



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA EN LA AGENCIA  
GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD  
UNIDA LTDA., CAUSAS, IMPACTOS Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN  
DURANTE EL PERÍODO 2024.”

**AUTORES:**

BAYAS MANOBANDA ALICIA PACA

BAYAS MANOBANDA NELY ALICIA

**DIRECTOR:**

ING. OSCAR TANQUEÑO

**GUARANDA- ECUADOR**

**2026**

## **TEMA**

“ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA EN LA AGENCIA GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA., CAUSA, IMPACTO Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DURANTE EL PERÍODO 2024.”

## **YACHAYWA**

“YUYAMAY RIKUY KULLKI MANA PAKTACHISHKA SHINALLATAY PATIK  
ATISHKA YANKIWASI WARANKA WANKURIY KULLKIWASI JUVENTUD  
UNIDA LTDA., RAYKUY PUSHAYACHAY MASYAY KUTINCHARIY,  
SHINALLATAK 2024 WATAPI KULLKI KUTYCHY ÑANKAKUNA.”

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios, por regalarme salud, sabiduría y vida y por ser mi guía constante, dándome la fortaleza necesaria a lo largo de mi carrera. En segundo lugar, agradezco a mi madre querida que me guía desde el cielo en todos los pasos que doy.

A toda mi familia, que ha sido mi mayor apoyo, les doy las gracias por su motivación, paciencia y consejos incondicionales, también a mis compañeros y docentes que me han brindado para enfrentar los retos en la vida profesional y personal. Me han inspirado a seguir adelante por sus buenos consejos; además, agradecer a la Universidad Estatal de Bolívar y a la carrera de Contabilidad y Auditoría que me dio la posibilidad de aprender distintos temas, y así demostrar mis capacidades a seguir. También agradezco al director Ing. Oscar Tanqueño, por brindar su esfuerzo y dedicación con sus conocimientos durante nuestro trabajo de investigación, también las Docentes; Anabel Monar y Maura Gavilánez sus consejos, que nos ayudaron a formarnos como personas e investigadores.

**Nely Bayas**

Primeramente, doy gracias a Dios, por regalarme salud, fortaleza y conocimientos necesarios para llegar hasta aquí, por su guía y sus bendiciones. A mis padres, hermanas y hermanos gracias por su amor incondicional, por todo el apoyo que me dieron día a día y por confiar en mí, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por su paciencia; sus consejos han sido mi mayor motivación. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi querida Universidad por abrirme las puertas y por darme las enseñanzas necesarias, lo que me permitió descubrir mis capacidades, desarrollar nuevos conocimientos y las ganas para seguir aprendiendo cada día.

**Alicia Bayas**

## **DEDICATORIA**

A mi Dios, que siempre me guía en todo momento, y después a mi mamá, que se encuentra guiándome desde lo más alto, y me permitió lograr una meta más en la vida, y a mi abuelita, que estuvo en mis momentos de tristeza y alegría, y a todos mis familiares que me apoyaron con palabras de aliento para seguir adelante y terminar mi meta.

**Nely Bayas**

A mis padres, hermanas y hermanos con todo mi afecto y respeto, gracias por todo el cariño que me dan, por su amor infinito, su apoyo incondicional día a día, por enseñarme a obtener mis objetivos. Este logro también es de ustedes porque sin sus consejos no habría llegado hasta aquí. A toda mi familia que me acompañaron durante este camino, gracias por sus palabras de ánimo y confiar en mí.

**Alicia Bayas**

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto e Ing. Maura Susana Gavilánez Vega, en su orden de director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA EN LA AGENCIA GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, CAUSAS, IMPACTOS Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DURANTE EL PERIODO 2024.” Desarrollado por las Señoritas Alicia Paca Bayas Manobanda y Nely Alicia Bayas Manobanda.

#### CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.


Guaranda, 16 de marzo del 2026



Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha  
**Director**



Ing. Anabel Mercedes  
Monar Verdezoto  
**Par Académico**



Ing. Maura Susana  
Gavilánez Vega  
**Par Académico**

## DERECHO DE AUTOR

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Alicia Paca Bayas Manobanda** y **Nely Alicia Bayas Manobanda** portadoras de la Cédula de Identidad No **020268397-5** y **025022745-1** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de **“Análisis de la morosidad y la cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, causas, impacto y estrategias de recuperación durante el período 2024,”** 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, 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.

Las autoras declaran 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.



Alicia Paca Bayas Manobanda

0202683975



Nely Alicia Bayas Manobanda

0250227451

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### CONTENIDO

<b>PORTADA</b> .....	I
<b>TEMA</b> .....	II
<b>YACHAYWA</b> .....	III
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	IV
<b>DEDICATORIA</b> .....	V
<b>CERTIFICADO DE VALIDACIÓN</b> .....	VI
<b>DERECHO DE AUTOR</b> .....	VII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>FORMULACIÓN GENERAL DE PROYECTO</b> .....	6
<b>1.1. Descripción del problema</b> .....	6
<b>1.2. Formulación del Problema</b> .....	8
<b>1.3. Preguntas de Investigación</b> .....	8
<b>1.4. Justificación</b> .....	8
<b>1.5. Objetivos:</b> .....	10
<b>General</b> .....	10
<b>Específicos</b> .....	10
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	10

<b>1.7. Variables</b> .....	11
<b>CAPÍTULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	16
<b>1.2. Científico</b> .....	19
<b>1.3. Conceptual</b> .....	24
<b>1.4. Legal</b> .....	27
<b>1.5. Georreferencial</b> .....	31
<b>CAPÍTULO III</b> .....	32
<b>METODOLOGÍA</b> .....	32
<b>3.1. Tipo de Investigación</b> .....	32
<b>3.2. Enfoque de la investigación</b> .....	33
<b>3.3. Métodos de Investigación</b> .....	33
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos</b> .....	34
<b>3.5. Universo, Población y Muestra</b> .....	35
<b>3.6. Procesamiento de la Información</b> .....	36
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	37
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados</b> .....	37
<b>4.1.1. Análisis y resultados de la encuesta</b> .....	40
<b>4.1.2. Análisis e Interpretación de Indicador Financiero</b> .....	52
<b>CAPÍTULO V</b> .....	56

<b>PROPUESTA</b> .....	56
<b>5.1. Tema</b> .....	56
<b>5.2. Introducción</b> .....	56
<b>5.3. Objetivos</b> .....	57
<b>5.3.1. General</b> .....	57
<b>5.3.2. Específicos</b> .....	57
<b>5.4. Justificación</b> .....	57
<b>5.5. Desarrollo de la Propuesta</b> .....	58
<b>Flujograma para la recuperación de la cartera vencida</b> .....	64
<b>CONCLUSIONES</b> .....	65
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	66
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	74
<b>Anexo 1. Cronograma (Gantt)</b> .....	74
<b>Anexo 2. Presupuesto</b> .....	76
<b>Anexo 3. Carta de aceptación de la institución dónde se aplicó el trabajo de integración curricular</b> .....	77
<b>Anexo 4. Guía de Entrevista</b> .....	78
<b>Guía de entrevista</b> .....	78
<b>Anexo 5. Guía de Encuesta</b> .....	79
<b>Anexo 6. Balance General</b> .....	81
<b>Anexo 8. Certificado Antiplagio</b> .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Variable Independiente: Estrategias de recuperación. -----	12
<b>Tabla 2:</b> Variable Dependiente: Cartera Vencida -----	14
<b>Tabla 3:</b> Tiempo de retraso en las cuotas vencidas -----	40
<b>Tabla 4:</b> Pagos realizados después de la fecha indicada. -----	41
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia de pagos tras las estrategias de recuperación. -----	42
<b>Tabla 6:</b> Visitas para el cobro de deudas vencidas. -----	43
<b>Tabla 7:</b> Registro de riesgo de la cartera vencida. -----	44
<b>Tabla 8:</b> Identificación de socios con alto riesgo de incumplimiento. -----	45
<b>Tabla 9:</b> Frecuencia de revisión de cuentas atrasadas. -----	46
<b>Tabla 10:</b> Tipo de control interno aplicado por la institución. -----	47
<b>Tabla 11:</b> Recordatorio de pago a los socios-----	48
<b>Tabla 12:</b> Uso de medios seguros para notificar pagos atrasados. -----	49
<b>Tabla 13:</b> Calidad de comunicación ante retrasos en los pagos. -----	50
<b>Tabla 19:</b> Cronograma Gantt -----	74
<b>Tabla 20:</b> Presupuesto -----	76

## ÍNDICE DE FIGURAS / GRÁFICAS/ IMÁGENES

<b>Figura 1:</b> Georreferencial .....	31
<b>Figura 2:</b> Tiempo de retraso en las cuotas vencidas .....	40
<b>Figura 3:</b> Pagos realizados después de la fecha indicada .....	41
<b>Figura 4:</b> Frecuencia de pagos tras las estrategias de recuperación. ....	42
<b>Figura 5:</b> Visitas para el cobro de deudas vencidas.....	43
<b>Figura 6:</b> Registro de riesgo de la cartera vencida. ....	44
<b>Figura 7:</b> Identificación de socios con alto riesgo de incumplimiento.....	45
<b>Figura 8:</b> Frecuencia de revisión de cuentas atrasadas.....	46
<b>Figura 9:</b> Tipo de control interno aplicado por la institución.....	47
<b>Figura 10:</b> Recordatorio de pago a los socios .....	48
<b>Figura 11:</b> Uso de medios seguros para notificar pagos atrasados.....	49
<b>Figura 12:</b> Calidad de comunicación ante retrasos en los pagos.....	50

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Análisis de la morosidad y la cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, causas, impacto y estrategias de recuperación durante el período 2024”. Se ha convertido en uno de los principales desafíos para las instituciones financieras, especialmente para las cooperativas de ahorro y crédito, que dependen del cumplimiento oportuno de los socios para mantener su liquidez y estabilidad. En los últimos años, factores como la crisis económica, la disminución del empleo, el sobreendeudamiento y las dificultades de gestión interna han provocado que muchas instituciones enfrenten altos niveles de retraso en los pagos. Este estudio tiene como objetivo general determinar las causas y el impacto de la cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa "Juventud Unida" durante el período 2024, mediante estrategias para la recuperación efectiva de los créditos afectados por la falta de pago, y proponer estrategias de recuperación que permitan fortalecer la gestión de la cooperativa; para ello se estructura en cinco capítulos que abordan el problema de manera integral.

**Capítulo I:** Se presenta la formulación del problema, junto con los objetivos, preguntas de investigación, justificación, hipótesis y variables que sustentan el estudio. Este apartado permite comprender el contexto actual de la cooperativa y las razones que motivan la necesidad de analizar su cartera vencida.

**Capítulo II:** Se desarrolla el marco teórico, en el cual se incluyen antecedentes investigativos, fundamentos conceptuales, bases legales relacionadas con la morosidad, el riesgo crediticio, el proceso de cobranza y la gestión financiera. En esta parte ofrece una visión amplia del comportamiento de la cartera vencida y estrategias más utilizadas para su recuperación.

