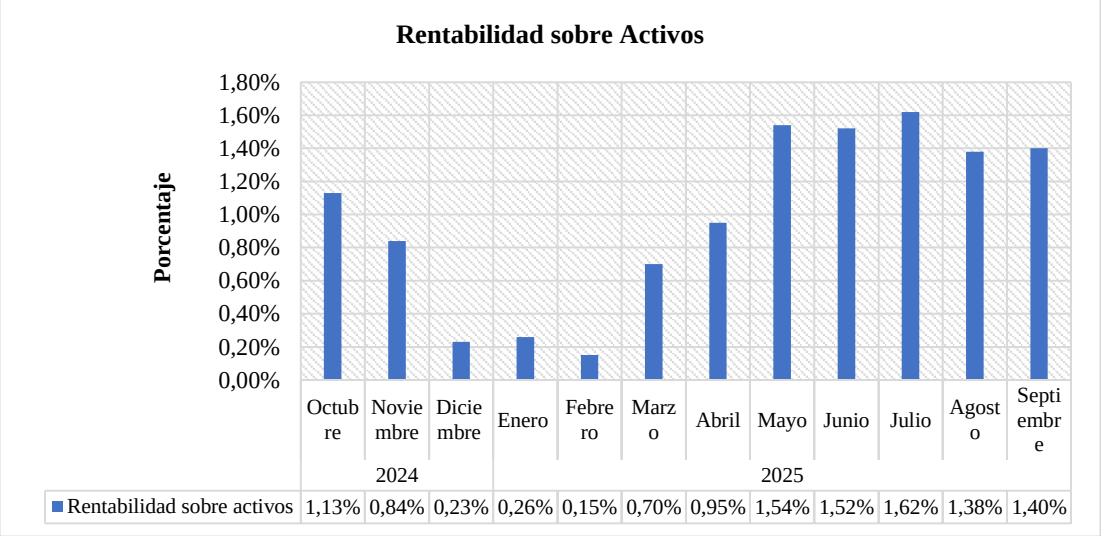
La situación financiera de la cooperativa respecto a la morosidad es muy buena, dado que mantiene una cartera sana, sin deterioro significativo y con gestión efectiva del riesgo crediticio.

Se recomienda a la cooperativa mantener su política de control de riesgos crediticios, fortaleciendo la evaluación previa al otorgamiento y el seguimiento posterior al desembolso, también incentivar el pago puntual mediante beneficios o descuentos para los socios responsables, así como realizar campañas de educación financiera en comunidades rurales para reducir el riesgo de sobreendeudamiento.

- **RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA)**

Figura.16 Comportamiento mensual del índice de rentabilidad sobre activos (ROA)

Figura 16
Comportamiento mensual del índice de rentabilidad sobre activos (ROA).



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

El ROA mide la eficiencia con que la cooperativa utiliza sus activos para generar beneficios; este indicador es clave, especialmente para instituciones de economía popular y solidaria.

Análisis horizontal trimestral

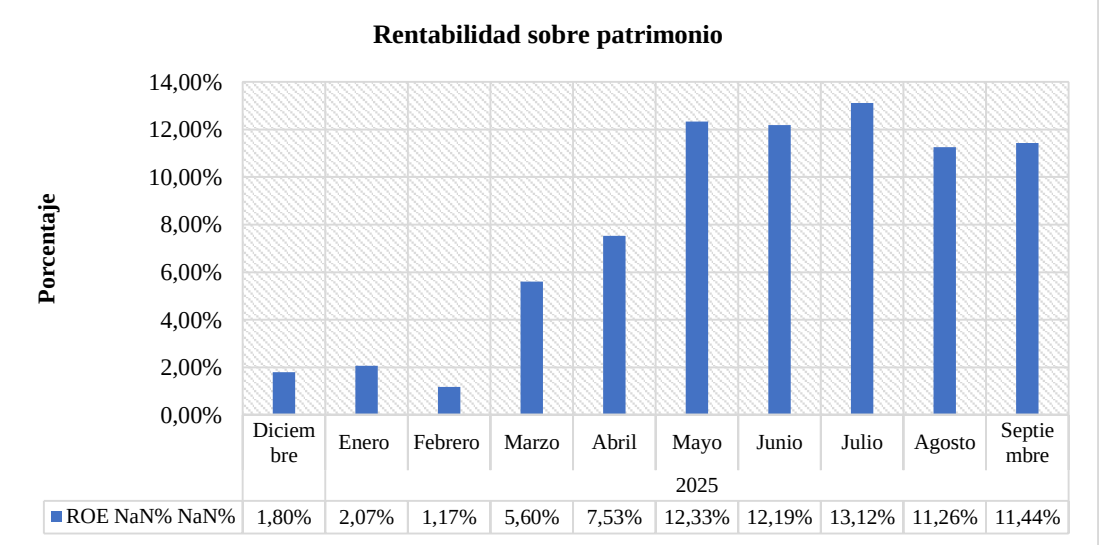
El ROA presentó fluctuaciones significativas durante el periodo, iniciando con una disminución de 1,13 % a 0,23 %, lo que denota una caída en la eficiencia operativa y en el aprovechamiento de los activos. En el primer trimestre de 2025 se observó una recuperación con un promedio de 0,37 %, mientras que en el tercer trimestre alcanzó su punto más alto con 1,54 %, gracias a una mejor gestión de la cartera y control de gastos. El cuarto trimestre mantuvo la rentabilidad en torno al 1,46 %, reflejando estabilidad y mayor productividad en el uso de los recursos, aunque todavía por debajo del promedio del sector financiero cooperativo.

La situación financiera en términos de rentabilidad sobre activos es buena, ya que, pese a un inicio débil, la cooperativa logró estabilizar y mejorar la eficiencia en el uso de sus activos para generar utilidades.

Se recomienda fortalecer la gestión de los activos productivos mediante una revisión de la cartera y colocaciones más rentables, especialmente en créditos productivos rurales, así como optimizar los gastos operativos.

- **RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO (ROE)**

Figura 17
Comportamiento mensual del índice de rentabilidad sobre patrimonio.



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

El ROE muestra la ganancia generada por cada dólar invertido por los socios; un valor alto significa que la cooperativa está generando utilidades adecuadas sobre su capital propio.

Análisis horizontal trimestral

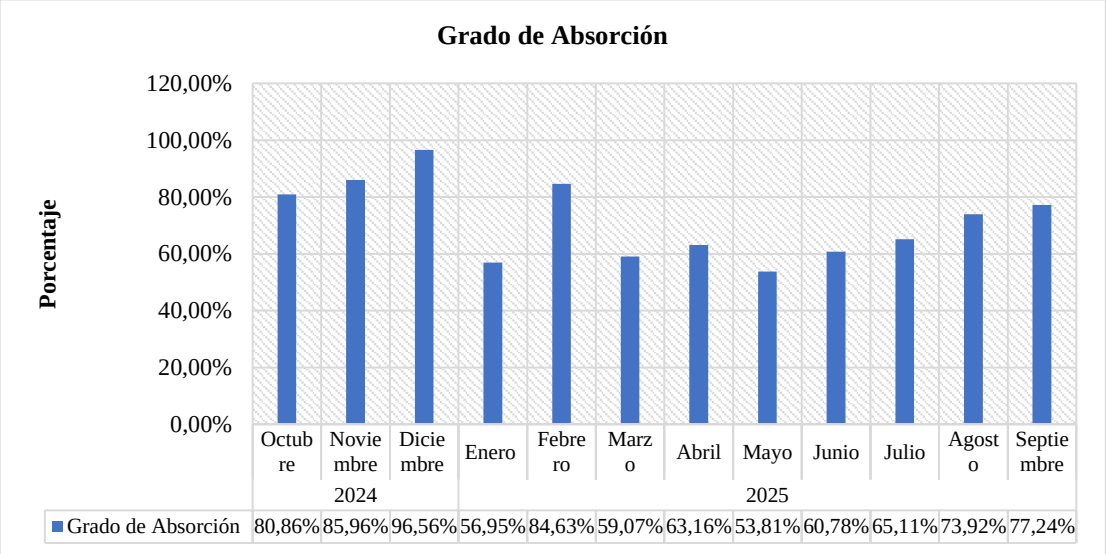
Al inicio del periodo de análisis, el indicador muestra valores bajos, registrando 1,80%, lo que refleja una rentabilidad aún incipiente. En el segundo trimestre de enero a marzo de 2025, el ROE mejora a 5,60 % en marzo, lo que sugiere un aumento de eficiencia operativa. El tercer trimestre de abril a junio de 2025, alcanza su punto más alto con 12,33 % en mayo, mientras el cuarto trimestre de julio a septiembre de 2025, muestra estabilización entre 11 % y 13 %. En conjunto, la tendencia es positiva y refleja buena utilización del capital institucional.

La situación financiera de la cooperativa en cuanto a rentabilidad sobre patrimonio es muy buena, ya que el crecimiento constante del indicador refleja generación adecuada de beneficios y eficiencia en la gestión del capital propio.

Se recomienda a la cooperativa consolidar esta tendencia positiva mediante políticas de reinversión de excedentes y fortalecimiento del patrimonio institucional, sería importante establecer una reserva de contingencia y destinar parte de las utilidades al fondo social, en cumplimiento con la LOEPS, garantizando sostenibilidad y confianza de los socios.

- **GRADO DE ABSORCIÓN (MARGEN FINANCIERO)**

Figura 18
Comportamiento mensual del índice de grado de absorción (margen financiero).



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación:

El grado de absorción, también conocido como margen financiero, mide la relación entre los ingresos financieros y los gastos financieros, es decir, es el cruce entre la tasa de interés que paga la entidad menos la tasa de interés que se cobra, mismo que refleja la capacidad de la cooperativa para generar excedentes a partir de su actividad crediticia, tener un margen alto indica buena rentabilidad y eficiencia operativa, mientras que uno bajo sugiere dependencia de fuentes externas de financiamiento.

Análisis horizontal trimestral:

Durante el primer trimestre, el indicador se mantiene elevado, pasando de 80,86 % a 96,56 %, reflejando un control adecuado de los costos financieros y un manejo rentable de la cartera. En el segundo trimestre de enero a marzo de 2025 se observa un descenso notorio, con valores que caen hasta 59,07 %, mostrando que los gastos financieros crecieron en mayor proporción que los ingresos.

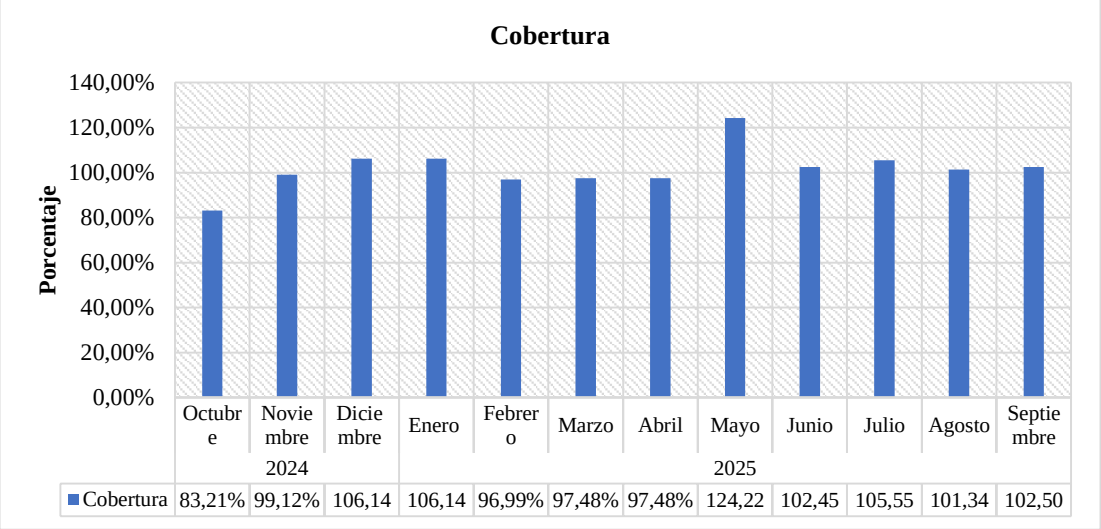
El tercer trimestre de abril a junio de 2025, mantiene niveles moderados, promedio 59 %, sin recuperación significativa. Durante el cuarto trimestre de julio a septiembre de 2025, el margen se eleva progresivamente hasta 77,24 %, reflejando una mejor rentabilidad de la cartera y mayor control del costo del dinero.