**Capítulo III:** Se detalla la metodología aplicada, se explica el tipo de investigación, los

métodos cualitativos y cuantitativos empleados, así como las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información, como entrevistas, encuestas aplicadas al personal de la agencia.

**Capítulo IV:** Expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, aquí se indican los principales factores que influyen en el aumento de la morosidad, las debilidades en el proceso de cobranza, el nivel de riesgo crediticio y los indicadores financieros que reflejan la situación real de la cooperativa.

**Capítulo V:** Presenta una propuesta de estrategia de recuperación orientada a mejorar la gestión de la cartera vencida; estas estrategias buscan optimizar los procesos de cobranza, mejorar la comunicación con los socios y garantizar un manejo responsable de crédito que contribuya al crecimiento sostenible de la institución.

## **RESUMEN**

La investigación presente tiene como objetivo general determinar las causas y el impacto de la cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa “Juventud Unida” durante el período 2024, mediante estrategias para la recuperación efectiva de los créditos afectados por la falta de pagos. La hipótesis planteada fue “La aplicación de estrategias de recuperación efectiva, incide significativamente en la disminución de la cartera vencida y mejora la liquidez de la cooperativa Juventud Unida Ltda., en la agencia Guaranda en el período 2024”. La metodología se desarrolló con un tipo de investigación descriptiva, apoyada en fuentes bibliográficas y documentales; se trabajó con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para el análisis se emplearon los métodos inductivos y deductivos; la información se recopiló mediante encuestas y entrevistas, utilizando como instrumentos un cuestionario y una guía de entrevista. Finalmente, la propuesta presentada consiste en implementar estrategias para la recuperación de créditos y su impacto en la estabilidad financiera y mejorar la estabilidad financiera de la cooperativa.

### **Palabras Clave**

Morosidad, cartera vencida, estrategias de recuperación, cooperativa de Ahorro y Crédito.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the causes and impact of overdue loans at the Guaranda branch of the "Juventud Unida" cooperative during 2024, through strategies for the effective recovery of loans affected by non-payment. The hypothesis was that "the application of effective recovery strategies will significantly reduce overdue loans and improve the liquidity of the Juventud Unida Ltda., cooperative at the Guaranda branch during 2024." The methodology employed a descriptive research approach, supported by bibliographic and documentary sources, and utilized both qualitative and quantitative methods. Inductive and deductive methods were used for the analysis, and data was collected through surveys and interviews, using a questionnaire and an interview guide as instruments. Finally, the proposed solution involves implementing incentives for members who make timely payments, allowing them to access new credit without providing guarantors. This measure aims to encourage compliance, strengthen member relations, reduce delinquencies, and improve the cooperative's financial stability.

**Keywords:** Delinquency, overdue loan portfolio, recovery strategies, savings and credit cooperative.

## ÑAWPA RIKCHAY

Kay yachay llamkaypa hatun yuyaymi rikuchina imashalla karkakuna shinallatak imata rikuchin patik atishka wankuriy kullkiwasi “Juventud Unida” yankiwasi Warankapy 2024 watapi. Kay yachay llamkaymi pushayachay kunawan llamkashka, mana tiyashka llakichishka mañashka kunata allí shukllapi kutichinapak. Chay yachay Taripaypak yuyay churashkami karka “Alli kutichiy ñancacunata kunata churashpami, patik atishka achka kamayachin, shinallatak wankuriy Juventud Unida Ltda., yankiwasi Waranka, 2024 watapi, kullky tiyak alliyachin”. Yachayñan kaktarikuchiyana yachay llamkaymi, kamukunamanta shinallatak killkapanka pukyu kunawan yanapashka; kullaykak, imaykak y mashnakak paktarikuy kunawan llamkashka, kuskiy ruraypakmi yuyamak purik shinallatak yuyamatak purik ñan kunata llamkashka. Willakuykunata tantachishkami tapuytantay shinallatak tapuykutichi kunawan, hillay shina tapuykuna shinallatak tapuykutichi riksik llamkashpa. Tukuyta tukuchishpami, churashka ruranariksichik kullkytantakunawan riwiyu kunawan yanapana kashka, pachakllapi paganakunata rurak kullkytantakunawan mushuk mañashka yatkuna atipachun, mana riksik kunata apashpa. Kay llamkaymi paganata sinchiyachinapak, kullkytantakunawan allí kawsayta wiñachinapak, kipayay kunata kamayachinapak, shinallatak wankuriy shayarayay kullkiyachik alliyachinapak munan.

**Rikchak simikuna:** kullky paktay, patik atishka, masyay, kutinchariy pushayachaykuna, wankuriy kullkiwasi.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DE PROYECTO

### 1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, la aparición del COVID-19 provocó un fuerte aumento de la morosidad en las instituciones financieras; durante ese período, muchas personas no pudieron cumplir con sus pagos, lo que hizo que los créditos vencidos crecieran debido a la caída en las ventas, el cierre de negocios y el aumento del desempleo. Este problema persiste actualmente en el sector financiero; no solo quedaron las consecuencias de la pandemia, que también salieron a la luz las debilidades que ya tenían las cooperativas. Entre ellas están la mala gestión del riesgo crediticio, el endeudamiento excesivo de los socios; y la falta de estrategias adecuadas para recuperación de créditos vencidos, factores que afectan de manera negativa la rentabilidad. (Jiménez, 2025)

En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito están enfrentando serios desafíos para mantener su estabilidad financiera, especialmente debido al aumento de la cartera vencida. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en el año 2023, el índice de morosidad llegó al 7.2%, excediendo el límite establecido del 5%. Este aumento se relaciona con varios factores, como la dificultad de los socios para cumplir con sus obligaciones crediticias debido a ingresos irregulares y los procesos ineficientes en el análisis de riesgos crediticios. (Matías & Haro, 2023)

Además, en los datos de la SEPS manifiesta que el 35% en las instituciones financieras tiene dificultades para cumplir con las obligaciones mínimas de la liquidez, dirigidas por las normas nacionales, principalmente por la alta demanda de retiros. Esta situación puede generar un desequilibrio financiero que limita la capacidad ejecutiva en las cooperativas y en la competencia de distintas entidades financieras. También la cartera vencida puede

tener falta de liquidez que cause un impacto significativo en las instituciones, restringiendo la capacidad de cumplir en el rol general de inclusión financiera. En el año 2023, las SEPS reportaron que el 60% de las cooperativas tienen una disminución en la rentabilidad neta, debido al aumento de provisiones por la cartera vencida. Este entorno no solo afecta a la situación financiera, sino también a la confianza de los socios y la amplitud de difundir en la base de usuarios. (Matías & Haro, 2023)

En la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, existe un aumento constante en los niveles de morosidad y cartera vencida durante el período 2024. Esta situación representa un riesgo considerable para la estabilidad financiera de la institución, que impacta directamente en su liquidez, su capacidad para otorgar nuevos créditos y su cumplimiento de obligaciones con socios y entes reguladores. La morosidad puede surgir por varios factores, como el sobreendeudamiento de los socios, la pérdida de empleo, una evaluación financiera incompleta y condiciones económicas adversas en la ciudad. Además, pueden existir debilidades internas en el seguimiento de la cartera, como una gestión ineficaz del cobro, normas de créditos flexibles y la falta de métodos eficientes para recuperar los pagos atrasados. Esta problemática puede impactar la información contable y el desempeño general de la cooperativa, también en la confianza de los socios y en la imagen institucional. Un alto nivel de cartera vencida pone en riesgo la solvencia y sostenibilidad de la entidad, y puede llevar a restricciones por parte de organismos de control financiero como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Por estas razones, es necesario analizar las causas de la morosidad, el impacto real en la gestión institucional y proponer estrategias adecuadas para la recuperación de cartera que incluyan tanto acciones preventivas como correctivas. Este análisis permitirá a la cooperativa Juventud Unida Ltda. fortalecer su control del riesgo

crediticio, recuperar los recursos comprometidos y asegurar un servicio financiero más seguro y sostenible para sus socios.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera inciden las estrategias de recuperación en la disminución de la cartera vencida y en la mejora de la liquidez en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., durante el período 2024?

## **1.3. Preguntas de Investigación**

¿Cómo afecta la morosidad a la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.?

¿De qué manera la cartera vencida influye al desarrollo y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.?

¿Cómo evaluar las estrategias de recuperación de la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.?

## **1.4. Justificación**

La presente investigación sobre la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., agencia Guaranda, es crucial debido al impacto de la cartera vencida que representa un riesgo en la liquidez, la rentabilidad de sus operaciones, y su capacidad para ofrecer nuevos créditos a los socios. La razón de hacer esta indagación es mediante un análisis sistemático para identificar los factores que causan retrasos en los pagos, y la morosidad de los socios, como problema económico, la falta de seguimiento en la gestión de cobranza o deficiencia en los problemas internos. Esto permitirá

desarrollar estrategias efectivas que ayuden a reducir el nivel de cartera moroso y a mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.

La importancia de este estudio radica en la capacidad de proponer soluciones prácticas y efectivas a un problema que impacta directamente la sostenibilidad de la cooperativa. La morosidad no solo afecta la rentabilidad de la entidad, sino que también pone en riesgo su reputación y la confianza de los socios en el sistema financiero. Mediante la implementación de estrategias efectivas de recuperación, se podrá mejorar el cumplimiento de los socios, optimizar los recursos destinados a la cobranza y reducir los gastos asociados con la gestión de cuentas por cobrar. Además, esta investigación permitirá llevar a cabo prácticas de seguimiento más efectivas, como la segmentación de las cuentas, la elaboración de planes de pago adoptados y la aplicación de políticas preventivas de crédito. La relevancia de esta propuesta radica en analizar de manera integral el problema de la morosidad, el cual contribuye al fortalecimiento financiero de la cooperativa, al bienestar de los socios y al desarrollo de una cultura de responsabilidad de un crédito dentro de la comunidad.

Los beneficios de la investigación tendrán un impacto positivo en los aspectos financieros y operativos de la cooperativa; de manera directa serán beneficiarios los socios y directivos, que contarán con información clave, que les permitirá tomar decisiones más informadas sobre la aprobación de préstamos y las políticas de recuperación. A su vez, los beneficiados de manera indirecta serán los empleados, sus familias y los proveedores, también la Universidad Estatal de Bolívar y otras personas. Nuestra investigación aportará, para el conocimiento de la estabilidad financiera de la entidad y su habilidad para cumplir con las obligaciones tanto internas como externas. Este análisis también brindará la posibilidad de aprender de las prácticas de otras cooperativas que han implementado estrategias de recuperación exitosas, adaptando las mejores técnicas a

nuestro entorno local. Por lo tanto, la investigación no es solo relevante, sino que también es fundamental, que ayudará a aumentar la efectividad, disminuir riesgos y reforzar la sostenibilidad de la cooperativa, garantizando el cumplimiento de su objetivo de fomentar el ahorro, el crédito responsable y el bienestar económico de sus socios.

### **1.5. Objetivos:**

#### **General**

Determinar las causas y el impacto de la cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa "Juventud Unida Ltda.," durante el período 2024, mediante estrategias para la recuperación efectiva de los créditos afectados por la falta de pagos.

#### **Específicos**

- ❖ Identificar las causas principales que provocan morosidad y cartera vencida en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito "Juventud Unida Ltda.," durante el período 2024.
- ❖ Examinar de qué forma estas deudas vencidas impactan la economía de la cooperativa, especialmente en lo que respecta a su liquidez y sus ganancias.
- ❖ Establecer estrategias efectivas, para mejorar la recuperación de créditos y fortalecer su estabilidad financiera en la cooperativa de ahorro y crédito "Juventud Unida" durante el período 2024.

### **1.6. Hipótesis**

La aplicación de estrategias de recuperación efectiva, incide significativamente en la disminución de la cartera vencida y mejora la liquidez de la cooperativa Juventud Unida Ltda., en la agencia Guaranda en el período 2024.

## **1.7. Variables**

**Variable independiente:** Estrategia de recuperación

**Variable dependiente:** Cartera vencida

**Tabla 1:** Variable Independiente: Estrategias de recuperación.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
Las estrategias de recuperación son un conjunto de acciones y procesos destinados a cobrar las deudas pendientes de los socios, al mismo tiempo permiten identificar y controlar las dificultades, como factores internos y externos que ayudan a disminuir las falencias que posee dicha institución con el fin de mejorar sus actividades. (GAVICA, 2024)	<b>Procesos de Cobranza</b>	Negociación y acuerdos de pago. Aplicación de medidas legales. Comunicación efectiva con el deudor.	¿El proceso de cobranza incluye un seguimiento continuo a los compromisos y pagos efectuados? ¿Cómo ayudan a los socios que tienen inconveniente para pagar sus créditos vencidos?	<b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de Entrevista
	<b>Uso de Recordatorios</b>	Envíos de recordatorio de pago. Casos gestionados mediante procedimientos legales.	¿Con qué frecuencia se envían los recordatorios de pago a los deudores? ¿Qué medios se utiliza para recordar que el pago está atrasado?	
	<b>Acciones legales</b>	Existencia de políticas claras para la recuperación de cartera.	¿Qué pasa cuando los pagos no se cumplen con el plazo establecido? ¿Cómo se registran los casos que requieren la intervención legal?	

---

<b>Monitoreo de la cartera</b>	Porcentaje de cartera monitoreada periódicamente.	<p>¿Con qué frecuencia se revisa el estado de las cuentas por cobrar?</p> <p>¿De qué manera se identifican los riesgos de morosidad en la cartera vencida?</p>
<b>Plazos de recuperación</b>	Tiempo promedio de cobro de la cartera vencida	<p>¿Se realiza un seguimiento mensual de las deudas pendientes de cobro?</p> <p>¿Qué medidas correctivas se aplican cuando los plazos de recuperación se exceden?</p> <p>¿Mantiene la Cooperativa un software que le permita identificar los clientes en morosidad?</p>

---

*Nota; Elaborado por; Bayas Alicia; Bayas Nely*

**Tabla 2:** Variable Dependiente: Cartera Vencida

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Se refiere a aquellos saldos en los que el deudor no cumple con la fecha acordada en el plan de pago a plazos. En esta situación, se acumulan intereses por cada día de retraso, y está formada por préstamos que tienen como objetivo la inversión comercial, la deuda incluye todos los valores asociados a un crédito que con el tiempo se convierten en un activo de riesgo debido a la cantidad de créditos en mora. (ESCOBAR, 2024)	<b>Mora Crediticia</b>	Número de cuotas vencidas. Frecuencia de morosidad.	¿los socios en qué rango de meses se retrasan sus pagos de cuotas vencidas? ¿Con qué frecuencia los clientes pagan después de la fecha acordada?	<b>Técnica de Encuesta (Cuestionario)</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>	Efectividad de recuperación de cartera vencida. Procedimiento de cobro.	¿Con qué regularidad las estrategias de recuperación logran que los socios cancelen sus deudas? ¿Se realizan visitas para el cobro de la cartera vencida?	
	<b>Riesgo Crediticio</b>	Clasificación de créditos. Socios con altos riesgos.	¿Se lleva un registro actualizado del riesgo de cartera vencida? ¿La cooperativa identifica a los socios con mayor riesgo de incumplir con el pago?	

---

<b>Seguimiento Control</b>	y Frecuencia de revisión de cartera. Monitoreo de cuentas vencidas.	¿Con que frecuencia se revisan las cuentas que tienen los pagos atrasados? ¿Qué tipo de control interno se aplica?
<b>Comunicación con el Cliente</b>	Eficacia en la comunicación del cobro. Utilizar canales de contacto.	¿Con que regularidad la institución contacta a los socios morosos para recordar los pagos? ¿Se utilizan los medios seguros para recordar los pagos atrasados de la cartera vencida? ¿Cuándo se comunica la cooperativa con usted por una tardanza de pago tiene una buena comunicación?

---

Nota: Elaborado por; Bayas Alicia; Bayas Nely

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes

El autor (DÍAZ, 2022) en su tesis que se llama “Impacto de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío De Mora" Ltda. Período 2020-2021, en la Sucursal Babahoyo” plantea como objetivo general analizar el impacto de la cartera vencida en la COAC "Juan Pío de Mora LTDA sucursal Babahoyo, en el período 2020-2021El estudio que emplea en la metodología de investigación es mixto (cualitativo y cuantitativo), así mismo la aplicación del método descriptivo por los criterios vertidos en una entrevista al directivo de la COAC, conociendo las repercusiones de la cartera vencida al capital social de la cooperativa. Los resultados obtenidos de la cooperativa enfrentaron un alto índice de morosidad en su cartera vencida durante 2020 y 2021, con un aumento del 16%, reflejando el impacto negativo como la pandemia, el desempleo y el cierre de negocios de sus socios. De esa forma tiene la necesidad de implementar nuevas alternativas para apoyar a los socios y reducir la morosidad para un mejor cumplimiento en los pagos, lo que podría ser un aspecto positivo a fortalecer.

El autor (Zambrano, 2022) en su artículo científico que se titula “La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022” que tiene como objetivo analizar la incidencia de la recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda. 2021-2022. La metodología que utilizó es el enfoque cuantitativo, con método documental, descriptivo, analítico, utilizando como instrumentos de recolección de datos la revisión documental, la observación y la entrevista, resaltando entre los resultados del estudio de la investigación que se enfocan

en efectuar los objetivos. Los resultados obtenidos de esta cooperativa revelan que la institución cuenta con políticas claras y métodos efectivos para la recuperación de cartera, incluyendo visitas a los clientes, lo que demuestra un compromiso activo en la gestión de cobranza, a pesar de que tiene una alta morosidad en créditos vencidos con más de 270 días, lo que afecta a fortalecer la liquidez. También otro aspecto preocupante es que los empleados desconocen el capital operativo de la institución, lo que nos da a conocer que tienen falta de comunicación y transparencia interna y puede afectar la eficiencia en la gestión financiera.

Los autores (Rodríguez & Macías, 2025) en su artículo científico que se titula “Gestión Administrativa en la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María” tiene como objetivo general es analizar la gestión administrativa y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María. La metodología que realizó en esta investigación fue de carácter experimental de la mano con el método cualitativo y cuantitativo, deductivo, analítico, descriptivo y bibliográfico para la obtención de la población, también se sintetiza exhaustivamente a profundidad la entrevista realizada al gerente de la entidad. Seguidamente con el permiso del mismo, se procedió a la encuesta a socios de la cooperativa que ayudó a reflejar con mayor precisión. Los resultados que se identificaron que el 55% de los retrasos en pagos se debe a la crisis económica y un 27% al desempleo, lo que resalta un impacto negativo de factores externos sobre el incumplimiento de créditos. Esta situación permite a los socios que propongan mejores formas de pago, que los encuestados manifiestan preferencia por realizar sus pagos mediante banca móvil, permitiendo mantener la morosidad bajo control dentro de los límites regulatorios, que concluyen una relación directa entre la gestión administrativa y el comportamiento de la cartera vencida.

Los autores (Leó & Barros, 2023) en su tesis que se titula “Evaluación del Riesgo de la Morosidad de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” del Cantón Vinces durante el período 2022” el objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de riesgo de morosidad de la cartera de crédito vencido de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio durante el año 2022, con el fin de identificar cómo este problema afecta su rentabilidad. Para cumplir con este objetivo, se emplea una metodología mixta que combina métodos cuantitativos y cualitativos, primero se realizará una revisión de documentos entregados por la cooperativa, como manuales, políticas internas e informes relacionados con la gestión del riesgo y la prevención de la morosidad. Por otro lado, también se complementará esta información con un análisis cualitativo basado en una entrevista al jefe financiero, lo que permitirá comprender mejor cómo trabajan y qué dificultades enfrentan respecto a la morosidad. De esa manera, al usar ambos tipos de información, se podrá tener una visión completa del problema y conocer los diferentes factores que están causando que la cartera de crédito vencida aumente. Los resultados se destacan por la implementación de estrategias preventivas como la cobranza anticipada, mediante notificaciones que permiten mantener la morosidad dentro de los parámetros regulatorios durante el año 2020. A pesar de que tuvo un impacto negativo de la pandemia y la crisis económica, la tasa de morosidad se situó en un 1,2%, evidenciando una gestión efectiva que contribuyó a mitigar el impacto en los ingresos y la rentabilidad de la cooperativa.