La situación financiera en el margen financiero es regular, ya que, aunque se observa recuperación, la inestabilidad en los trimestres intermedios demuestra vulnerabilidad ante fluctuaciones de ingresos y costos.

Se recomienda revisar las tasas activas y pasivas para mejorar el margen financiero, manteniendo un equilibrio que garantice competitividad sin sacrificar rentabilidad, en contextos rurales, es necesario fortalecer los créditos productivos, ya que generan ingresos constantes y sostenibles.

- **COBERTURA**

Figura 19
Comportamiento mensual del índice de cobertura.



	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Cobertura	83,21%	99,12%	106,14	106,14	96,99%	97,48%	97,48%	124,22	102,45	105,55	101,34	102,50

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación:

El indicador de cobertura mide la capacidad de la cooperativa para cubrir sus obligaciones crediticias con los ingresos generados, reflejando la solidez de su estructura financiera y la calidad de su cartera, una cobertura superior al 100 % se considera positiva.

Análisis horizontal trimestral:

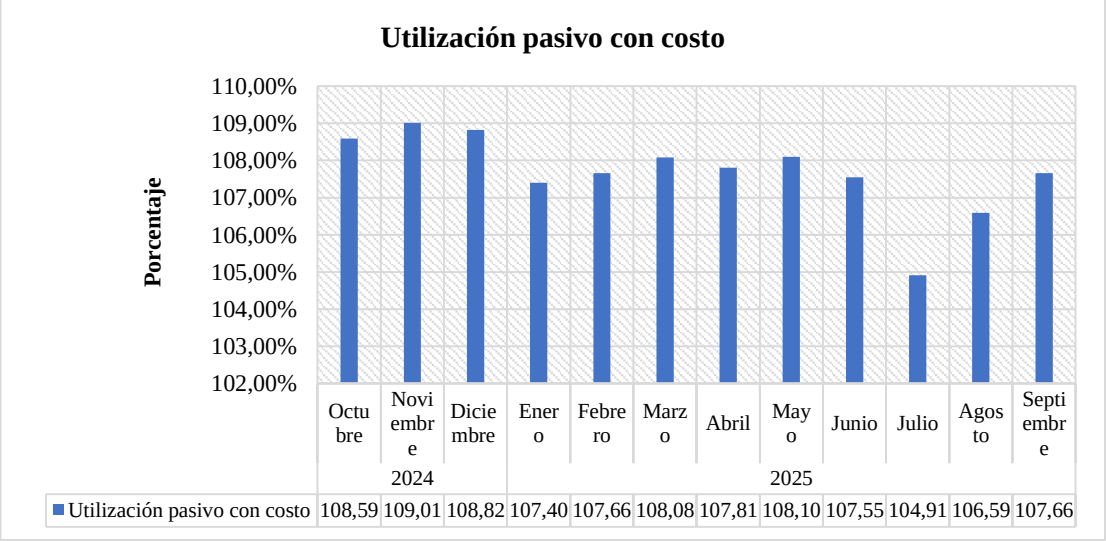
En el primer trimestre, la cobertura supera el 100 %, alcanzando 106,14 % en diciembre, lo que evidencia solvencia operativa. Durante el segundo trimestre de enero a marzo 2025, se mantiene estable en torno al 100 %, aunque desciende levemente en marzo a 97,48 %. El tercer trimestre de abril a junio 2025, marca una recuperación, llegando a 124,22 % en mayo, reflejando una alta capacidad de respuesta ante obligaciones financieras. En el cuarto trimestre de julio a septiembre 2025, el valor se estabiliza alrededor de 103 %, manteniendo una posición saludable.

La situación financiera en cobertura es muy buena, ya que la cooperativa conserva un equilibrio saludable entre ingresos y obligaciones, garantizando sostenibilidad operativa.

Se recomienda mantener un control riguroso sobre la morosidad y los ingresos financieros, asegurando que los ingresos cubran los costos operativos, y también implementar un sistema de alertas que identifique deterioros en la cartera antes de que afecten la cobertura, especialmente en zonas rurales donde los ciclos productivos influyen en la capacidad de pago.

- **UTILIZACIÓN PASIVO CON COSTO**

Figura 20
Comportamiento mensual del índice de utilización de pasivo con costo.



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

Evalúa el nivel de endeudamiento con costo financiero, tales como préstamos interinstitucionales, frente a los activos totales. Un valor elevado implica mayor dependencia de recursos ajenos y menor margen de autonomía financiera.

Análisis horizontal trimestral

En el primer trimestre, el indicador se mantiene estable, promediando 108 %, lo que indica alta dependencia de pasivos con costo.

Durante el segundo trimestre de enero a marzo de 2025, los valores rondan el 107 %, sin cambios sustanciales. En el tercer trimestre de abril a junio de 2025, se observan pequeñas variaciones, alcanzando 107,55 % en junio, manteniendo la tendencia alta. En el cuarto trimestre de julio a septiembre de 2025 se mantiene alrededor de 106 %–107 %, evidenciando una estructura financiera apalancada y poco margen para nuevos financiamientos.

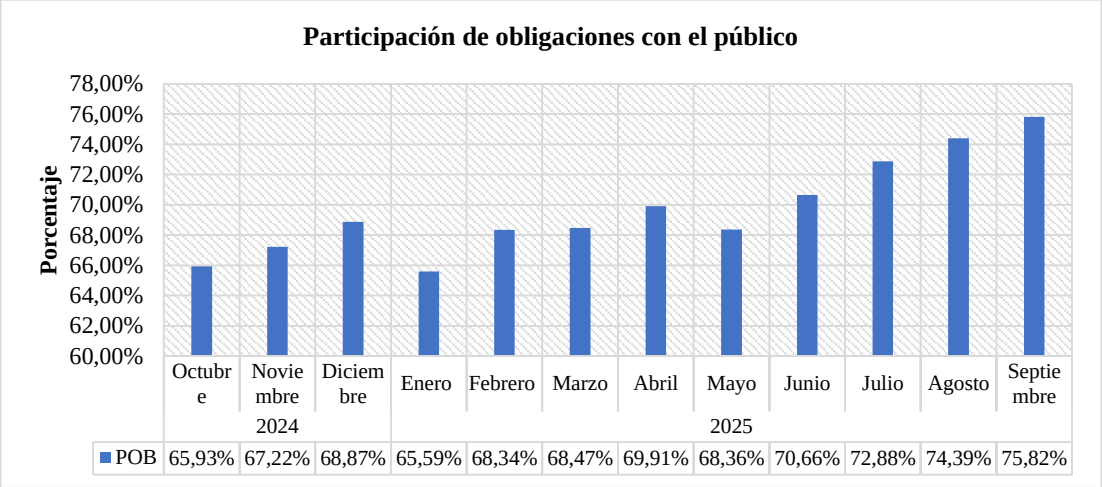
La situación financiera respecto al pasivo con costo es regular, debido a la excesiva dependencia de fuentes ajenas que afectan la autonomía financiera y reducen la rentabilidad neta.

Se recomienda reducir gradualmente la dependencia del pasivo con costo mediante políticas de incremento del ahorro voluntario de socios y retención de utilidades; sería oportuno impulsar productos de captación a bajo costo, como cuentas de ahorro programadas o aportaciones institucionales, fortaleciendo la base patrimonial y la autonomía financiera de la cooperativa.

- **PARTICIPACIÓN DE OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO**

Figura 21

Comportamiento mensual del índice de participación de obligaciones con el público.



Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Interpretación

Mide el porcentaje de las obligaciones: depósitos, ahorros y aportaciones, provenientes del público frente al total de pasivos, reflejando el grado de confianza de los socios y la dependencia de estas fuentes.

Análisis horizontal trimestral

Este indicador mostró una tendencia ascendente y estable, pasando de 65 % a 75,82 %. El crecimiento sostenido refleja un aumento en la captación de depósitos y aportaciones, impulsado por la confianza de los socios y la consolidación de la base social, a lo largo del periodo se fortaleció la capacidad de autofinanciamiento mediante recursos del público, mejorando la autonomía financiera y reduciendo la dependencia de fuentes externas.

La situación financiera en obligaciones con el público es muy buena, ya que demuestra credibilidad, consolidación de la base social y dependencia saludable de los recursos provenientes de socios.

Se recomienda potenciar las campañas de fidelización y ahorro, destacando la seguridad y los beneficios del ahorro local; es recomendable implementar incentivos para socios recurrentes y programas de educación financiera que fortalezcan la cultura del ahorro en la comunidad rural.

4.2.3. Análisis comparativo de Indicadores Financieros – septiembre 2025 con el Promedio del Segmento.

Tabla 14
Indicadores con ratios mínimos y máximos del segmento cuatro cooperativo.

sept-25			
Indicador	**Warmikunapak Rikchari Ltda.**	**RATIOS: MIN - MAX SEGMENTO 4**	
Solvencia	10,93%	Mínimo	9,12%
Liquidez	42,93%	Máximo	100%
Morosidad Ampliada	2,75%	Máximo	10,25%
Rentabilidad sobre activos (ROA)	1,40%	Mínimo	1,50%
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	11,44%	Mínimo	3,05%
Grado de Absorción (margen financiero)	77,24%	Máximo	103,38%
Cobertura	102,50%	Mínimo	90%
Utilización de pasivo con costo	107,66%	Mínimo	103,95%
Participación de obligaciones con el público	75,82%	Mayor al	60%

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

1) Solvencia

Warmikunapak Rikchari: 10,93 %

Promedio mínimo sectorial: 9,12 %

Análisis:

La solvencia muestra la capacidad de la cooperativa para responder a sus obligaciones a largo plazo mediante su patrimonio. En este caso, el valor se ubica por encima del promedio mínimo del segmento, lo que evidencia una posición patrimonial saludable, pero con margen limitado ante posibles aumentos del pasivo.

Con un 10,93 %, la entidad se mantiene solvente, aunque la diferencia con el mínimo sectorial es estrecha. Esto indica que, si bien la cooperativa posee respaldo patrimonial, debe fortalecer su capital institucional para reducir el riesgo financiero y aumentar la estabilidad.

Se recomienda reforzar el patrimonio institucional, promoviendo aportes de socios y capitalizando utilidades, establecer una política de crecimiento patrimonial sostenible, alineada con los objetivos de expansión de crédito rural.

2) Liquidez

Warmikunapak Rikchari: 42.93%

Máximo sectorial: 100%

Análisis:

El nivel de liquidez se encuentra por debajo del parámetro óptimo establecido para las cooperativas del segmento 4, lo que refleja una situación regular a desfavorable. Este resultado sugiere una posible concentración de activos en cuentas de difícil realización o un incremento en el volumen de créditos otorgados, lo cual reduce la disponibilidad inmediata de efectivo. No obstante, el valor aún permite cumplir con obligaciones básicas, aunque sin mucha capacidad de reacción ante imprevistos.

En el mes de septiembre de 2025, la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda. Presenta un índice de 42,93 %, mientras que el valor máximo de referencia sectorial es 100 %, lo cual indica que la institución dispone de menos de la mitad de los recursos líquidos necesarios para hacer frente a sus compromisos inmediatos.

La situación de liquidez de la cooperativa se considera regular, dado que su valor se encuentra significativamente por debajo del límite ideal, demostrando una dependencia alta del retorno de créditos y una limitada capacidad de respuesta inmediata ante exigencias de corto plazo.

Se recomienda mejorar la liquidez mediante una gestión más equilibrada entre colocaciones y reservas, priorizando estrategias de recuperación de cartera y políticas de ahorro interno que fortalezcan los fondos disponibles.

3) Morosidad Ampliada

Warmikunapak Rikchari: 2,75 %

Máximo sectorial: 10,25 %

Análisis:

La morosidad mide el nivel de cartera vencida sobre el total de créditos; en este caso el indicador es notablemente bajo respecto al promedio sectorial, lo que refleja una excelente calidad de cartera y eficiente gestión de cobro.

Un valor de 2,75 % demuestra políticas de crédito sólidas, análisis de riesgo efectivo y acompañamiento postcrédito. Esto refuerza la confianza de los socios y la estabilidad financiera.

Se recomienda mantener la gestión de cobranzas activa, realizar visitas periódicas y programas de educación financiera que promuevan la puntualidad en los pagos, y aprovechar esta fortaleza para ampliar la colocación de créditos con bajo riesgo.

4) Rentabilidad sobre Activos (ROA)

Warmikunapak Rikchari: 1,40 %

Mínimo sectorial: 1,50 %

Análisis:

El ROA evalúa la eficiencia con la que se usan los activos para generar utilidades, el valor se ubica ligeramente por debajo del mínimo, lo que evidencia rentabilidad operativa moderada.

Aunque la cooperativa es rentable, sus activos podrían generar más ingresos si se optimiza su uso. Esto puede estar relacionado con un bajo margen financiero o altos costos operativos.

Se recomienda optimizar la cartera de activos productivos, priorizando inversiones rentables y reduciendo gastos administrativos.

5) Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)

Warmikunapak Rikchari: 11,44 %

Mínimo sectorial: 3,05 %

Análisis:

El ROE mide la rentabilidad generada sobre el capital de los socios, valor que supera ampliamente el mínimo sectorial, evidenciando una gestión eficiente del capital propio. El 11,44 % demuestra que los recursos aportados por los socios están siendo utilizados de manera rentable. Este desempeño es resultado de políticas prudentes y buena administración del riesgo financiero.

Se recomienda continuar con la política de eficiencia operativa y destinar parte de los excedentes a fortalecer el patrimonio institucional, manteniendo un equilibrio entre rentabilidad y seguridad.

6) Grado de Absorción (Margen Financiero)

Warmikunapak Rikchari: 77,24 %

Máximo sectorial: 103,38 %

Análisis:

Mide la capacidad de los ingresos financieros para absorber los gastos financieros, el valor se encuentra por debajo del máximo sectorial, lo que indica margen financiero moderado.

La cooperativa no alcanza el nivel óptimo de margen del sector, lo que puede deberse a tasas activas reducidas o altos costos financieros, lo que limita el excedente disponible para inversión o reservas.

Se recomienda revisar la política de tasas y buscar fuentes de financiamiento más económicas, como líneas de crédito de segundo piso o alianzas institucionales.

7) Cobertura

Warmikunapak Rikchari: 102,50 %

Mínimo sectorial: 90 %

Análisis:

La cobertura indica la capacidad para cubrir obligaciones con los ingresos financieros, un valor superior al 90 % refleja gestión operativa sólida y equilibrio entre ingresos y gastos.

El resultado demuestra que los ingresos financieros permiten cubrir los costos y generar excedente, esto es señal de buena planificación financiera y control de gastos.

Se recomienda mantener el equilibrio actual e implementar mecanismos de provisión prudencial, asegurando que la cobertura se mantenga por encima del 90 % ante fluctuaciones en la cartera o ingresos.

8) Utilización del Pasivo con Costo

Warmikunapak Rikchari: 107,66 %

Mínimo sectorial: 103,95 %

Análisis:

Mide la proporción de pasivos que generan intereses dentro del total de recursos; el valor está levemente por encima del promedio, lo que puede demostrar una dependencia moderada de recursos externos.

Aunque está dentro de los límites normales, la cooperativa mantiene un nivel alto de endeudamiento con costo. Esto podría presionar la rentabilidad si las tasas aumentan.

Se recomienda reducir gradualmente la dependencia de pasivos con costo fomentando mayores captaciones de ahorro voluntario y fortaleciendo el capital propio. Buscar fuentes de fondeo con condiciones más flexibles.

9) Participación de obligaciones con el publico

Warmikunapak Rikchari: 75,82 %

Promedio sectorial: Mayor al 60 %

Análisis:

Este indicador evidencia el grado de confianza del público en la cooperativa. El valor supera ampliamente el umbral sectorial, lo que refleja alta credibilidad y respaldo social.

Un 75,82 % demuestra que la cooperativa se financia principalmente con recursos de sus socios, lo que demuestra su sostenibilidad y autonomía financiera.

Se recomienda mantener la confianza del público mediante campañas de fidelización y educación financiera. Incentivar productos de ahorro con beneficios, fortaleciendo así la captación y estabilidad de fondos.

4.2.4. Análisis del activo, pasivo y patrimonio.

Tabla 15
Evolución de los Activos, Pasivos y Patrimonio, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., Periodo octubre 2024 – septiembre 2025.

Año	Mes	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO
2024	**Octubre**	$ 4.836.026,28	$ 4.236.205,65	$ 553.955,78
	Noviembre	$ 4.873.847,71	$ 4.278.979,33	$ 559.967,67
	Diciembre	$ 4.898.607,75	$ 4.325.990,63	$ 562.893,34
2025	**Enero**	$ 5.251.293,99	$ 4.666.688,44	$ 573.531,25
	Febrero	$ 5.492.197,81	$ 4.906.583,14	$ 579.318,86
	Marzo	$ 5.384.049,24	$ 4.768.967,12	$ 584.637,91
	Abril	$ 5.379.932,78	$ 4.748.910,61	$ 589.773,86
	Mayo	$ 5.694.234,50	$ 5.030.203,54	$ 596.064,12
	Junio	$ 5.904.162,88	$ 5.228.947,77	$ 607.474,39
	Julio	$ 6.105.137,63	$ 5.416.623,02	$ 615.028,18
	Agosto	$ 6.264.616,66	$ 5.578.098,88	$ 622.875,17
	Septiembre	$ 6.344.200,70	$ 5.364.613,05	$ 632.396,24

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis:

Durante el periodo de octubre de 2024 y septiembre de 2025, la institución presenta un crecimiento progresivo en sus activos, que pasan de $4.836.026,8 a $6.344.200,70 reflejando un incremento considerable. Este comportamiento demuestra una eficiente gestión financiera orientada a la expansión del capital disponible, lo que fortalece la capacidad institucional para otorgar créditos a sus socios.

El aumento del activo indica mayor respaldo financiero, disponibilidad de liquidez y acumulación de recursos que pueden destinarse al otorgamiento de crédito.

Por otro lado, los pasivos muestran también un aumento, lo cual evidencia que la entidad ha recurrido a fuentes de financiamiento externo o ha incrementado las captaciones. Esto se puede considerar positivo si los recursos obtenidos se están destinando a la colocación de créditos, siempre y cuando la tasa de morosidad se mantenga controlada y los intereses generen un margen financiero favorable.

En cuanto al patrimonio, su crecimiento indica una capitalización constante de utilidades o reservas, fortaleciendo la solvencia institucional, ya que un mayor patrimonio incrementa la confianza de los socios y de los entes reguladores, ya que respalda la estructura de crédito y mejora la calificación de riesgo financiero de la cooperativa.

Es recomendable continuar fortaleciendo la gestión de activos líquidos y de patrimonio institucional, asegurando que los recursos disponibles se orienten a créditos con alta recuperación y bajo riesgo. Asimismo, es conveniente mantener políticas de apalancamiento prudente, evitando que el crecimiento del pasivo supere la capacidad de pago institucional.

HALLAZGOS Y FACTORES CLAVE DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA.

La gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari presenta resultados favorables en su desempeño institucional, pero también pequeños riesgos que requieren atención. En primer lugar, los indicadores financieros muestran niveles moderados de liquidez, solvencia y rentabilidad, lo cual evidencia una administración responsable del capital, capacidad para cumplir obligaciones y generación de utilidades para sostener sus operaciones. Además, la estructura de financiamiento está compuesta principalmente por los aportes de los socios, lo que reduce la dependencia externa y otorga estabilidad al otorgamiento de créditos.

No obstante, entre los principales hallazgos se identifica una solvencia en deterioro, aunque por encima del mínimo sectorial, reflejando fragilidad patrimonial frente al crecimiento del pasivo. La liquidez constituye un punto importante de analizar, ya que presenta niveles altos de volatilidad, evidenciando dificultades para cubrir obligaciones inmediatas y una gestión deficiente de recursos disponibles en ciertos meses. Por otro lado, la morosidad ampliada tiene un indicador muy bajo, lo que demuestra una cartera sana y un adecuado control de riesgo crediticio, reforzado por buenas prácticas de recuperación.

En términos de rentabilidad, el ROA se sitúa ligeramente por debajo del estándar sectorial, mientras que el ROE es sobresaliente, lo que indica un uso eficiente del patrimonio de los socios. El margen financiero, aunque muestra recuperación, mantiene inestabilidad debido a altos costos financieros, asimismo, persiste una elevada dependencia del pasivo con costo. No obstante, la cooperativa exhibe una fuerte confianza de los socios reflejada en un crecimiento sostenido en activos, pasivos y patrimonio, que evidencia expansión institucional. En conjunto, la cooperativa mantiene bases sólidas en cartera, rentabilidad patrimonial y captación, pero debe procurar fortalecer su liquidez y sobre todo mantener estable dicho indicador, mejorar su margen financiero y fortalecer su patrimonio para asegurar estabilidad financiera a largo plazo.

4.3. GESTIÓN DE CRÉDITOS

4.3.1. Análisis del tipo de crédito

MICROCRÉDITOS

Conforme a la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, en el Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito, mención a que el microcrédito es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.00,00, o a un grupo de prestatarios con garantía, solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

En el caso de la cooperativa, esta línea de crédito es la única que maneja, ya que responde a las necesidades reales de la comunidad donde opera. Los microcréditos han permitido fortalecer la economía local y generar confianza entre los socios, además, cumplen una función social y económica muy importante al fomentar el desarrollo de pequeños emprendimientos, contribuyen a la estabilidad familiar y refuerzan el vínculo solidario entre la cooperativa y sus socios.

Tabla 16
Tabla de créditos.

Mes	CARTERA TOTAL	% MORA	Monto Total Aprobado	# De créditos Aprobados	CARTERA RIESGO
Octubre	$ 4.037.747,03	2,54%	$ 440.370,26	229	$ 102.740,33
Noviembre	$ 4.291.060,39	3,61%	$ 673.545,49	209	$ 154.798,16
Diciembre	$ 4.227.594,59	2,38%	$ 281.279,82	148	$ 100.732,52
Enero	$ 4.249.559,54	2,83%	$ 362.234,15	194	$ 120.100,33
Febrero	$ 4.674.783,57	2,65%	$ 941.168,38	250	$ 123.832,67
Marzo	$ 4.888.164,02	2,74%	$ 605.534,18	219	$ 133.757,13
Abril	$ 4.891.526,20	1,98%	$ 495.806,40	213	$ 96.997,95
Mayo	$ 5.032.229,39	2,02%	$ 576.353,25	225	$ 101.423,36
Junio	$ 5.255.019,42	2,53%	$ 710.371,86	219	$ 133.004,29
Julio	$ 5.168.363,56	2,60%	$ 434.285,97	177	$ 134.296,86
Agosto	$ 5.377.186,76	2,57%	$ 860.793,85	227	$ 137.958,04
Septiembre	$ 5.436.013,58	2,75%	$ 590.264,83	197	$ 149.615,80

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

ESTADO SITUACIONAL DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari presenta un desempeño sólido y estable, mostrando una gestión eficiente del riesgo y una estructura crediticia saludable en comparación con los parámetros del segmento cuatro.

Durante el periodo analizado, el monto total de la cartera creció de 4.037.747,03 millones a $ 5.377.186,76 millones, lo que refleja una expansión sostenida en la colocación de microcréditos y una mayor demanda de financiamiento por parte de los socios. Este crecimiento ha sido acompañado por un adecuado control de riesgo, ya que los índices de morosidad mensual se mantuvieron en rangos bajos, cambiando entre 1,98% y 3,61% como máximo, y cerró para septiembre del 2025 en 2,75% muy por debajo del máximo sectorial permitido que es del 10,25%, lo que confirma la fortaleza y calidad de la cartera.