## **1.2. Científico**

### **Estrategias de Recuperación**

#### **Procesos de Cobranza**

Es el conjunto de acciones que lleva a cabo una entidad financiera para garantizar que los clientes cumplan con sus pagos de sus créditos en el tiempo acordado. Este proceso empieza con la revisión constante de las fechas de pago, con él envió de avisos y la realización de acuerdos con los deudores, y en caso de que no se logre una solución, puede finalizar en la aplicación de los procedimientos legales. (Aguedo & Cotrina, 2025)

#### **Recordatorios de pago**

Esta etapa de cobranza consiste en avisar a los clientes, cuándo tienen que cancelar los préstamos pendientes. Estos avisos pueden enviarse mediante llamadas, correos y mensajes, con el objetivo de recordarles sus obligaciones y motivar a que paguen a tiempo; esto ayuda a que la institución mantenga un flujo de dinero estable, y evite retrasos en sus ingresos (Cando, 2024)

#### **Recuperación extrajudicial de cobro**

Esto ocurre cuando el cliente no ha pagado su crédito, y la entidad financiera decide intentar recuperar el dinero sin acudir a los tribunales. En esta etapa, el proceso se maneja internamente dentro de la institución, usando diferentes acciones para convencer al deudor de ponerse al día con sus pagos. El objetivo principal es lograr que cumpla con sus obligaciones económicas sin necesidad de iniciar un juicio (Ortiz & Cristóbal, 2022)

#### **Mediación**

Es un método alternativo de resolución de conflictos que busca que las partes involucradas lleguen a un acuerdo voluntario beneficioso para ambas partes. Este proceso se caracteriza por ser flexible y menos formal que los procesos judiciales, ya que se basa

en el diálogo, la cooperación y el respeto mutuo. Durante la mediación, las personas tienen la oportunidad de expresar sus puntos de vista, inquietudes e interés de forma abierta y organizada, lo que facilita identificar las verdaderas causas del conflicto y explorar diferentes opciones de solución. (Torres, 2025)

### **Reestructuración Financiera**

Es una herramienta clave en situaciones donde una organización necesita ajustar su estructura del capital y sus obligaciones de deuda para asegurar su estabilidad económica y operativa a largo plazo. Este proceso se vuelve especialmente necesario cuando la dificultad principal no proviene de una mala gestión o de falta de eficiencia en la empresa, sino de un nivel de endeudamiento que supera su capacidad real de pago y de los desajustes temporales entre lo que la empresa cobra y lo que debe pagar. A través de esta medida, se busca reorganizar plazos, montos y condiciones de pago para aliviar la carga financiera, mejorar el flujo de caja y permitir que la entidad continúe operando sin poner en riesgo su continuidad. (Cuadrado, 2025)

### **Cartera Vencida**

#### **Cartera de crédito**

Según (JANINA, 2025) , la cartera de créditos se refiere al conjunto de documentos que respaldan los bienes financieros o las operaciones de crédito concedidas a otra persona o entidad. Estos registros permiten que quienes los poseen tengan la facultad de exigir que se cumplan las obligaciones establecidas en ellos, garantizando así la validez y el seguimiento de las transacciones realizadas.

#### **Créditos de Microcrédito**

Son préstamos de pequeñas cantidades dirigidos a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o que han sido excluidas del sistema financiero. Este tipo de

préstamo les brinda la oportunidad de iniciar o mejorar un negocio propio, incluso cuando no cuentan con bienes para ofrecer como garantía en los créditos. Gracias a estas iniciativas, los beneficiarios pueden aprovechar sus ideas, habilidades y esfuerzo para generar ingresos y mejorar su condición económica en esencia, los microcréditos buscan facilitar el acceso a los recursos financieros, en condiciones favorables o exclusión financiera, fomentando así la creación de emprendimientos que promuevan su desarrollo económico social. (Moscoso & Raza, 2025)

### **Crédito de Consumo**

Son préstamos que las cooperativas otorgan a sus socios con el fin de financiar necesidades personales y de uso inmediato; estos créditos pueden destinarse a la compra de bienes duraderos, la realización de viajes, las coberturas de gastos en eventos especiales o cualquier otra necesidad personal que requiera financiamiento. La importancia de los créditos de consumo para la rentabilidad de las cooperativas radica en varios factores: la tasa de interés que se aplica a estos préstamos la calidad y la solidez de la cartera crediticia, la capacidad de pago de los socios beneficiarios. Un manejo adecuado de estos créditos no solo permite generar ingresos para la cooperativa, sino también fortalecer la relación con los socios al ofrecerles soluciones financieras accesibles y confiables, siempre cuidando que el riesgo de impago se mantenga controlado. (Tom, 2024)

### **Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza es considerada una de las tareas más complejas dentro de una organización, ya que implica ampliar diferentes acciones, estrategias y técnicas para recuperar los valores pendientes. Este proceso exige habilidades de negociación bien desarrolladas y un manejo cuidadoso de la comunicación, con el fin de motivar a los

clientes morosos a ponerse al día sin afectar la relación comercial. (Dicado & Sisalema, 2024)

### **Riesgo Crediticio**

El riesgo de crediticio hace referencia a la posibilidad de que un deudor no cumpla con sus obligaciones de pago. En el ámbito de financiamiento empresarial, al aplicar un modelo de evaluación de riesgo se analiza la forma en que la empresa administra su cartera, así como el marco regulatorio, las políticas internas y el gobierno corporativo. Bajo este enfoque, los estudios formales sobre el riesgo de crédito comenzaron en la década de 1930, cuando se empezó a utilizar la información del balance general, posteriormente los estados de resultados, para medir indicadores que permitieran determinar la probabilidad de incumplimiento. (Villa & Lluilema, 2024)

### **Crédito**

El crédito es un préstamo de dinero que una persona o institución entrega a otra con el compromiso de que este monto será devuelto en un futuro, ya sea en cuotas o en un solo pago. Además, el deudor debe pagar intereses, los cuales representan la compensación que recibe el prestamista por haber entregado ese recurso. (Alonzo & Mantuano, 2024)

### **Las 5 'c' del crédito**

Son criterios que ayudan a decidir si un cliente puede recibir un crédito, se evalúa el carácter del cliente, su capacidad de pago, el capital que posee, las garantías que ofrece y las condiciones económicas. Con estos aspectos, la entidad puede otorgar el crédito de manera más segura y con menor riesgo de incumplimiento. (Mosquera & Carranza, 2022)

- 1. Carácter:** Se refiere a la responsabilidad y reputación del cliente como un buen pagador, es decir, su historial del cumplimiento con las deudas anteriores.

2. **Capacidad de pago:** Es la habilidad del solicitante para cumplir con el crédito; se demuestra con documentos como recibos de sueldo o estados financieros que muestran que tiene recursos suficientes para pagar a tiempo.
3. **Capital:** Son los bienes, dinero o propiedades que posee el cliente y que respaldan su solvencia, en caso de necesidad, estos recursos pueden usarse para pagar la deuda adquirida.
4. **Colateral:** Son los bienes, valores o fianzas que el cliente entrega como respaldo del crédito, si no cumple con el pago, la empresa puede usar estos bienes para recuperar el dinero prestado.
5. **Condiciones económicas:** Se refiere a la situación económica del momento en que se otorga el crédito; antes de aprobar un préstamo, la entidad debe considerar información que demuestre que el cliente podrá pagar la deuda.

### **Morosidad**

La morosidad se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una deuda o de las cuotas pactadas en un contrato financiero. Ocurre cuando un deudor no realiza sus pagos en las fechas acordadas de sus préstamos, tarjetas de crédito u otras obligaciones. Desde el punto de vista contable y financiero, la morosidad refleja la situación en la que una persona o empresa no cumple con los pagos establecidos dentro del plazo y condiciones fijadas en el contrato, generando un incumplimiento que afecta tanto al deudor como a la institución que otorgó el crédito. (Ayala & Ayala, 2024)

### **Control de la Cartera**

Según (Silva, 2024) el control de la cartera es una tarea fundamental dentro de una entidad financiera, que permite supervisar y registrar los montos otorgados, los plazos y las fechas de vencimiento de los préstamos. Este seguimiento influye tanto a los clientes que pagan puntualmente como a quienes presentan atrasos. La información se actualiza de manera

constante para detectar a tiempo cualquier incumplimiento y activar procesos de recuperación cuando se superan los límites establecidos, evitando así mayores riesgos para la institución. En este contexto, se procederá a utilizar la siguiente información como referencia:

- ✓ Fecha de pago de la cuota.
- ✓ Monto por cancelar.
- ✓ Días de atraso.
- ✓ Historial del cliente.

### **1.3. Conceptual**

#### **Cartera vencida**

La cartera vencida se refiere a esos préstamos, créditos o cuentas por cobrar que ya han pasado su fecha de vencimiento y que los deudores no han pagado. En otras palabras, son las obligaciones que los clientes o prestatarios no han cumplido dentro del tiempo acordado. Estas deudas pueden abarcar una variedad de tipos, como préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, préstamos comerciales y otras formas de financiamiento. La cartera vencida representa un riesgo para la empresa o institución financiera, que significa que los ingresos que se esperaban no están llegando, además de que hay una alta probabilidad de que los deudores no paguen en el futuro. Esto impacta directamente en la rentabilidad, el flujo de efectivo y la capacidad de la empresa para cumplir con sus propias obligaciones financieras. (Vega & Susana, 2023)

#### **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Son organizaciones que pueden satisfacer las necesidades financieras de sus miembros, contribuyendo el bienestar de la comunidad y la sociedad mediante una gestión eficaz y

eficiente, siguiendo los principios y valores establecidos para estas instituciones. La creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se fortaleció para hacer una revisión del sistema a todas las cooperativas. (Gómez & Camacho, 2024)

### **Liquidez**

Es la capacidad que tienen las entidades financieras para mantener recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma, dichas entidades deben administrar correctamente sus recursos de manera que puedan disponer de ellos de forma inmediata o en el corto plazo cuando exista un casual riesgo de liquidez. (Caguana, 2023)

### **Índice de morosidad**

La tasa de interés morosa se calcula dividiendo todos los saldos de préstamos que tienen más de 30 días de mora más el monto principal de todos los préstamos de refinanciamiento dividido por el saldo total en esa fecha. Este índice muestra las partes de la cartera que están en riesgo de incumplimiento, uno de los riesgos más significativos que enfrenta una empresa o entidad es el riesgo de crédito, el riesgo de que sus deudores pierdan la capacidad de cumplir con sus obligaciones acordadas, este riesgo tiene un impacto negativo en los niveles de rentabilidad y solvencia. (Argüello, 2023)

### **Política de cobranza**

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la entidad para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, además son un conjunto de normas y procedimientos que una cooperativa establece para recuperar a tiempo el dinero de los créditos, estas políticas indican de qué manera se debe realizar el cobro, buscando reducir la morosidad, mantener una buena relación con el cliente y proteger la estabilidad financiera de la entidad. (Castro, 2014)

## **Riesgo de crédito**

Es considerado uno de los principales riesgos que enfrentan las entidades financieras que están directamente relacionadas con la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago según lo acordado, este riesgo no solo se refiere al impago del capital o los intereses, sino también al incumplimiento de otras condiciones contractuales pactadas entre el cliente y la entidad. Cuando ocurre un impago, se genera un deterioro en la capacidad del pago del prestatario lo que a su vez puede afectar la estabilidad financiera de la entidad, reduciendo su liquidez y aumentar la posibilidad de sus pérdidas económicas por esa razón, la correcta evaluación monitorea y gestiona este riesgo que se vuelve fundamental para garantizar la sostenibilidad y solidez del del sistema financiero, lo que implica un deterioro de su capacidad de pago. (Paz & Ruza, 2013)

## **Riesgo de liquidez**

Se refiere a la posibilidad de que una entidad financiera enfrente pérdidas debido a la necesidad de disponer de recursos adicionales para financiar sus activos, lo que podría implicar asumir costos elevados o incluso inaceptables, este riesgo surge principalmente de las diferencias que existe entre los plazos de los recursos de la entidad recibe activos que otorga, así como de los montos y tipos de instrumentos financieras que maneja. Cuando una entidad no logra gestionar adecuadamente estas diferencias pueden verse obligados a recurrir a financiamiento de emergencia, vender activos a precios desfavorables o incluir compromisos financieros, lo que afecta su estabilidad y reputación en el mercado. (Cárdenas & Víctor, 2022)