Asimismo, el indicador de cobertura alcanzó 102,50%, superando de gran manera el mínimo sectorial de 90%; lo cual evidencia que los ingresos financieros son suficientes para cubrir las obligaciones y provisiones asociadas a la cartera de créditos. Esto indica una adecuada capacidad de la cooperativa para absorber riesgos potenciales y mantener estabilidad operativa.

En conjunto, la institución mantiene una cartera sana, bien controlada y con indicadores superiores al promedio requerido del segmento, lo que demuestra una gestión prudente, eficiente y alineada con las exigencias de los entes reguladores, favoreciendo la estabilidad financiera de la institución, respaldada por su capacidad para continuar expandiendo sus servicios como instrumento de desarrollo económico local.

4.4. CORRELACIÓN

4.4.1. Fondos Disponibles – Monto Total Aprobado

Tabla 17
Detalle de Fondos Disponibles al 30 de septiembre de 2025.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI		
30/9/2025		
CODIGO	**CUENTA**	**SALDO**
1	ACTIVO	6.344.200,70
11	FONDOS DISPONIBLES	774.003,80
1101	Caja	45.877,64
110105	Efectivo	45.877,64
110110	Caja chica	0,00
1102	Depósitos para encaje	0,00
110205	Banco Central del Ecuador	0,00
1103	Bancos y otras entidades financieras	364.063,08
110305	Banco Central del Ecuador	12.535,12
110310	Entidades del sector financiero público y privado	316.486,80
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	0,00
110320	Entidades del sector financiero popular y solidario	35.041,16
1104	Efectos de cobro inmediato	0,00
110401	Efectos de cobro inmediato	0,00
1105	Remesas en tránsito / transferencias en tránsito	0,00
110505	Del país	0,00
110510	Del exterior	0,00
110515	Transferencias en tránsito	0,00

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Tabla 18
Tabla de créditos- septiembre 2025

Año	Mes	CARTERA TOTAL	% MORA	Monto Total Aprobado	# De creditos Aprobados	CARTERA RIESGO
	Septiembre	$ 5.436.013,58	2,75%	$ 590.264,83	197	$ 149.615,80

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., al 30 de septiembre de 2025, se observa una correlación positiva entre los fondos disponibles y el monto total aprobado en créditos. Los fondos disponibles ascienden a $774.003,80, mientras que el monto total aprobado de créditos es de $590.264,83, al analizar esos datos se puede evidenciar que la cooperativa mantiene una adecuada capacidad de liquidez para seguir otorgando créditos. Esta relación indica que a medida que la institución dispone de mayores recursos líquidos, puede aprobar un volumen mayor de créditos sin comprometer su estabilidad financiera.

Desde el enfoque de la gestión financiera, esta relación demuestra que la disponibilidad de fondos influye directamente en la capacidad de colocación, garantizando que la institución mantenga un equilibrio entre la liquidez y la rentabilidad. El monto total aprobado representa el 76,26 % de los fondos disponibles, lo que demuestra una gestión eficiente de recursos, ya que permite atender a la demanda crediticia y conservar una reserva suficiente para cubrir obligaciones inmediatas. Además, con una morosidad del 2,75% y una cartera en riesgo de $149.615,80, la institución refleja un nivel de riesgo controlado, por debajo del límite máximo permitido por la SEPS de 10,25% para cooperativas del segmento cuatro.

En definitiva, estos resultados muestran que la gestión financiera de la entidad se orienta a optimizar el uso de los fondos disponibles para el otorgamiento de créditos, ya que utiliza de manera responsable sus fondos disponibles para impulsar el crecimiento de su cartera de crédito sin comprometer su liquidez y estabilidad financiera a través del tiempo.

4.4.2. Monto Total Aprobado $ - Mora.

Durante el mes de septiembre del 2025, la cooperativa presentó un monto total en créditos aprobados de $590.264,83 y un porcentaje de mora del 2,75%, dentro del rango considerado óptimo por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Este comportamiento refleja una gestión crediticia eficiente, donde el aumento en dinero entregado a los socios no generó un incremento significativo en la morosidad, lo que demuestra control financiero, adecuada evaluación crediticia y seguimiento efectivo de la cartera.

El análisis de correlación entre el dinero entregado y la mora evidencia una relación inversa moderada, ya que a pesar de que se incrementó el volumen de créditos otorgados, el nivel de mora se mantuvo estable. Esto indica que la cooperativa ha logrado expandir su colocación crediticia sin comprometer la calidad de su cartera, manteniendo la confianza institucional.

En términos monetarios, el porcentaje de mora del 2,75% aplicada sobre la cartera total $5.436.013,58 representa una cartera riesgo para el mes de septiembre de $149.615,80, lo que significa que solo $2,75 de cada $100 entregados se encuentra en mora. Este nivel de morosidad es considerado bajo y manejable, pues muestra que la entidad conserva un equilibrio adecuado entre rentabilidad, riesgo y liquidez.

En conclusión, los resultados de septiembre demuestran que existe una buena correlación entre la gestión financiera y el otorgamiento de créditos, evidenciando que la cooperativa administra correctamente sus recursos, manteniendo bajo control de morosidad y optimizando su capacidad de recuperación. Este desempeño contribuye directamente a la estabilidad institucional y a la confianza de los socios.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.5.1. ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN FINANCIERA ACTUAL DE LA COOPERATIVA Y QUÉ FORTALEZAS Y DEBILIDADES PRESENTA EN LA GESTIÓN DEL CRÉDITO?

La calidad de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., del cantón Ambato se fundamenta den la evaluación de los principales indicadores financieros (KPIs), y su comparación con el promedio del sector y segmente cooperativista, permitiendo identificar factores clave de éxito y áreas de riesgo que afectan la sostenibilidad y la eficiencia en el otorgamiento de créditos.

La calidad de la gestión financiera de la Cooperativa, al 30 de septiembre de 2025, se evalúa mediante un conjunto de indicadores clave de desempeño (KPIs) en comparación con los valores de referencia del segmento cuatro del sector cooperativo ecuatoriano.

Tabla 19
Indicadores clave de desempeño (KPIs) Segmento 4.

Indicador (KPI)	Cooperativa (Sept. 2025)	Ratios Mínimos/Máximos Segmento 4	Evaluación
Solvencia	10, 93%	Minino: 9,12%	Favorable
Liquidez	42,93%	Máximo: 100%	Regular/ Riesgo Significativamente bajo.
Morosidad Ampliada	2,75%	Máximo: 10,25%	Excelente/ Optima
Rentabilidad sobre activos (ROA)	1,40%	Mínimo: 1,50%	Moderada/Débil, ligeramente bajo.
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	11,44%	Mínimo: 3,05%	Excelente/ Optima
Cobertura	102,50%	Mínimo: 90%	Favorable
Utilización de pasivo con costo	107,66%	Mínimo: 103,95%	Controlad/Levente alta

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Factores positivos de la Gestión Financiera:

Los resultados indican las siguientes fortalezas que demuestran una gestión financiera y crediticia parcialmente solida:

- **Baja morosidad:** el índice de morosidad amplia de 2,75% es excepcionalmente bajo en comparación con el máximo sectorial de 10,25%, reflejando una excelente calidad de cartera y una gestión de cobro efectiva.
- **Alta rentabilidad del capital (ROE):** El ROE de 11,44% supera ampliamente el mínimo sectorial de 3,05%, evidenciando una gestión eficiente del capital propio aportado por los socios y una buena administración del riesgo financiero.
- **Solvencia y cobertura robusta:** la capacidad para responder a obligaciones a largo plazo (Solvencia de 10,93%) y la capacidad de los ingresos financieros para cubrir gastos (Cobertura de 102,50%) superan el mínimo regulatorio, demostrando estabilidad patrimonial y operativa.

Factores negativos de la Gestión Financiera:

Se identifican debilidades estructurales y operativas que limitan la eficiencia y el crecimiento:

- **Riesgo de liquidez:** El índice de liquidez de 42,93% es significativamente bajo en comparación con el máximo sectorial de 100%, lo que denota una situación regular a desfavorable. Esto refleja una alta dependencia del retorno de créditos y una limitada capacidad de respuesta inmediata ante las exigencias de corto plazo o imprevistos.
- **Eficiencia de Activos y Márgenes:** La rentabilidad sobre activos (ROA) de 1,40%, se encuentra ligeramente por debajo del mínimo sectorial (1,50%), lo que sumando a un margen financiero bajo (Grado de absorción de 77,24%), sugiere que los activos podrían generar más ingresos si se optimizara su uso y se revisara la política de tasas activas y costos financieros.
- **Deficiencia en la evaluación de riesgos:** Existe una ausencia de procesos técnicos formales para la evaluación de microcréditos en montos menores a $5.000, lo cual incrementa el riesgo crediticio, especialmente en un entorno rural fluctuante.

- **Limitación Tecnológica y Operativa:** La falta de un Core Financiero moderno impide que los procesos se automaticen y se realicen de manera eficiente, lo que afecta directamente la liquidez y rentabilidad al requerir mayor provisión y control

4.5.2. ¿QUÉ CRITERIOS Y PROCESOS SE APLICAN PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y CÓMO SE RELACIONAN CON LA RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ?

La calidad de la gestión de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., se analiza mediante la utilización de indicadores clave de desempeño (KPIs) comparados con el sector, con el propósito de identificar con precisión los factores internos que inciden en el riesgo crediticio y proyectar sus consecuencias en la sostenibilidad económica de la institución.

Tabla 20
Indicador clave de desempeño (Morosidad Ampliada).

Indicador (KPI)	Cooperativa (Sept.2025)	Ratio Máxima Sectorial (Segmento 4)	Evaluación de la Gestión.
Morosidad Ampliada	2,75%	Máxima: 10,25%	Excelente/Optima

Nota: Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari.

Análisis técnico del KPI:

La morosidad ampliada de 2,75% se ubica notablemente por debajo del valor máximo de referencia para las cooperativas del segmento 4 (10,25%). Este resultado evidencia una excelente calidad de la cartera y la efectividad de las políticas de crédito y gestión de cobro. A lo largo del periodo, este indicador se mantuvo estable y favorable, descendiendo de 3,01% a finales de 2024.

Factores positivos de la Gestión Crediticia:

Los resultados del análisis financiero y de campo identifican fortalezas claras en la gestión crediticia:

- **Baja exposición al riesgo (morosidad):** La tasa de morosidad de 2,75% refleja una gestión responsable de los cobros y una adecuada evaluación inicial de los socios.
- **Efectividad en la Recuperación:** La institución ha demostrado fortalezas en la recuperación de la cartera, lo que es clave para su estabilidad financiera.
- **Vínculo con el socio:** Existe una excelente relación con los socios y un buen acompañamiento postcrédito, lo que promueve la puntualidad en los pagos.

Factores negativos de la Gestión Crediticia:

Existen debilidades estructurales y operativas que representan un riesgo significativo para la calidad futura de la cartera:

- **Riesgo en microcréditos:** El comité de Análisis de Crédito no evalúa con procesos técnicos las solicitudes de microcréditos, un claro ejemplo en los montos inferiores a $5.000. Esto se traduce en una aplicación media/baja de criterios técnicos de análisis de capacidad de pago, incrementando el riesgo crediticio potencial.
- **Deficiencia Tecnológica:** la carencia de un Core Financiero moderno impide la automatización y eficiencia de los procesos de crédito. Esta limitación tecnológica dificulta el seguimiento continuo y provoca la necesidad de mayores provisiones, afectando la rentabilidad y la liquidez.
- **Entorno Externo Volátil:** La ubicación de la cooperativa en una zona rural expone la cartera a un entorno económico fluctuante, con cambios bruscos en los precios de los productos agrícolas, lo que reduce la capacidad de pago de los productores.

Tabla 21
Consecuencias para el Futuro (Inmediato y Mediato).