## 1.4. Legal

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

#### Sección octava: Sistema financiero

**Art. 308:** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. (Constitución de la República del Ecuador. (CRE), 2021, pág. 83)

**Art. 310:** El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (Constitución de la República del Ecuador. (CRE), 2021, pág. 83)

**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. (Constitución de la República del Ecuador.(CRE), 2021, pág. 84)

# **LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

## **Título III:** Del Sector Financiero Popular y Solidario

### **Capítulo I:** De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

**Art. 78:** Sector Financiero Popular y Solidario: Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria(LOEPS), 2023, Pág. 20)

## **CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO**

### **Capítulo 2:** Integración del Sistema Financiero Nacional

**Art. 163:** Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito
2. Cajas centrales
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la

Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y financiero.(COMYF), 2022, Pág. 77)

## **Capítulo 6:** Sector Financiero Popular y Solidario

### **Sección 2:** De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Art. 445:** Naturaleza y objetivos: 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 emita la Junta de Política y Regulación Financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito se distinguen entre abiertas o cerradas, entendiéndose que son cerradas aquellas cuyos socios tienen un vínculo común que los une como profesión, relación laboral, gremial o familiar. Esta determinación deberá constar en el estatuto de la entidad financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito cerradas no podrán realizar ningún tipo de actividad de intermediación financiera con clientes o terceros. La Junta de Política y Regulación Financiera regulará lo concerniente a las cooperativas de ahorro y crédito abiertas o cerradas. Con la finalidad de proteger las características y gestión propia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito cerradas, cuando una de ellas mantenga actividades de intermediación financiera con clientes o terceros distintos de sus socios, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podrá disponer su conversión en Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta conforme la definición

establecida en este Código. (Código Orgánico Monetario Financiero.( COMYF), 2022, Pág. 175)

**Art. 450:** Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. (Código Orgánico Monetario Financiero.( COMYF), 2022, Pág. 175)

**Art. 447:** Capital social y segmentación. El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero. (COMYF, 2022, Pág. 175)

## 1.5. Georreferencial

La Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., en la Agencia de Guaranda se encuentra ubicada a media cuadra del parque central, entre la convención 1884, entre García Moreno y Azuay.

**Figura 1:** Georreferencial



*Fuente; Elaborado por; Bayas Alicia; Bayas Nely*

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Investigación

La metodología de esta investigación es la siguiente:

**Documental:** Esta investigación se basó mediante la revisión, análisis y la recopilación de información correspondiente de distintas fuentes que son como los artículos científicos, libros, tesis, informes que son referente a la cartera vencida y entre otros documentos, que hacen referencia al estudio del tema que estamos realizando y es fundamental para el desarrollo del conocimiento que nos proporciona información muy importante.

**De campo:** Esta investigación nos facilitó para el desarrollo de nuestro trabajo de integración curricular en el mismo lugar donde ocurrieron los hechos, específicamente en la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda.,” en la agencia Guaranda, en donde encontramos información importante para realizar un análisis adecuado referente al tema que es la cartera vencida y la estrategia de recuperación en los créditos que están vencidos.

**Descripción:** Esta investigación se realizó con el objetivo de identificar, analizar y describir los acontecimientos relacionados con el origen de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda. “en la agencia Guaranda en este argumento se buscó comprender las causas detrás del aumento de la morosidad, evaluando las técnicas de cobranza que se están utilizando actualmente en los establecimientos, se verificó si estos procedimientos se realizan de acuerdo con la normativa legal vigente.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

**Cualitativo:** Esta investigación se enfocó en entender las experiencias y opiniones de las personas que están directamente en la gestión y efectos de la cartera vencida, que están integrada por la actividad económico. Para ello, se podrá realizar entrevistas a los responsables de área de créditos y cobranzas, con el objetivo de conocer los procedimientos que aplican, las dificultades que enfrentaron y las estrategias que utilizan para recuperar los valores pendientes.

**Cuantitativo:** Se enfocó en analizar de manera numérica y estadística la encuesta, a partir de la tabulación de datos relacionada con la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda.,” a través de este análisis se buscó conocer con precisión cuanto han aumentado la cartera vencida como afectó a la liquidez y que impacto tiene en la estabilidad financiera de la cooperativa.

### **3.3. Métodos de Investigación**

**Método Histórico:** Este método lo utilizamos para que nos facilite en la recopilación relevante sobre la cartera vencida del período 2024, tanto desde una perspectiva monetaria como porcentual. La investigación se centró en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., que fue el objeto de nuestro estudio. Esta información es fundamental para valorar la eficacia de las estrategias de seguimiento y recuperación de cartera vencida, así como para detectar las principales carencias y oportunidades de mejora de los créditos vencidos.

**Método Deductivo:** Nos permitió iniciar un análisis de forma detallada, revisar en primer lugar situaciones y hechos específicos, que nos facilitó en la comprensión del problema general de la investigación, comenzamos con el análisis de la cartera vencida como punto principal para identificar los factores que impactó directamente en el incumplimiento de

las obligaciones financieras de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda.,” en la agencia Guaranda. Este enfoque nos permitió investigar de manera continua las causas que generaron los retrasos de los pagos.

**Método Inductivo:** Este método resultó de gran ayuda en el desarrollo de nuestra investigación, que nos facilitó a realizar un análisis detallado de leyes, reglamentos, y principios establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), así como el reglamento interno y el manual de créditos de la cooperativa de ahorros y crédito “Juventud Unida Ltda.,” en la agencia Guaranda.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

**Entrevista:** Se llevó a cabo una entrevista con el Gerente de Agencia de la cooperativa Juventud Unida Ltda., agencia Guaranda, para conocer la situación actual de la institución respecto a las preguntas que se realizan.

**Encuesta:** Es una herramienta de investigación más útil y eficiente para obtener información relevante que nos permitió conseguir información directa y precisa de las personas involucradas en la investigación, nos facilitó la recolección de datos específicos sobre opiniones, experiencias que nos ayudó a obtener una mejor comprensión de la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda.”

#### **Instrumento**

**Cuestionario:** Es un instrumento que nos ayudó para recopilar información directamente de las personas que participan en el estudio, ya que son un conjunto de preguntas organizadas y estructuradas en la investigación, para obtener datos precisos sobre el tema que estamos investigando.

Esta guía de entrevista está compuesta por 9 preguntas abiertas y se aplicó al Gerente de la Cooperativa mediante un diálogo.

### 3.5. Universo, Población y Muestra

#### Universo

La cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida Ltda.,” agencia Guaranda está integrado por 6 personas, conformado por: jefe de Agencia, Asesores de Créditos, Departamento de crédito, Asistente general, y Cajero.

**Tabla 3:**

*Trabajadores de la cooperativa*

1	Gerente de la Agencia
2	Asesores de créditos
1	Departamento de crédito
1	Asistente general
1	Cajero

**Fuente:** *Elaborado por Bayas Nely; Bayas Alicia*

#### Población

En esta investigación, la población será el total de todas las personas que están integradas en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., en la cual nos ayudó a obtener información relevante sobre el problema que estamos analizando.

#### Muestra

La muestra fue pequeña razón por la cual no fue necesario la aplicación de ningún método estadístico para calcularla.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

El procesamiento de la información nos permitió recopilar, organizar, y analizar los datos para transfórmalos en información importante, además nos ayudó a entender mejor la situación, tomar decisiones informadas y resolver problemas de manera segura modificando los datos en conocimientos que se puedan aplicar en distintas áreas ya sean personales, empresariales o técnicas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

**1. ¿El proceso de cobranza incluye un seguimiento continuo a los compromisos y pagos efectuados?**

El proceso de cobranza incluye el compromiso de pagos efectuados en el área de seguimiento que se basa en el manual de cobranza, que se detalla procedimientos, pasos y políticas que se deben aplicar para realizar un control apropiado de la cartera vencida.

**2. ¿Con qué frecuencia se envían los recordatorios de pago a los deudores?**

Los recordatorios se envían faltando un día para que se pague, pasando dos días se realiza llamadas al deudor, y en los tres días se envía una notificación al domicilio del deudor y garante.

**3. ¿Qué medios se utiliza para recordar que el pago está atrasado?**

Los medios de comunicación que se utiliza para comunicar con los deudores son celulares, llamadas telefónicas, envíos de mensajes de texto SMS, WhatsApp, correos electrónicos.

**4. ¿Qué pasa cuando los pagos no se cumplen con el plazo establecido?**

Cuando los pagos no se cumplen en los plazos establecidos se realiza un proceso de extrajudicial la cual consiste en cobrar las deudas atrasadas sin acudir a los tribunales, en cambio el judicial se lo realiza mediante las acciones legales.

**5. ¿Cómo se registran los casos que requieren la intervención legal?**

La intervención legal se realiza mediante el registro en la judicatura de la ciudad de Guaranda, donde se presenta los documentos necesarios para que un juez lleve el caso y disponga las acciones legales para poder recuperar la deuda.

**6. ¿Con qué frecuencia se revisa el estado de las cuentas por cobrar?**

El estado de cuentas por cobrar se revisa diariamente en un sistema contable y se registra todas las carteras morosas, para identificar los saldos pendientes y el tiempo de atraso.

**7. ¿De qué manera se identifican los riesgos de morosidad en la cartera vencida?**

Los riesgos de la cartera vencida se identifican de diferentes rangos de morosidad como; bajo media y alta las cuales se organiza por días de atraso en el sistema, lo que permite identificar el nivel de riesgo.

**8. ¿Qué medidas correctivas se aplican cuando los plazos de recuperación se exceden?**

Cuando los plazos de recuperación se exceden utilizan medidas correctivas que se aplican de forma directa cuando el deudor y su garante posee bienes y propiedades que respalden el compromiso pendiente, también se puede pasar a procesos de solvencia.

**9. ¿Mantiene la Cooperativa un software que le permita identificar los clientes en morosidad?**

La cooperativa para identificar a los clientes en morosidad tiene un sistema de software SifizSoft S.A., que es un instrumento que utiliza la institución para registrar de manera automática la información de los socios, los créditos otorgados y el estado en que se encuentra la cartera vencida.

### **Análisis de la entrevista**

La cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., agencia Guaranda realiza seguimientos constantes de las deudas de los clientes, recordando los pagos de manera oportuna mediante los medios seguros de comunicación, cuando los pagos se retrasan se aplican medidas para recuperarlos, esto se lo puedo hacer directamente o recurrir a acciones legales. Las cuentas se revisan todos los días y los riesgos se clasifican según el nivel de atraso, lo que permite tomar decisiones inmediatas y efectivas, además el uso de una aplicación de registro automatizado facilita controlar los créditos y mantener todo en orden, garantizando que la gestión de la cartera vencida sea organizada y eficiente.

#### 4.1.1. Análisis y resultados de la encuesta

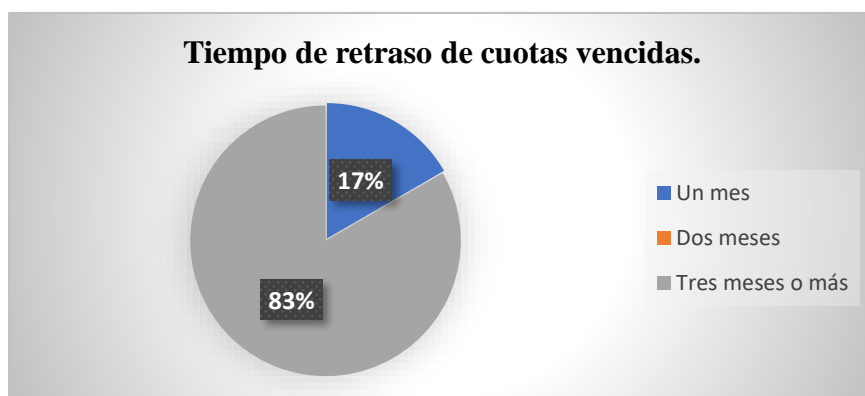
##### 1. ¿Los socios en qué rango de meses se retrasa el pago de sus cuotas vencidas?

*Tabla 4: Tiempo de retraso en las cuotas vencidas*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Un mes	1	17%
Tres meses o más	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de créditos

*Figura 2: Tiempo de retraso en las cuotas vencidas*



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** De la encuesta realizada a los oficiales de créditos se obtuvo que el 83% de los socios mantienen las cuotas vencidas con retrasos de tres meses o más, mientras que la otra parte responde que presenta mora de aproximadamente de un mes.

**Interpretación:** Los socios pagan sus créditos vencidos a partir de los tres meses en adelante lo que refleja que existe un riesgo elevado para la cooperativa, cuando más tiempo pase sin que se realice el pago, más difícil se vuelve a recuperar las deudas que tienen los socios, lo que genera mayores pérdidas y debilidad en la estabilidad financiera.

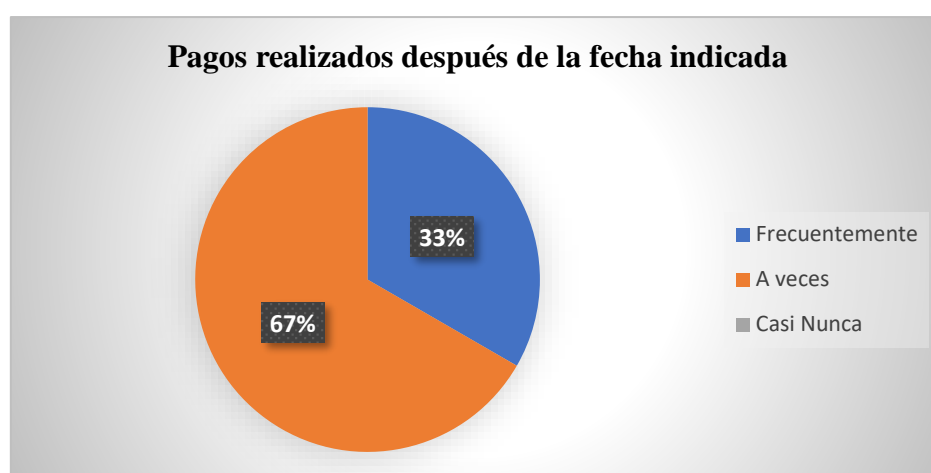
## 2. ¿Con qué frecuencia los clientes pagan después de la fecha acordada?

**Tabla 5:** Pagos realizados después de la fecha indicada.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	2	33%
A veces	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Figura 3:** Pagos realizados después de la fecha indicada



**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Análisis:** Los datos de la encuesta de los oficiales de los créditos nos indican que el 67% de socios, realizan sus pagos con retrasos de manera frecuentemente y no cumplen con la fecha de pago establecido, mientras que un grupo menor señala que a veces pagan sus créditos en los plazos señalados.

**Interpretación:** Estos resultados nos permite ver que muchos socios no cumplen puntualmente con las fechas establecidas para el pago de sus obligaciones, lo que representa una dificultad importante para la cooperativa, por la falta de políticas de control y la concientización de los clientes para reducir los retrasos.

**3. ¿Con qué regularidad las estrategias de recuperación logran que los socios cancelen sus deudas?**

**Tabla 6:** Frecuencia de pagos tras las estrategias de recuperación.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	17%
A veces	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de créditos.

**Figura 4:** Frecuencia de pagos tras las estrategias de recuperación.



**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Análisis:** Los asesores de créditos encuestados, señala que las estrategias de recuperación aplicadas a los socios, indica que una pequeña parte siempre logra el cobro de sus deudas, mientras que el 83% de los encuestados a veces no logran el resultado esperado en la recuperación de los pagos.

**Interpretación:** Esto demuestra que las estrategias que utilizan solo en una pequeña parte generan resultados favorables, pero no funcionan de la misma manera con todos los socios, por lo que no se aplica las acciones de cobro de forma continua ni se realiza un debido seguimiento a los retrasos en los pagos.

#### 4. ¿Se realizan visitas para el cobro de cartera vencida?

**Tabla 7:** *Visitas para el cobro de deudas vencidas.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Figura 5:** *Visitas para el cobro de deudas vencidas*



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** Las oficiales de créditos encuestadas señalaron que un 83% si realizan las visitas para el cobro de las deudas pendientes lo que se indica que esta práctica se aplica de manera habitual, mientras que una parte nos indica que no se ejecutan las visitas a los deudores.

**Interpretación:** Esto demuestra que la cooperativa tiene un seguimiento personal con los clientes que están en morosidad, las visitas se convierten en mecanismos fundamentales para reforzar el compromiso de pago y recuperar la cartera atrasada. Aunque se realicen visitas, no siempre se logra que todos los socios paguen a tiempo, por lo que no garantiza la recuperación total de la deuda.

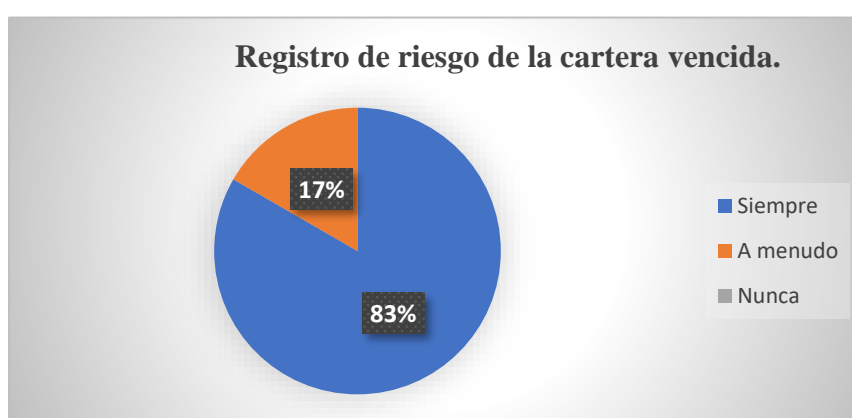
## 5. ¿Sé lleva un registro actualizado del riesgo de cartera vencida?

**Tabla 8:** Registro de riesgo de la cartera vencida.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
A menudo	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Figura 6:** Registro de riesgo de la cartera vencida.



**Fuente:** oficiales de crédito

**Análisis:** Los oficiales de créditos señalan que un 83% siempre lleva un registro actualizado de la cartera vencida, y mientras que un mínimo porcentaje afirma que lo hace a menudo.

**Interpretación:** En este caso indica que la institución maneja un control adecuado y constante de los riesgos asociado de la morosidad, lo cual permite tomar decisiones a tiempo y tener bien organizada la información sobre la cartera vencida.

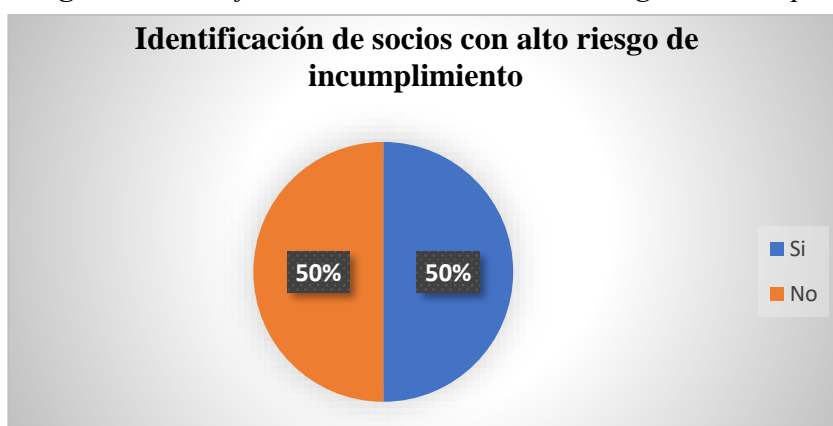
## 6. ¿La cooperativa identifica a los socios con mayor riesgo de incumplir con el pago?

**Tabla 9:** Identificación de socios con alto riesgo de incumplimiento.

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	50%
No	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Figura 7:** Identificación de socios con alto riesgo de incumplimiento



**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Análisis:** Se muestra que un 50% de los encuestados afirma que la cooperativa realiza visita a los clientes para efectuar el cobro, mientras que la otra mitad manifiesta que este procedimiento no siempre se aplica.

**Interpretación:** El resultado muestra que una parte de la cooperativa si identifica a los socios con mayor riesgo de no pagar, lo que permite tomar medidas para prevenir atrasos, y asegurar que los socios sean identificados por el incumplimiento de sus pagos. Por otra parte, no identifica a los clientes con riesgo lo que puede generar problemas de recuperación de pagos y afectar la planificación financiera de la entidad.

**7. ¿Con qué frecuencia se revisan las cuentas que tienen los pagos atrasados?**

**Tabla 10:** *Frecuencia de revisión de cuentas atrasadas.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Diariamente	4	33%
Semanalmente	2	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Figura 8:** *Frecuencia de revisión de cuentas atrasadas.*



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** Los resultados de la encuesta de los asesores de créditos muestran que el 67% de las cuentas atrasadas reciben una revisión de forma diaria, y una pequeña parte revisan de manera semanal.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la cooperativa realiza un seguimiento actualizado de la cartera vencida, la revisión diaria es la más habitual que ayuda a detectar a tiempo los atrasos, de esa forma evitar los problemas de pago que se acumulen, cuando se realice la revisión semanal también se puede ocasionar que ciertas deudas aumenten o se tomen medidas demasiado tarde, afectando la eficiencia de la recuperación de pagos.