Factores	**Consecuencias para el Futuro Inmediato (0-12 meses)**	**Consecuencias para el Futuro Mediato (+12 meses)**
Baja Morosidad (2,75%)	**Fortaleza Operativa:** Permite mantener la confianza de los socios y liberar recursos para nuevas colocaciones de crédito con bajo riesgo.	**Crecimiento Restringido:** El crecimiento potencial de la cartera sana se ve limitado por la insuficiente liquidez (42,93%) y las deficiencias en los procesos operativos.
Ausencia de Procesos Técnicos y Core Financiero	**Deterioro Inminente de la Cartera:** La falta de evaluación técnica en microcréditos y la limitación tecnológica incremental la vulnerabilidad a futuros incumplimientos, pudiendo llevar a un rápido incremento de la morosidad y a la necesidad de mayores provisiones.	**Riesgo Sistemático y Estancamiento:** La falta de una herramienta tecnológica moderna impide la optimización, el escalamiento y la eficiencia de los procesos crediticios, lo que compromete la sostenibilidad económica a largo plazo y la capacidad para competir.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

En definitiva:

Dualidad de la gestión: La gestión crediticia de la cooperativa presenta una excelente calidad de la cartera actual, en cuanto a la morosidad ampliada de 2,75% frente al 10,25% sectorial, lo que indica un éxito histórico en la recuperación y el relacionamiento con el socio.

Riesgo estructural: Esta fortaleza se ve amenazada por riesgos estructurales y operativos. La principal debilidad es la ausencia de procesos técnicos formales para la evaluación del microcrédito (menores a $5.000) y la carencia de un Core Financiero moderno.

Impacto Proyectado: En conclusión, la deficiencia en la evaluación de riesgos y la limitación tecnológica influyen negativamente en la capacidad de la cooperativa para otorgar créditos en condiciones óptimas y, de no ser corregidas, provocarán incremento futuro de la morosidad y la pérdida de competitividad.

4.5.3. ¿EXISTE UNA CORRELACIÓN ENTRE EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA?

La gestión crediticia no es un proceso aislado; constituye el motor primario de los resultados de la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Para la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., esta relación se manifiesta en dos niveles:

1. **Incidencia positiva (Retroalimentación virtuosa)**

La excelente calidad de cartera de créditos, con una morosidad ampliada de 2,75% incide directamente y de manera positiva en la rentabilidad sobre patrimonio ROE de 11,44%, y en la solvencia de 10,93%. Una cartera sana minimiza la necesidad de provisiones por cartera incobrable, libera capital para otras operaciones y genera un flujo de ingresos constante, lo cual se traduce en una alta rentabilidad del capital propio y en el cumplimiento de las ratios de solvencia exigidos por la SEPS.

2. **Incidencia negativa (Efecto restrictivo)**

Los problemas estructurales en la gestión financiera, como la baja liquidez de 42,73% y el bajo ROA de 1,40%, inciden de manera restrictiva en la gestión crediticia.

- ✓ **Liquidez insuficiente:** una baja liquidez limita la capacidad de colocación de nuevos créditos o de responder de manera oportuna a las solicitudes de desembolso, frenando el crecimiento de la cartera y la penetración en el mercado.
- ✓ **Eficiencia de Activos (ROA):** Un bajo ROA sugiere que los activos, principalmente la cartera, no están generando el margen de rendimiento esperado, lo que a su vez limita la capacidad de la cooperativa para invertir en tecnología, como por ejemplo un nuevo Core Financiero o capacitaciones, elementos cruciales para mejorar la eficiencia del proceso crediticio.

3. Análisis relacional y factores clave:

La relación entre ambas gestiones en la Cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda., es de fuerte dependencia, donde la fortaleza de la cartera actual contrasta con las debilidades operativas y estructurales de la gestión de recursos.

Tabla 22
Relación Inter-Gestión.

FACTOR	RELACIÓN INTER-GESTIÓN
Positivo: Baja Morosidad (Crediticia)	**Impacto Financiero:** Asegura la alta Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE). La gestión crediticia es el principal impulsor de la rentabilidad del capital.
Negativo: Baja Liquidez (Financiera)	**Impacto Crediticio:** Restringe la capacidad de colocación de nuevos créditos, limitando el crecimiento de la cartera y la oportunidad de negocio.
Negativo: Ausencia de Procesos Técnicos y Core Financiero (Crediticia y Operativa)	**Impacto Financiero:** Afecta directamente a la eficiencia operativa y la rentabilidad (ROA) al elevar los costos de gestión, el tiempo de respuesta y el riesgo crediticio potencial.
Negativo: Bajo Rendimiento de Activos	**Impacto Crediticio:** Impide la inversión estratégica en tecnología y sistemas de evaluación de riesgos, perpetuando las deficiencias del proceso crediticio.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

4. Consecuencias a corto y mediano plazo:

Tabla 23
Consecuencias a Corto plazo (0-12 meses).

FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA DIRECTA
Baja liquidez y bajo ROA	**Freno en la colocación:** El bajo nivel de recursos disponibles para préstamos obliga a una gestión conservadora, ralentizando el crecimiento de la cartera y la satisfacción del socio.
Ausencia de Procesos técnicos en microcréditos	**Incremento de morosidad futura:** El riesgo de la cartera incrementa paulatinamente, ya que los créditos más pequeños y numerosos no se evalúan con el rigor necesario, pudiendo conducir a un aumento en las provisiones.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

Tabla 24
Mediano Plazo (+12 meses).

FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA DIRECTA
Debilidad en Inversión Tecnológica (ROA/Liquidez)	**Pérdida de competitividad:** La cooperativa no podrá optimizar sus procesos, lo que se traduce en altos costos operativos y tiempos de respuesta lentos, siendo superada por instituciones que sí han invertido en un Core Financiero.
Deterioro Sostenido de la cartera	**Compromiso de Solvencia y Rentabilidad:** El incremento sostenido en la morosidad agotará las provisiones, erosionando el patrimonio y forzando a la cooperativa a reducir su exposición al riesgo crediticio.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

5. Estrategias y acciones para fortalecer la gestión y el crecimiento:

Para asegurar la excelencia administrativa y el crecimiento en el sector, se requiere una estrategia de integración que aborde simultáneamente las deficiencias financieras (Liquidez ROA) y crediticias (Procesos y Tecnología).

Tabla 25
Estrategias de integración de las deficiencias financieras.

Eje Estratégico	**Estrategia (Misión-Visión)**	**Acciones a Implementar**
Fortalecimiento Tecnológico y Operativo	**Eficiencia Operacional (Estrategia de excelencia operativa):** Reducir el riesgo crediticio y mejorar el ROA mediante la automatización de procesos.	**Inversión prioritaria en Core Financiero:** Implementar una solución tecnológica que automatice la organización, evaluación, desembolso y seguimiento de créditos. **Estandarización de procesos:** Digitalizar y formalizar un Manual de Evaluación Crediticia que incluya scoring para microcréditos ($0 a $5.000):
Gestión de Riesgos y Liquidez	**Mitigación de Riesgos y sostenibilidad (Estrategia de Estabilidad Financiera):** Mejorar la liquidez y reducir el riesgo de la cartera.	**Optimización de la Liquidez:** Establecer un plan de tesorería dinámico para optimizar el uso de excedentes, buscando instrumentos de inversión de corto plazo y bajo riesgo. **Política de Tasas y Márgenes:** Revisar la estructura de tasas de interés activas para mejorar el ROA sin comprometer la competitividad, buscando un mejor Margen de Absorción.

Crecimiento sostenible de la cartera	**Expansión competitiva (Estrategia de penetración de mercado):** Aumentar la cartera sana y el impacto social.	**Construcción de marcos teóricos sólidos**: Utilizar datos de la SEPS y fuentes académicas (Scopus, WoS) para construir un perfil de riesgo más detallado del socio en la zona de Ambato y Tungurahua. **Alianzas estratégicas:** Buscar financiamiento de segundo piso (ej. BanEcuador, CFN) o alianzas con otras cooperativas para incrementar la base de recursos líquidos disponibles para la colocación de créditos productivos.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

Este enfoque dual, que aborda la eficiencia operativa (Core Financiero) y la solidez financiera (Liquidez y ROA) de manera simultánea, es el camino más riguroso para transformar la fortaleza actual de la cartera en un crecimiento sostenido y rentable.

CONCLUSIONES

Las conclusiones condensan el hallazgo central del estudio, destacando la dualidad entre la excelencia en un indicador clave y las deficiencias estructurales que comprometen la sostenibilidad:

- La aparente fortaleza financiera, manifestada en una excelente calidad de cartera (Morosidad Ampliada de 2,75%, muy por debajo del 10,25% sectorial) y una alta Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), crea un falso sentido de seguridad. Esta solidez es estructuralmente socavada por una baja Liquidez de 42,93% y un bajo rendimiento sobre activos ROA, revelando una gestión ineficiente del capital productivo que limita el margen de maniobra ante imprevistos.
- La ausencia de un Core Financiero moderno y de procesos técnicos formalizados para la evaluación de microcréditos constituye el principal riesgo operacional de la cooperativa. Este déficit tecnológico y metodológico compromete la sostenibilidad futura de la baja morosidad actual, al incrementar la vulnerabilidad del proceso de colocación de créditos, lo que eventualmente conducirá a un deterioro en la calidad de la cartera y a un aumento en las provisiones.
- Los indicadores de la Liquidez y ROA no solo son mediciones financieras, sino que actúan como la restricción estratégica primaria de la cooperativa. La insuficiente capacidad líquida limita directamente la oportunidad de colocar nuevos créditos sanos, frenando el crecimiento de la cartera, la penetración de mercado y el cumplimiento de su rol dinamizador de la economía popular y solidaria.
- El estudio evidencia que la principal brecha del Segmento 4 de cooperativas ecuatorianas no es la gestión de cobro (excelente morosidad), sino la inversión estratégica en tecnología, y la formalización de metodologías de scoring técnico para microcréditos. Esta brecha impide la escala, la eficiencia operativa y el uso óptimo de los activos (ROA), siendo un hallazgo relevante para la construcción de políticas públicas de supervisión.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se formulan como un aporte directo a la gestión financiera de la cooperativa y como un marco de referencia para el sector:

- ✓ Se recomienda implementar la adquisición e instalación inmediata de un Core Financiera moderno. Esta acción debe ser tratada como una inversión de mitigación de riesgo estructural y no solo como un gasto operativo, ya que, este sistema debe automatizar el ciclo del crédito y el análisis de indicadores en tiempo real, lo que incidirá directamente en la mejora del ROA por optimización de procesos.
- ✓ Desarrollar y formalizar una metodología de scoring crediticio objetiva y replicable para la evaluación de créditos de bajo monto, es decir, de $5.000 o menos. Dicha metodología debe estar sustentada en el rigor académico, considerando variables del contexto rural y productivo de Tungurahua, para asegurar la calidad de la cartera a largo plazo y ser un modelo para otras cooperativas de segmento similar.
- ✓ Establecer un Plan de Gestión de Tesorería Dinámica enfocado en aumentar el índice de liquidez y optimizar el ROA. Este plan debe incluir la revisión de la estructura de inversiones de excedentes a corto plazo y la búsqueda de financiamiento de segundo piso que libere recursos propios para la colocación de nuevos créditos, garantizando la eficiencia financiera sin comprometer la solvencia.
- ✓ Se recomienda a los organismos de control como la SEPS, priorizar la investigación sobre la correlación causal entre la inversión en tecnología Core y la mejora del índice ROA en el segmento, con la finalidad de generar un marco teórico validado para justificar la obligatoriedad y la rentabilidad de las inversiones tecnológicas en el sector, contribuyendo a la estabilidad microfinanciera.

BIBLIOGRAFÍA

Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. En D. Alan, & L. Cortez, *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (pág. https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498). Machala: Machala : Universidad Técnica de Machala. http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498

Albarracin, H. (2025). Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio. *[Tesis de Postgrado, Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio]*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Cuenca. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29485

Alberto, C. (2025). Investigación de Campo : Características, Tipos, Técnicas Y Etapas. *Studocu*, https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-superior-de-alvarado/taller-de-costos-industriales-historicos/investigacion-de-campo-caracteristicas-tipos-tecnicas-y-etapas/28325007

Álvarez, R. (2016). Desarrollo de una metodología para la implantación de un Core Bancario. *Repositorio PUCE*, https://repositorio.puce.edu.ec/items/092838d7-35bf-46f2-b2f2-4f2766bab0cc

Andrade, V. (2022). Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. *[Trabajo de Titulación, Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.]*. Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/68d06d14-e8bc-456b-b3f5-daaa4d8097bd

Arias, F. G. (2006). El PROYECTO de INVESTIGACIÓN. En F. G. Arias, *El PROYECTO de INVESTIGACIÓN* (pág. 24). República Bolivariana de Venezuela: EPISTEMECA, C.A. https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Caguana, E., & Ordoñez , A. (2023). *Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador*. Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9261037

Calduch, R. (2014). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL. En R. Calduch, *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL* (págs. https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf). Madrid: Porrúa.

Carchi, M., & Mendoza, H. (2023). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Dialnet*, https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9966673

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.

Researchgate, https://www.researchgate.net/publication/370473123_Gestion_del_riesgo_crediticio_y_su_incidencia_en_la_morosidad_en_la_Cooperativa_de_Ahorro_y_Credito_de_los_Profesores_Empleados_y_Trabajadores_de_la_Universidad_Tecnica_de_Manabi_Ecuador_2019_-_2020?utm_s. https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774

Chiluisa, P. (2022). Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021. *[Trabajo de Titulación, Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021]*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/8d1eeca1-0856-404a-b9d0-9858933a29fa

Falconí, A., Trávez, W., & Cueva, M. (2021). *Percepción de la calidad de servicio en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga.* revistas.ult. https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/337

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *UTL*, https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992

Garzón, S. (2025). GESTIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2 MEDIANTE INDICADORES DE RIESGO DE CRÉDITO. *Gestión financiera en cooperativas del segmento 2 mediante indicadores de riesgo de crédito.* Pontificia Universidad Católica del Ecuado- Sede Ambato, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/46193

Gonzáles, J., & Gomes, R. (2014). LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS. *AECA*, https://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeca/cd/111b.pdf

Guamanquispe, T., & Medina, R. (2025). *Chatbot sobre Riesgo de Crédito: Enfoque Experimental para la Optimización en Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Revista Espacios. https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n04p02

Lizcano, J., & Castelló, E. (2004). Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación . En J. Lizcano, & E. Castelló, *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación* (pág. https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf) Madrid: Cámaras.

Masaquiza, A. (2025). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS. *(Trabajo de Titulación- Maestria, Modelo de gestión por procesos en la colocación de créditos en el sistema cooperativo)* . Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/46072

Medina, M., Rómulo, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Roxana, C. (2023). Metodología de la Investigación "Técnicas e Instrumentos de Investigación. En M. Medita, R. Rómulo, W. Bustamante, R. Loaiza, C. Martel, & C. Roxana,

Metodología de la Investigación "Técnicas e Instrumentos de Investigación. Puno- Peru: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1

Morales, E., Rivera, J., & Pipa, E. (2022). LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS MIPYMES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO-2021 . *HATUN YACHAY WASI UTEA*, https://revistas.utea.edu.pe/index.php/hyw/article/view/19

Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza . En J. Morales, & A. Morales, *Crédito y Cobranza* (pág. https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG). Mexico: Patria.

Ochoa, F., Gema , P., & Moreno , M. (2024). La gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria. *Esprint Investigación*, https://rei.esprint.tech/index.php/esprint-investigacion/article/view/84?utm_source. https://doi.org/https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.84

Parrales, C., Zambrano, F., & Valls, M. (2024). Gestión Financiera de las Cooperativas de Crédito y el Sistema Bancario Privado de Ecuador durante el período 2015 – 2020. *REVESCO*, https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/94849

Puente, M., & Coello , M. (2024). La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022. *La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022.* Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13643

Puente, R., & Naranjo, J. (2024). Evaluación de la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 provincia de Chimborazo 2018 - 2022. *Evaluación de la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 provincia de Chimborazo 2018 - 2022.* Unversidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13973

Ramos, H., & Choque , R. (2020). Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018. *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018.* Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. https://hdl.handle.net/20.500.12819/955

Rengel, M., & Vásconez , L. (2022). *Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre.* Cuenca: Revista Arbitrada

Interdisciplinaria Koinonía. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1809

Salán, C. (2023). “Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Tungurahua”. *Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito delsegmento 1 en la provincia de Tungurahua.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c354bb7-4fd6-4657-a0f9-7a0526987a92/content

Saltos, W., & Zaruma, E. (2023). Evaluación de cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa minga. Ltda años 2020-2022. *Evaluación de cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa minga. Ltda años 2020-2022.* UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12171

Siguencia, L. (2022). Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. *Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/7eca4aa8-2908-4a88-83f5-b826aeba5330

Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2014 de Septiembre de 2014). *Fiel web*. Evolución Jurídica: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf

Toala , A., Moreira, Q., & Demera , P. (2024). *Gestión del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito.* Manabí: ULEAM. https://doi.org/https://doi.org/10.56124/jbs.v5i1.007

Toalombo , J. (2023). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. *[Tesis Postgrado, Modelo de gestión financiera para cooperativas de ahorro y crédito]* . Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8853

Valle, A. (2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales.* Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160

Yaguache, D., & Hennings, J. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *Recimundo*, https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1483?utm. https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371

ANEXOS

Anexo 1
Modelo de encuesta aplicado a socios de la Cooperativa.

ENCUESTA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA

Tema: GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025.

Objetivo: Medir la percepción de los socios sobre la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos.

Escala de valoración: Alto (A), Medio (M), Bajo (B)

DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

1. **La claridad de la información brindada sobre intereses, plazos y garantías es:**
   a) Alta
   b) Media
   c) Baja
2. **La atención de los asesores de crédito es:**
   a) Alta
   b) Media
   c) Baja
3. **El acompañamiento y seguimiento realizado por la cooperativa después de otorgar el crédito es:**
   a) Alta
   b) Media
   c) Baja

DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y CUMPLIMIENTO DE PROCESOS

4. **El tiempo de respuesta en la aprobación de créditos es:**
   a) Alta
   b) Media
   c) Baja

5. **La facilidad para cumplir con los requisitos solicitados es:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja
6. **El monto de dinero recibido es igual al que usted solicito:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja
7. **El plazo de crédito recibido es acorde a su situación financiera:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja

DIMENSIÓN 3: IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN Y CONFIANZA

8. **Los créditos otorgados han mejorado su actividad económica/personal:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja
9. **La gestión financiera de la cooperativa transmite confianza y seguridad:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja
10. **En general, su nivel de satisfacción con la gestión financiera de la cooperativa es:**
    a) Alta
    b) Media
    c) Baja

Anexo 2
Modelo de entrevista aplicado a los asesores de crédito.

ENTREVISTA ASESORES DE CRÉDITO

Objetivo: Conocer la percepción interna sobre el otorgamiento de créditos.

1) ¿Cuántas solicitudes de crédito recibe la cooperativa mensualmente?

……

……

2) ¿Qué tiempo dura el trámite desde la solicitud hasta la entrega del crédito?

……

……

3) ¿Cuántos créditos tiene actualmente entregados y cuál es el monto total?

……

……

4) ¿Cuántos créditos se encuentran en mora y cuál es el monto total?

……

……

5) ¿Cuál es el porcentaje de mora vencido en la cooperativa actualmente?

……

……

6) ¿Qué criterios se considera para evaluar la capacidad del pago del socio? (ejemplo: ingresos, gastos, historial crediticio)

……

……

7) ¿Qué tipo de garantías se exigen para aprobar un crédito?

……

……

8) ¿Quién define las condiciones del crédito (monto, tasa, plazo, garantías)?

……

……

9) **¿Qué controles se aplican para evitar errores o discrecionalidad en la aprobación de créditos?**

……

……

10) **¿Cada cuánto tiempo se realiza el seguimiento de los créditos activos?**

……

……

11) **¿Qué mecanismos utilizan para detectar o prevenir retrasos en los pagos?**

……

……

12) **¿Qué estrategias aplica la cooperativa para recuperar créditos vencidos?**

……

……

13) **¿Qué factores considera que más influyen en la morosidad de los socios?**

……

……

14) **¿Cómo afecta la morosidad a la rentabilidad y liquidez de la cooperativa?**

……

……

15) **¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el proceso de otorgamiento de créditos?**

……

……

Anexo 3
Modelo de entrevista aplicado a la gerente general.

ENTREVISTA A LA GERENTA GENERAL

Objetivo: Conocer la percepción interna sobre la gestión financiera.

1. **¿Cómo se financia la cooperativa, es decir, de donde provienen el dinero destinado al otorgamiento de créditos?**

……

……

2. **¿Qué porcentaje de los fondos proviene de los aportes de los socios y que parte de fuentes externas?**

……

……

3. **¿Cómo se planifican los recursos financieros destinados a la colocación de créditos?**

……

……

4. **¿La cooperativa realiza proyecciones de liquidez antes de aprobar nuevos créditos?**

……

……

5. **¿Qué mecanismos utiliza para controlar el flujo de efectivo y los presupuestos?**

……

……

6. **¿Qué indicadores financieros utilizan para evaluar el desempeño? (liquidez, rentabilidad, solvencia, morosidad)**

……

……

7. **¿Con que frecuencia se revisan los estados financieros de la cooperativa?**

……

……

8. **¿Qué acciones se toman cuando los indicadores muestran problemas de liquidez o rentabilidad?**

……

……

9. **¿Qué políticas se aplican para reducir el riesgo de crédito y mantener la sostenibilidad?**

……

……

10. **¿Existe un comité de crédito que supervise las decisiones financieras?**

……

……

11. **¿El Core financiero que utiliza la cooperativa para controlar sus operaciones es eficiente?**

……

……

12. **¿Cómo influye la morosidad en la capacidad financiera para otorgar nuevos créditos?**

……

……

13. **¿De qué manera la gestión financiera incide en la rentabilidad general de la cooperativa?**

……

……

14. **¿Qué estrategias considera necesarias para mejorar la planificación y control financiero?**

……

……

15. **¿Considera que la actual gestión financiera garantiza la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa a futuro?**

Anexo 4
Modelo de ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS INTERNOS

Objetivo: Constatar en campo cómo se cumplen las etapas del proceso de crédito.

Escala de valoración: Alto (A), Medio (M), Bajo (B).

Etapa	Indicador	Escala (A/M/B)	Observación
Recepción de solicitud	Documentación completa y ordenada		
Revisión de documentos	Cumple con los requisitos		
Análisis de capacidad de pago	Aplicación de criterios técnicos		
Aprobación de crédito	Transparencia y objetividad		
Formalización del contrato	Claridad y cumplimiento legal		
Desembolso	Rapidez y oportunidad		

Anexo 5

Evidencia de aplicación de encuestas y entrevistas en la institución.