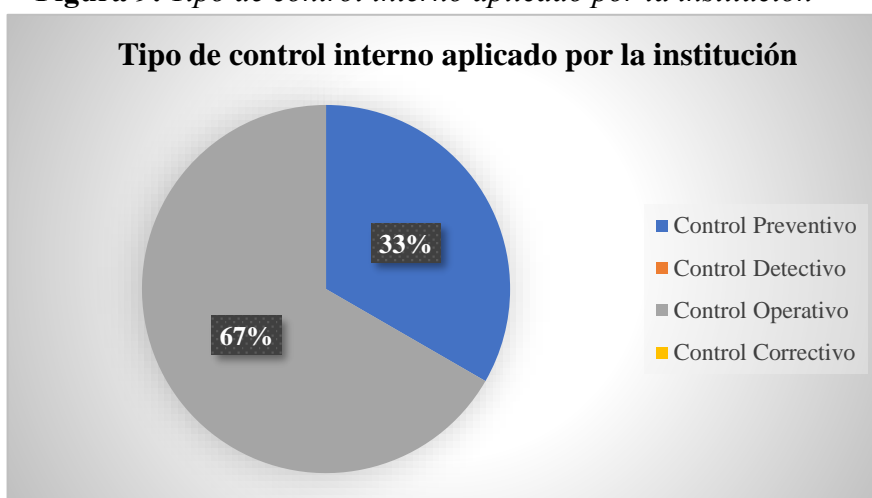
## 8. ¿Qué tipo de control interno se aplica?

**Tabla 11:** Tipo de control interno aplicado por la institución.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Control Preventivo	2	33%
Control Operativo	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Figura 9:** Tipo de control interno aplicado por la institución



**Fuente:** Oficiales de Créditos.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de los encuestados se muestran, que el tipo de control interno más utilizado es el control operativo con un 67%, lo que evidencia que la cooperativa se enfoca principalmente en el cumplimiento de las actividades diarias, por otro lado, en menor medida también lo utilizan el control preventivo.

**Interpretación:** Esto indica que la cooperativa se enfoca en supervisar y ejecutar las actividades del día a día, asegurando que los procesos se desarrollen según lo planificado. Sin embargo, el menor uso de control preventivo aumenta el riesgo de errores, retrasos o fallas en los procesos, lo que podrá afectar la gestión de la entidad.

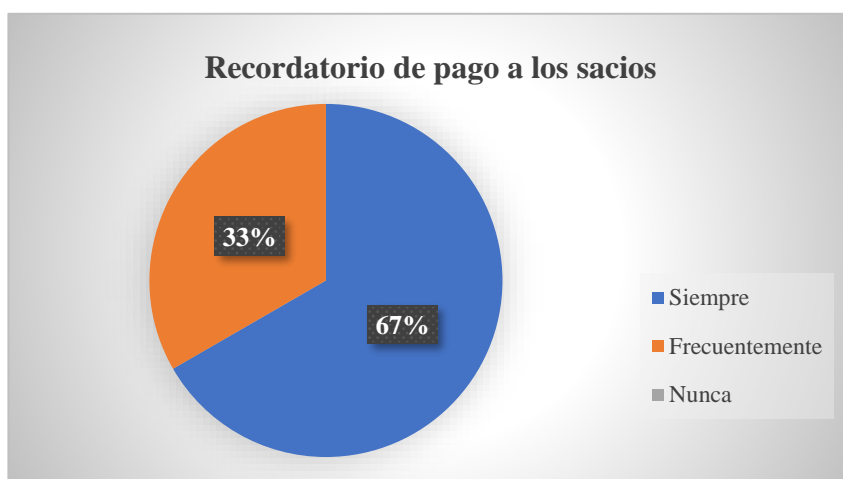
**9. ¿Con qué regularidad la institución contacta a los socios morosos para recordar los pagos?**

**Tabla 12:** Recordatorio de pago a los socios

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	67%
Frecuentemente	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Figura 10:** Recordatorio de pago a los socios



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** Los asesores de créditos encuestados manifiesta que el 67% de la cooperativa hace recordar los pagos pendientes de manera constante, la otra parte señala que estos recordatorios también se realizan con frecuencia.

**Interpretación:** La cooperativa mantiene una comunicación activa y constante con los socios morosos, lo cual es importante para recordar obligaciones pendientes, también se lo realiza con frecuencia en caso de no recordarles sus pagos pueden debilitar los resultados de la cobranza.

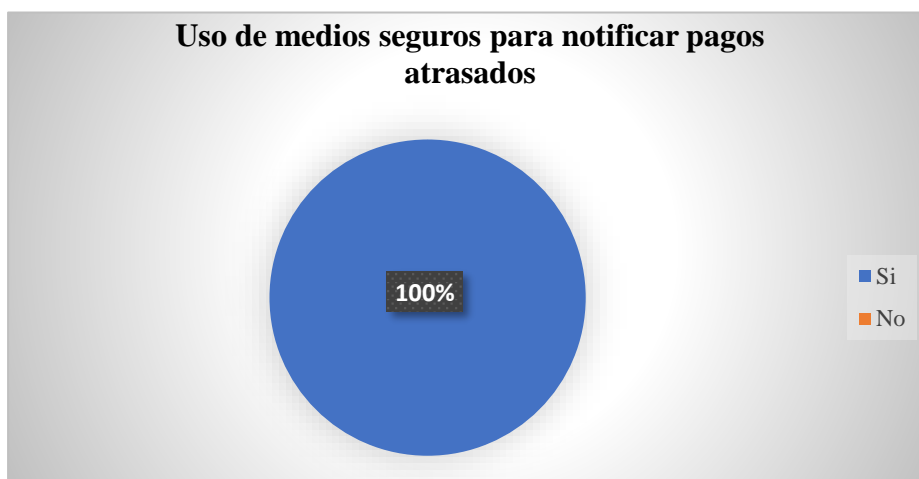
**10. ¿Se utilizan los medios seguros de comunicación para recordar los pagos atrasados de la cartera vencida?**

**Tabla 13:** *Uso de medios seguros para notificar pagos atrasados.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Figura 11:** *Uso de medios seguros para notificar pagos atrasados*



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** Los resultados obtenidos de los oficiales de créditos al realizar la encuesta nos afirma que el 100%, si utilizan medios seguros de comunicación para recordar los pagos atrasados, permitiendo que los recordatorios lleguen de manera efectiva.

**Interpretación:** Esto nos indica que la cooperativa protege adecuadamente la información de los socios en la seguridad y la privacidad, el uso de estos medios seguros genera mayor confianza en los clientes y evita riesgos de datos.

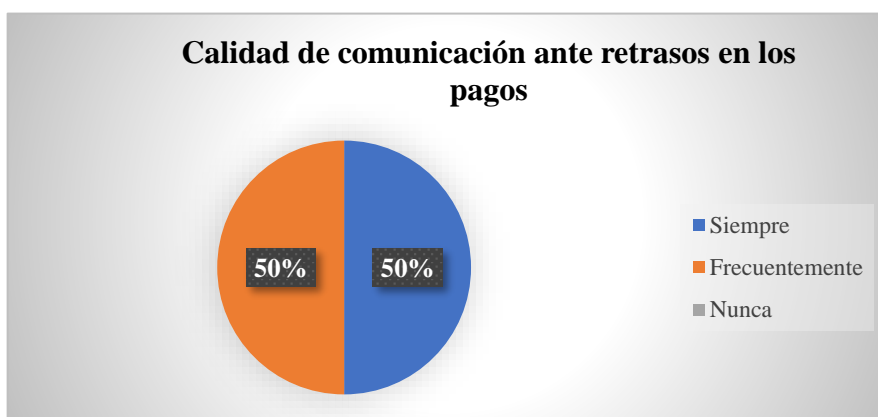
**11. ¿Cuándo se comunica la cooperativa por una tardanza de pago tiene una buena comunicación con el cliente?**

**Tabla 14:** *Calidad de comunicación ante retrasos en los pagos.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50%
Frecuentemente	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Figura 12:** *Calidad de comunicación ante retrasos en los pagos*



**Fuente:** Oficiales de Créditos

**Análisis:** Los datos obtenidos de la encuesta de los oficiales de créditos indican que el 50 % consideran que la cooperativa siempre mantiene una buena comunicación con los clientes cuando hay atrasos, mientras que la otra mitad, opina que ocurre frecuentemente, no hay respuestas negativas.

**Interpretación:** La institución mantiene una comunicación positiva lo que refleja un nivel de responsabilidad con sus clientes, manteniéndolos informados sobre sus obligaciones, generando confianza satisfacción con los socios, también no todos perciben que esta comunicación sea constante en todo momento, lo que afecta su liquidez y puede generar problemas financieros.

## **Resultados de la Encuesta**

Según los resultados que obtuvimos con las técnicas e instrumentos de recolección de datos se puede concluir que, para identificar la cartera vencida de la cooperativa ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., agencia Guaranda es muy fundamental entender como este crédito influye en el índice de morosidad. La cartera vencida representa las deudas de los clientes que no han cancelado dentro del tiempo establecido, lo cual puede generar serios problemas en la liquidez y afectar la estabilidad financiera de la cooperativa. Cuando la cartera vencida aumenta, también sube el índice de morosidad lo que incrementa los riesgos de crédito y la liquidez de la entidad.

#### 4.1.2. Análisis e Interpretación de Indicador Financiero

##### Cartera de Microcrédito

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{70.517}{1.163.906,93} * 100$$

Total, de Morosidad de la cartera de Microcrédito es de: **6%**

##### Cartera de Consumo:

##### Fórmula:

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

$$\text{Indice de morosidad} = \frac{3.624,2}{1.163.906,93} * 100$$

Total, de Morosidad de la cartera de Consumo es de: **0,31%**

$$\text{LIQUIDEZ} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total de Depositos a corto plazo}} * 100$$

$$\text{LIQUIDEZ} = \frac{107.201,74}{489.607,45} * 100$$

El total de la liquidez es de: **22%**

$$\text{VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$\text{VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO} = \frac{26.041,24}{154.144,3} * 100$$

Total, de patrimonio es de: **17%**

### **4.1.3. Índice de la cartera de vencida**

#### **Cartera de Microcréditos 6%**

El resultado de morosidad en los microcréditos nos indica un riesgo para la cooperativa, el incumplimiento en los pagos genera pérdida de ingresos por intereses, según las SEPS el límite de morosidad permitido para las instituciones del segmento tres es del 9%, la cooperativa consta con el índice de morosidad del 6% si este porcentaje sigue aumentando la cooperativa puede verse afectada en su liquidez, reduciendo la capacidad de otorgar nuevos créditos y enfrentando posibles pérdidas financieras.

#### **Cartera de Consumo 0,31%**

En la cartera de créditos de consumo se evidencia que el número de clientes con retrasos en el pago de sus obligaciones es reducido, esta cartera vencida representa una proporción mínima del crédito de consumo otorgados por la entidad, lo que demuestra un alto nivel de cumplimiento por parte de los socios. Esta situación refleja que la cooperativa no presenta pérdidas ni atrasos significativos, lo que contribuye a la estabilidad financiera de la institución.