1. Para trabajar el componente metodológico

Anexo 6
Matriz 1 Para trabajar el componente metodológico

TEMA: GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025.						
Formulación del Problema	**Objetivo General**	**Objetivos Específicos**	**Tipo de investigación**	**Método**	**Técnicas**	**Instrumentos**
¿Cuál es el impacto de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda, del cantón Ambato, provincia Tungurahua, durante el año 2025?	Determinar la incidencia de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua, durante el año 2025.	Analizar la situación financiera actual de la cooperativa para identificar fortalezas y debilidades en la gestión. Evaluar los criterios y procedimientos aplicados para el otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad y liquidez. Realizar un análisis de correlación entre la gestión financiera y el proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa.	- Analítico -Descriptivo -Exploratoria	-Deductivo -Inductivo - Investigación de campo	- Encuesta - Entrevista - Observación	• Cuestionario estructurado, para aplicar la encuesta. • Guía de entrevista para la gerenta general y asesores de crédito, con preguntas orientadas al problema de investigación.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

Actividades	Cronograma Fechas	Evidencias	Responsables
1. Encuesta • Elaboración del cuestionario con preguntas cerradas. • Validación del instrumento. • Aplicación del cuestionario a una muestra representativa de socios que son beneficiarios de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari. • Tabulación y análisis de resultados. **2. Entrevista.** • Diseño de la guía de entrevista con preguntar orientadas al problema de investigación. • Coordinar las entrevistas tanto con el gerente y asesores de crédito. • Aplicación de entrevistas de manera individual. • Organizar y analizar las respuestas obtenidas. **3. Observación:** Directamente en la institución constatando todos los procesos que se llevan a cabo cuando un socio solicita un crédito hasta su desembolso.	**Fase Inicial:** Planificación y Aprobación del Tema (Junio – Julio- agosto) **Capítulo I** Formulación General del Proyecto (septiembre) **Capitulo II** MARCO Teórico Octubre) **CAPITULO III** Metodología (octubre) **Capitulo IV** Resultados y Discusión (octubre – noviembre y diciembre)	• Cuestionario de encuesta dirigida a los socios beneficiarios de la cooperativa. • Guía de Entrevista dirigido al personal (Gerenta general y asesores)	• Edison Fabricio Sisa Poaquiza •Josué Andrés Pantoja Pérez **(Estudiantes)**

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

2. Para trabajar el marco conceptual- marco científico

Anexo 7
Matriz 2 Para trabajar el marco conceptual- marco científico

Objetivo General	Objetivos Específicos	Postura /Enfoque teórico	Estado de la cuestión/ categoría	Indicadores
Determinar la incidencia de la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua, durante el año 2025.	• Analizar la situación financiera actual de la cooperativa para identificar fortalezas y debilidades en la gestión.	Enfoque de gestión financiera integral, basada en la planificación, ejecución, control y evaluación de los recursos financieros, orientada a la sostenibilidad institucional.	La gestión financiera en cooperativas de ahorro y crédito es un factor determinante para garantizar liquidez, rentabilidad y adecuada administración de la cartera crediticia, especialmente en entidades del segmento rural y de economía popular y solidaria.	Liquidez, ROA, estructura financiera, morosidad, fondos disponibles, eficiencia en la recuperación de cartera.
	• Evaluar los criterios y procedimientos aplicados para el otorgamiento de créditos y su relación con la rentabilidad y liquidez.	Teoría de administración financiera aplicada al riesgo crediticio, que sostiene que una adecuada evaluación del crédito reduce la morosidad y mejora el desempeño financiero.	Estudios recientes evidencian que la ausencia de metodologías técnicas de evaluación crediticia incrementa el riesgo financiero y limita el crecimiento sostenible de las cooperativas.	Tiempo de aprobación, monto aprobado, tasa de morosidad, rentabilidad, liquidez.
	• Realizar un análisis de correlación entre la gestión financiera y el proceso de otorgamiento de créditos en la cooperativa.	Enfoque cuantitativo–correlacional, que permite medir la relación entre fondos disponibles, montos aprobados y mora.	Investigaciones en el sector cooperativo ecuatoriano demuestran una relación directa entre una gestión financiera eficiente y la calidad de la cartera de créditos.	Correlación fondos disponibles – monto aprobado, correlación monto aprobado – mora, índice de liquidez, ROA.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

3. Para realizar análisis y discusión de resultados.

Anexo 8

Matriz 3 para realizar análisis y discusión de resultados

Nro. Pregunta	Pregunta	Tesis citado o artículo	Autores	Año	Aporte y discusión de resultado	Observación
1	¿Cuál es la situación financiera actual de la cooperativa y que fortalezas y debilidades presenta en la gestión del crédito?	MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Toalombo	2023	El autor señala que una gestión financiera estructurada fortalece la planificación y control de la cartera, coincidiendo con los resultados del estudio donde se evidencian fortalezas en recuperación de cartera, pero debilidades en planificación y uso de tecnología.	Se confirma la necesidad de fortalecer procesos financieros y tecnológicos.
2	¿Qué criterios y procesos se aplican para el otorgamiento de créditos y cómo se relacionan con la rentabilidad y liquidez?	Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.	Andrade	2022	El estudio demuestra que la correcta aplicación de políticas financieras reduce la morosidad y mejora la rentabilidad, lo cual coincide con los resultados obtenidos en la cooperativa Warmikunapak Rikchari Ltda.	La falta de metodologías técnicas limita el desempeño financiero.
3	¿Qué criterios y procesos se aplican para el otorgamiento de créditos y cómo se relacionan con la rentabilidad y liquidez?	La gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria.	Ocho et al.	2024	Los autores concluyen que una adecuada gestión financiera influye directamente en la productividad y sostenibilidad institucional, lo que respalda la correlación encontrada entre fondos disponibles, montos aprobados y morosidad.	La evidencia empírica valida la hipótesis planteada en la investigación.

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

4. Para realizar seguimiento de las fuentes consultadas

Anexo 9

Matriz 4 Para realizar seguimiento de las fuentes consultadas

Nro.	Tipo de Fuente consultada	Tema	Autores	Año	Aspectos del documento que aporta al Estado del arte	Citación Normas APA	Referencias Normas APA
1	Libro	Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.	Alan Neill, David Cortez Suárez, Liliana	2018	Aporta los fundamentos metodológicos de la investigación científica, sustentando el enfoque cuantitativo y cualitativo aplicado en el análisis de la gestión financiera y los procesos crediticios.	Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. En D. Alan, & L. Cortez, Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica (pág. https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498). Machala: Machala : Universidad Técnica de Machala. http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498	(Alan & Cortez, 2018)
2	Tesis	Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio	Albarracin Barros, Hugo Esteban	2025	Aporta al estado del arte al proponer mejoras en los procesos de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, identificando debilidades operativas y de evaluación crediticia	Albarracin, H. (2025). Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio. *[Tesis de Postgrado, Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio]*. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Cuenca. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29485	(Albarracin, 2025)

3	Documento de sitio web	Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas Y	Alberto Cajal	2025	Contribuye con la conceptualización y aplicación de la investigación de campo, útil para la recolección directa de información en estudios sobre gestión financiera cooperativa.	Alberto, C. (2025). Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas Y Etapas. *Studocu*, https://www.studocu.com/es-mx/document/instituto-tecnologico-superior-de-alvarado/taller-de-costos-industriales-historicos/investigacion-de-campo-caracteristicas-tipos-tecnicas-y-etapas/28325007.	(Alberto, 2025)
4	Tesis	Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.	Andrade Cárdenas, Víctor Adrián	2012	Demuestra la relación entre políticas de gestión financiera y la disminución de índices de morosidad, fortaleciendo el control de cartera en cooperativas de ahorro y crédito.	Andrade, V. (2022). Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. *[Trabajo de Titulación, Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.]*. Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/68d06d14-e8bc-456b-b3f5-daaa4d8097bd	(Andrade, 2022)
5	Libro	El Proyecto de Investigación	Fidias G. Arias	2006	Proporciona bases teóricas para la estructuración del proyecto de investigación, apoyando el diseño metodológico del estudio sobre gestión financiera.	Arias, F. G. (2006). El PROYECTO de INVESTIGACIÓN. En F. G. Arias, *El PROYECTO de INVESTIGACIÓN* (pág. 24). República Bolivariana de Venezuela: EPISTEMECA, C.A. https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf	(Arias, 2006)

6	Artículo científico	Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador	Estefania Dolores Caguana Mayancela, Ana Luisa del Rocío Ordóñez Laso	2023	Analiza la evaluación de la cartera de crédito y su impacto en la estabilidad financiera de las cooperativas, aportando indicadores clave para el análisis de morosidad.	Caguana, E., & Ordoñez , A. (2023). *Evaluación de la cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador.* Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9261037	(Caguana & Ordoñez , 2023)
7	Documento de sitio web	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL	RAFAEL CALDUCH CERVERA	2014	Establece un metodológico claro y riguroso para la investigación científica, orientando la correcta selección de métodos y técnicas. Su enfoque fortalece el diseño y la validez de estudios aplicados en el ámbito financiero y crediticio.	Calduch, R. (2014). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL. En R. Calduch, *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL* (págs. https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf). Madrid: Porrúa.	(Calduch, 2014)
8	Artículo científico	Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023	Carchi Matías, Inés Alexandra, Mendoza Haro, Edgar Ítalo	2023	Al analizar la relación entre la cartera vencida y la liquidez en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, evidenciando cómo la morosidad incide directamente en la capacidad financiera de las instituciones.	Carchi, M., & Mendoza, H. (2023). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Dialnet*, https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9966673.	(Carchi & Mendoza, 2023)

9	Artículo científico	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	Angela Cevallos-Mendoza, José Campos-Vera	2023	Demuestra que una adecuada gestión del riesgo crediticio reduce significativamente los niveles de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito.	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. Researchgate, https://www.researchgate.net/publication/370473123	(Cevallos & Campos, 2023)
10	Tesis	Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021	Chiluisa Palomo, Dayana Vanessa	2022	Aporta al proponer un modelo de gestión del riesgo crediticio enfocado en la recuperación de la cartera vencida como estrategia para mejorar la rentabilidad.	Chiluisa, P. (2022). Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021. *[Trabajo de Titulación, Modelo de gestión de riesgo crediticio de recuperación de la cartera vencida para mejorar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, provincia de Cotopaxi para el período 2020-2021]*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/8d1eeca1-0856-404a-b9d0-9858933a29fa	(Chiluisa, 2022)
11	Artículo científico	Percepción de la calidad de servicio en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga	Angelita Falconí Wilson Trávez Martha Cueva	2021	Este estudio resalta la importancia de una gestión eficiente del servicio para fortalecer la relación con los usuarios y la sostenibilidad institucional.	Falconí, A., Trávez, W., & Cueva, M. (2021). Percepción de la calidad de servicio en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga. revistas.ult. https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/337	(Falconí et al., 2021)

12	Artículo científico	LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?	Hernán Feria Avila Magarita Matilla González Silverio Mantecón Licea	2020	Analizan la entrevista y la encuesta como herramientas fundamentales de indagación empírica, aclarando su carácter metodológico dentro del proceso de investigación científica.	Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? UTL, https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992	(Feria et al., 2020)
13	Trabajo de Titulación Maestría	Gestión financiera en cooperativas del segmento 2 mediante indicadores de riesgo de crédito	Garzón Zambonino, Saskia Verónica	2025	Aporta al integrar indicadores de riesgo de crédito como herramientas clave para evaluar y fortalecer la gestión financiera en cooperativas del segmento 2.	Garzón, S. (2025). GESTIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2 MEDIANTE INDICADORES DE RIESGO DE CRÉDITO. Gestión financiera en cooperativas del segmento 2 mediante indicadores de riesgo de crédito. Pontificia Universidad Católica del Ecuado- Sede Ambato, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/46193	(Garzón, 2025)
14	Documento de sitio web	LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS	Julián González Pascua Rodrigo Vaz Gomes Bastos	2014	Aportan al estado del arte al conceptualizar la morosidad como un problema financiero crítico, analizando sus causas, efectos y consecuencias sobre la rentabilidad y la liquidez de las organizaciones.	Gonzáles, J., & Gomes, R. (2014). LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS. AECA, https://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeca/cd/111b.pdf	(Gonzáles & Gomes, 2014)

15	Artículo científico	Chatbot sobre Riesgo de Crédito: Enfoque Experimental para Optimización en Cooperativas de Ahorro y Crédito	GUAMANQUISPE, Tannia A. MEDINA, Ricardo P.	2025	Al incorporar el uso de chatbots como herramienta tecnológica para la optimización de la gestión del riesgo de crédito en cooperativas de ahorro y crédito.	Guamanquispe, T., & Medina, R. (2025). *Chatbot sobre Riesgo de Crédito: Enfoque Experimental para la Optimización en Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Revista Espacios. https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n04p02	(Guamanquispe & Medina, 2025)
16	Libro	Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación	Jesús Lizcano Álvarez Emma Castelló Taliani	2004	Al desarrollar un marco práctico para el análisis y evaluación de la rentabilidad empresarial, mediante indicadores financieros claros y aplicables.	Lizcano, J., & Castelló, E. (2004). Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación. En J. Lizcano, & E. Castelló, *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación* (pág. https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf). Madrid: Cámaras.	(Lizcano & Castelló, 2004)
17	Trabajo de Titulación Maestría	Modelo de gestión por procesos en la colocación de créditos en el sistema cooperativo	Masaquiza Jerez, Andrés Rufino	2025	El estudio fortalece el conocimiento sobre cómo la estandarización y mejora de procesos incrementan la eficiencia operativa y reducen el riesgo crediticio.	Masaquiza, A. (2025). MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS. (Trabajo de Titulación- Maestria, Modelo de gestión por procesos en la colocación de créditos en el sistema cooperativo) . Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/46072	Masaquiza, A. (2025)

18	Libro	Técnicas e Instrumentos de Investigación.	MIGUEL MEDINA ROMERO RÓMULO ROJAS LEÓN WILDER BUSTAMANTE HOCES RAQUEL LOAIZA CARRASCO CHRISTIAN MARTEL CARRANZA ROXANA CASTILLO ACOBO	2023	Aportan al estado del arte al sistematizar las principales técnicas e instrumentos de investigación, proporcionando lineamientos claros para la recolección y análisis de información científica.	Medina, M., Rómulo, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Roxana, C. (2023). Metodología de la Investigación "Técnicas e Instrumentos de Investigación. En M. Medita, R. Rómulo, W. Bustamante, R. Loaiza, C. Martel, & C. Roxana, *Metodología de la Investigación "Técnicas e Instrumentos de Investigación.* Puno- Peru: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1	(Medina y otros, 2023)
19	Documento de sitio web	Crédito y Cobranza	Morales Castro	2014	Al desarrollar los fundamentos teóricos del crédito y la cobranza, explicando su importancia en la gestión financiera y el control de la cartera.	Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. En J. Morales, & A. Morales, Crédito y Cobranza (pág. https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG). Mexico: Patria.	(Morales & Morales, 2014)
20	Artículo científico	La gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria	Franklin Rolando Ochoa-Cislema Gema Viviana Paula-Alarcón Marco Antonio Moreno-Castro	2024	Este estudio evidencia que una administración eficiente de los recursos financieros mejora el desempeño institucional y la calidad de los servicios ofrecidos a los socios.	Ochoa, F., Gema , P., & Moreno , M. (2024). La gestión financiera y productividad en las entidades del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria. Esprint Investigación, https://rei.esprint.tech/index.php/esprint-investigacion/article/view/84?utm_source. https://doi.org/https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.84	(Ochoa et al., 2024)

21	Artículo científico	Gestión Financiera de las Cooperativas de Crédito y el Sistema Bancario Privado de Ecuador durante el período 2015 – 2020	Carlos Gabriel Parrales Chóez Fernando José Zambrano Farías María del Carmen Valls Martínez	2024	Al comparar la gestión financiera de las cooperativas de crédito y el sistema bancario privado en Ecuador, evidenciando diferencias en eficiencia, sostenibilidad y manejo de recursos.	Parrales, C., Zambrano, F., & Valls, M. (2024). Gestión Financiera de las Cooperativas de Crédito y el Sistema Bancario Privado de Ecuador durante el período 2015 – 2020. *REVESCO*, https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/94849	(Parrales et al., 2024)
22	Tesis	La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022	Puente Riofrío, Mariana Isabel Coello Cevallos, María Cristina	2024	Aportan al analizar la gestión operativa y financiera del área de créditos en una cooperativa de ahorro y crédito, evidenciando su influencia en la eficiencia del proceso crediticio.	Puente, M., & Coello , M. (2024). La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022. *La Gestión Operativa y Financiera en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada, Cantón Chambo, período 2022.* Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13643	(Puente & Coello , 2024, pág. 35)

23	Tesis	Evaluación de la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 provincia de Chimborazo 2018 - 2022	Puente Riofrío, Mariana Isabel Naranjo Bonilla, Jessica Cecilia	2024	Contribuye al evaluar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 en la provincia de Chimborazo, identificando fortalezas y debilidades en el manejo de indicadores financieros.	Puente, R., & Naranjo, J. (2024). Evaluación de la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 provincia de Chimborazo 2018 - 2022. Evaluación de la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 provincia de Chimborazo 2018 - 2022. Unversidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13973	(Puente & Naranjo, 2024)
24	Tesis	Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018	Ramos Mamani, Holger Choque Vizcarra, Raquel	2020	Este estudio, demuestra que la correcta evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos contribuye a reducir la morosidad y fortalecer la estabilidad financiera institucional.	Ramos, H., & Choque , R. (2020). Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018. Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua. https://hdl.handle.net/20.500.12819/955	(Ramos & Choque , 2020)

25	Artículo científico	Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre	Mercy Patricia Rengel-Roman Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña	2022	Aportan al estado del arte al analizar la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en contextos de incertidumbre económica, destaca la importancia de la planificación, control y toma de decisiones financieras para mantener la liquidez, solvencia y sostenibilidad institucional.	Rengel, M., & Vásconez , L. (2022). Gestión financiera para las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de incertidumbre. Cuenca: Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1809	(Rengel & Vásconez , 2022)
26	Tesis	"Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Tungurahua"	Salán Jinez, Christian Alexander	2023	Contribuye al analizar la relación entre la gestión financiera y los niveles de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Tungurahua.	Salán, C. (2023). "Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Tungurahua". Gestión financiera y morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito delsegmento 1 en la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c354bb7-4fd6-4657-a0f9-7a0526987a92/content	(Salán, 2023)

27	Tesis	Evaluación de cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa minga. Ltda años 2020-2022	Saltos Aguilar, Wilson Zaruma Pizha, Esther Diana	2023	Al evaluar la incidencia de la cartera de crédito en la gestión financiera de una cooperativa, demostrando que la calidad de la cartera influye directamente en la liquidez y rentabilidad institucional.	Saltos, W., & Zaruma, E. (2023). Evaluación de cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa minga. Ltda años 2020-2022. Evaluación de cartera de crédito y su incidencia en la gestión financiera de la cooperativa minga. Ltda años 2020-2022. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12171	(Saltos & Zaruma, 2023
28	Tesis	Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019	Siguencia Paguay, Luis Ramiro	2022	Aporta al estado del arte al evaluar los procesos crediticios en una cooperativa de ahorro y crédito, identificando fortalezas y debilidades en la evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos.	Siguencia, L. (2022). Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. https://dspace.espoch.edu.ec/items/7eca4aa8-2908-4a88-83f5-b826aeba5330	(Siguencia, 2022)

29	Documento de sitio web	CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO	Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria.	2014	Al establecer el marco jurídico que regula el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, ya que este documento proporciona bases normativas fundamentales para el análisis de la gestión financiera, el control del riesgo y la estabilidad del sector cooperativo.	Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2014 de septiembre de 2014). Fiel web. Evolución Jurídica: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf	(Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)
30	Artículo científico	Gestión del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito	Anaíz Antonella Toala Perez Quinche Lisseth Moreira Vera Patrícia Isabel Demera Rivadeneira	2024	Contribuye al analizar la gestión del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, destacando su importancia para la estabilidad y continuidad operativa.	Toala , A., Moreira, Q., & Demera , P. (2024). Gestión del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito. Manabí: ULEAM. https://doi.org/https://doi.org/10.56124/jbs.v5i1.007	(Toala y otros, 2024, pág. 103)

31	Trabajo de Titulación Maestría	Modelo de gestión financiera para cooperativas de ahorro y crédito	Toalombo Punina, José Vicente	2023	Aporta al estado del arte al proponer un modelo de gestión financiera orientado a fortalecer la planificación, control y toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito.	Toalombo , J. (2023). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. *[Tesis Postgrado, Modelo de gestión financiera para cooperativas de ahorro y crédito]* . Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8853	(Toalombo , 2023)
32	Artículo científico	La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales	Angie Pamela Valle Núñez	2020	Contribuye al destacar la planificación financiera como una herramienta estratégica para el cumplimiento de los objetivos empresariales.	Valle, A. (2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales.* Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160	(Valle, 2020)
33	Libro	La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020	Dunia Maritza Yaguache Maza Julio Alberto Hennings Otoya	2021	Aporta de gran manera al evidenciar que una gestión financiera eficiente mejora la rentabilidad de las cooperativas, resaltando la importancia del control administrativo y financiero.	Yaguache, D., & Hennings, J. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *Recimundo*, https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1483?utm. https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371	(Yaguache & Hennings, 2021)

Nota: Elaborado por: Edison Sisa, Josué Pantoja.

5. Formato validación instrumentos por expertos.

Anexo 10
Matriz 5 Formato de validación de la encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda., sobre la gestión financiera en el proceso de otorgamiento de créditos.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA/ ENTREVISTA

1. Datos Generales

Nombre del evaluador: CARMEN JACQUELINE IBARRA LICTO

Fecha de evaluación: 22 de octubre de 2025

2. Parámetros de Evaluación

(Escala de calificación: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente)

Preguntas	**Parámetros**												**Observaciones**
	Claridad				***Relevancia***				***Coherencia***				
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	
1. La claridad de la información brindada sobre intereses, plazos y garantías es:				X				X				X	

2. La atención de los asesores de crédito es:				X				X				X	
3. El acompañamiento y seguimiento realizado por la cooperativa después de otorgar el crédito es:				X				X				X	
4. El tiempo de respuesta en la aprobación de créditos es:				X				X				X	
5. La facilidad para cumplir con los requisitos solicitados es:				X				X				X	
6. El monto de dinero recibido es igual al que usted solicito:				X				X				X	
7. El plazo de crédito recibido es acorde a su situación financiera:				X				X				X	
8. Los créditos otorgados han mejorado su actividad económica/personal:				X				X				X	
9. La gestión financiera de la cooperativa transmite confianza y seguridad:				X				X				X	
10. En general, su nivel de satisfacción con la gestión financiera de la cooperativa es:				X				X				X	

Nota: Elaborado por: Edison Sisa y Josué Pantoja

Carmen Jacqueline Ibarra Licto
Time Stamping Security Data

CARMEN JACQUELINE IBARRA LICTO
C.I. 180234782

Anexo 11
Carta de aceptación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.
Acuerdo Ministerial N° 012 del MIES
Yatzaputzan Km. 35 Vía Ambato Guaranda

Ambato, 15 de octubre del 2025

Ingeniera
Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa
Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular
Carrera de Administración de Empresas

De mis consideraciones:

Reciba cordiales y atentos saludos de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Warmikunapak Rikchari Ltda, deseándole éxitos en las funciones que desempeña de manera diaria.

Con gran placer se extiende esta carta de aceptación para que los Señores Edison Fabricio Sisa Poaquiza & Josué Andrés Pantoja Pérez, lleven a cabo su proyecto de investigación en colaboración con nuestra institución.

Estamos seguros de que su proyecto será una valiosa contribución al conocimiento en este campo especifico, por tanto, nos comprometemos a brindarle todo el apoyo necesario durante el desarrollo de su investigación.

Atentamente

Firmado electrónicamente por:
BLANCA SUSANA
POAQUIZA PUNINA
Validar únicamente con FirmaEC

Lic. Blanca Poaquiza

GERENTE GENERAL

COAC WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.

Anexo 12
Certificado del Turnitin

ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE BACULIMA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

Anexo 7. Certificado Turnitin

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **" GESTIÓN FINANCIERA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, AÑO 2025."** presentado por Josué Andrés Pantoja Pérez y Edison Fabricio Sisa Poaquiza estudiantes de la **Carrera de Administración de Empresas** paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejando un **porcentaje de similitud del 5%** como se puede evidenciar en el documento adjunto

Guaranda, 08 de diciembre del 2025

Atentamente:

Ing. Víctor Hugo Quizhpe Baculima
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059

Anexo 13
Captura del Turnitin

5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
3%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
8 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 de 133 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:535012280

. Tesis Gestión Financiera coac - Pantoja final dic-01.docx

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:535012280

Fecha de entrega
1 dic 2025, 8:22 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
1 dic 2025, 8:34 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
. Tesis Gestión Financiera coac - Pantoja final dic-01.docx

Tamaño del archivo
2.7 MB

129 páginas

27.204 palabras

158.992 caracteres

0201032315
2025-12-01