#### **Liquidez 22%**

Los resultados obtenidos muestran que la cooperativa cuenta con fondos disponibles que permiten cubrir las obligaciones inmediatas a corto plazo. Según la normativa de la SEPS el índice de liquidez debe ser superior al 20% para garantizar la estabilidad financiera, una adecuada gestión del efectivo y de los activos corrientes, hace que la entidad fortalezca la capacidad del pago de los socios, en reducir la morosidad y así liquidez sea sólida y confiable.

### **Vulnerabilidad del Patrimonio 17%**

Este indicador muestra qué parte del patrimonio de la entidad se encuentran en créditos que no están siendo pagados y no generan intereses, el resultado indica que el patrimonio aun permite respaldar las actividades de la entidad y afrontar posibles riesgos, sin embargo, señala la necesidad de realizar un seguimiento permanente a la calidad de los activos, en especial aquellos que no están generando beneficios, con el fin de evitar que la vulnerabilidad del patrimonio se incremente. Mediante una adecuada gestión y control, la cooperativa puede proteger su patrimonio y mantener su estabilidad financiera.

## **Análisis de los indicadores financieros**

La cooperativa presenta distintos procedimientos en sus áreas financieras, en la cartera de microcrédito se observa que una parte del dinero prestado a emprendimientos no están recuperando a tiempo, lo que genera riesgo y pérdidas de intereses y la necesidad de invertir recursos en recuperación, en cambio en la cartera de consumo todos los clientes están pagando puntualmente lo que demuestran una responsabilidad y sin pérdidas en este crédito. En cuanto a la liquidez la institución cuenta con fondos disponibles para cubrir todas sus obligaciones, por lo que debe administrar con precaución su dinero para evitar problemas de pago, por último, la vulnerabilidad de patrimonio que una parte del capital propio están en riesgo debido a créditos que no se están pagando, lo que podría obligar a la cooperativa a cubrir posibles pérdidas con su propio capital, por lo que es necesario fortalecer la recuperación de cartera.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1.Tema**

Estrategias para la recuperación de créditos y su impacto en la estabilidad financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, agencia Guaranda.

#### **5.2.Introducción**

La cartera vencida es uno de los principales desafíos que enfrentan las cooperativas de ahorros y créditos, como los pagos atrasados que afectan la liquidez, la rentabilidad y la estabilidad financiera de la institución, por ello es muy importante implementar estrategias que motiven a los socios a cumplir con sus obligaciones crediticias de manera puntual.

Esta propuesta se enfoca en diseñar e implementar estrategias orientadas a la recuperación de los créditos vencidos en la cooperativa con el fin de reducir los atrasos de pago, fortalecer la confianza de los socios y garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad. Se busca aplicar medidas concretas que incentiven a los socios a cumplir con sus obligaciones, así como establecer mecanismos de restructuración y acuerdos de pago que permitan una recuperación progresiva y efectiva de la cartera vencida, con esta iniciativa se espera reducir la cartera vencida, mejorar la gestión de los créditos. La implementación de estas estrategias mejora la recuperación de la cartera vencida, fortalece la gestión financiera optimiza la disponibilidad de recursos para nuevos créditos y contribuye al desarrollo sostenible de la cooperativa, estas medidas fomentan la educación financiera de los socios, incentivando hábitos de pago responsable y beneficio mutuo entre la cooperativa y sus socios. De esta manera busca construir una gestión sólida, eficiente y transparente que garantice la estabilidad y al crecimiento de la institución.

### **5.3.Objetivos**

#### **5.3.1. General**

Implementar estrategias para la recuperación de créditos vencidos y su impacto en la estabilidad financiera que permita disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida agencia Guaranda.

#### **5.3.2. Específicos**

- ✓ Proponer beneficios, que incentiven a los socios a reducir los atrasos en el pago de sus créditos y contribuir a la recuperación de la cartera vencida.
- ✓ Crear nuevas formas de cobro y facilidades de pago, como convenios o descuentos que motiven a los socios a ponerse al día en cooperativa de ahorro y crédito.
- ✓ Socializar a los directivos de la institución, mediante la propuesta diseñada para la recuperación de la cartera vencida, en la agencia Guaranda de la cooperativa de ahorros y crédito Juventud Unida.

### **5.4.Justificación**

La presente propuesta surge ante la necesidad de mejorar la recuperación de la cartera vencida en la agencia Guaranda en la cooperativa Juventud Unida, la existencia de créditos en mora representa un problema importante para las instituciones financieras, que afecta directamente la liquidez, la estabilidad económica y la capacidad de otorgar nuevos préstamos a los socios. En muchos casos, el incremento de los intereses de mora dificulta que los socios puedan cancelar sus obligaciones, lo que provoca que la deuda continúe creciendo y que la recuperación del capital se vuelva cada vez más compleja.

La importancia de esta propuesta radica en que permitirá establecer mecanismos más eficientes para la recuperación de cartera, mediante la clasificación de los créditos según

la antigüedad de la mora y el nivel de riesgo del socio, así como la aplicación de diferentes acciones de cobranza como llamadas telefónicas, mensajes y visitas domiciliarias. Estas acciones facilitarán el acercamiento con los socios y promoverán acuerdos de pago que contribuyan a disminuir los niveles de morosidad.

Los principales beneficiarios serán la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, esta estrategia permitirá recuperar el capital de los créditos vencidos, mejorando la liquidez institucional y reduciendo los niveles de morosidad, los socios con créditos en mora se beneficiarán al tener la oportunidad de regularizar su situación financiera mediante la eliminación de los intereses de mora, lo que reducirá el monto total de su deuda, y también el área de crédito y cobranza encargada de la gestión de cobro contará con una herramienta adicional para incentivar el pago de las obligaciones pendientes, facilitando su trabajo y mejorando los resultados en la recuperación de la cartera.

### **5.5.Desarrollo de la Propuesta**

Esta propuesta busca mejorar la recuperación de la cartera vencida en la cooperativa, especialmente en los créditos atrasados, con el fin de reducir la morosidad y fortalecer la estabilidad financiera.

Se plantean las siguientes estrategias:

## 1. Estrategia de incentivos de pago

**Tabla 15:**

*Estrategias de recuperación: "Incentivos por Pago"*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Concepto</b>	Consiste en implementar una estrategia de incentivo de pago dirigido a los socios que mantienen créditos vencidos, mediante la condonación de los intereses por mora, siempre que el socio realice el pago del capital adeudado o establezca un compromiso formal de cancelación. Se promoverán facilidades de pago y convenios que permitan a los socios cumplir con sus obligaciones, fortaleciendo así la recuperación de la cartera y la relación entre la cooperativa y los clientes.
<b>Objetivo</b>	Incentivar a los socios a reducir los atrasos en los pagos de los créditos y contribuir a recuperación de la cartera vencida.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Identificar a los socios con créditos vencidos.</li><li>✓ Definir incentivos como reducción de intereses, descuentos por pagos.</li><li>✓ Comunicar los beneficios a los socios.</li><li>✓ Registro de acuerdos y seguimientos de pagos.</li></ul>
<b>Aplicación</b>	Para implementar esta estrategia se realizará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar a los socios que presentan créditos vencidos dentro de la cooperativa.</li><li>• Informar a los socios sobre el beneficio de condonación de intereses de mora mediante llamadas telefónicas, mensajes o visitas domiciliarias.</li><li>• Establecer un plazo determinado para que los socios puedan acogerse al beneficio.</li><li>• Firmar acuerdos o compromisos con los socios que deseen regularizar su deuda.</li></ul>

<b>Recursos</b>	Equipos de oficina.
<b>Duración</b>	3 a 6 meses para la implementación inicial y seguimientos de resultados.
<b>Responsable</b>	Área de crédito y cobranza, gerente de la cooperativa, personal administrativo encargado de registros y las notificaciones.
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducción de la cartera vencida en la cooperativa.</li> <li>✓ Recuperación del capital que se encontraba en mora.</li> <li>✓ Mejora la liquidez de la institución.</li> <li>✓ Oportunidad para que los socios regularicen su situación financiera.</li> <li>✓ Mejora en la gestión de cobranza dentro de la cooperativa.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaborado por Bayas Nely; Bayas Alicia*

**Ejecución:**

**Descuento por pronto pago:** ofrecer una reducción de monto de intereses o penalizaciones si el socio cancela su deuda antes de una fecha determinada.

**Beneficios adicionales:** otorgar puntos servicios gratuitos o prioridad en futuros créditos para quienes cumplan con los pagos a tiempo.

**Comunicación efectiva:** informar a los socios sobre estos incentivos mediante llamadas, correos, mensajes de texto o reuniones, asegurando que comprendan las ventajas de ponerse a día.

**Seguimiento y registro:** llevar un seguimiento detallado de los pagos realizados para aplicar correctamente los incentivos y medir la efectividad de la estrategia.

## 2. Estrategia de reestructuración de créditos

**Tabla 15**

*Estrategia de recuperación: "Reestructuración de Créditos"*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Concepto</b>	Consiste en renegociar los créditos vencidos con los socios, modificando plazos, montos o cuotas, para facilitar el pago y recuperar la deuda pendiente.
<b>Objetivo</b>	Facilitar a los socios la cancelación de los créditos vencidos y mejorar la recuperación de la cartera vencida de la cooperativa.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar los créditos vencidos.</li> <li>✓ Evaluar la capacidad de pago de cada socio.</li> <li>✓ Proponer nuevos plazos, montos o cuotas.</li> <li>✓ Firmar convenios de reestructuración con los socios.</li> <li>✓ Hacer seguimientos al cumplimiento de los pagos reestructurados.</li> </ul>
<b>Aplicación</b>	A los socios con créditos vencidos priorizando los de mayor riesgo de impago.
<b>Recursos</b>	Materiales de oficina.
<b>Duración</b>	3 a 6 meses según el número de socios y créditos a reestructurar.
<b>Responsable</b>	Área de crédito y cobranza, gerente de la cooperativa, personal administrativo para registro y seguimiento de convenios.
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación gradual de créditos vencidos.</li> <li>• Reducción de la morosidad en la cooperativa.</li> <li>• Mejora la relación con los socios.</li> <li>• Mayor estabilidad financiera.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaborado por Bayas Nely; Bayas Alicia*

### **Ejecución:**

**Análisis de situación:** revisar caso por caso la situación financiera del socio para determinar su capacidad real del pago.

**Modificación de condiciones:** ajustar plazos, cuotas o tasas de interés para hacer más manejable la deuda.

**Acuerdos formales:** establecer nuevos contratos de reestructuración firmados por ambas partes, detallando los nuevos términos de pago.

**Monitoreo continuo:** realizar un seguimiento periódico de los pagos para asegurar que la reestructuración se cumpla y evitar que el crédito vuelva a caer en mora.

### **3. Estrategia de acuerdos de pagos con los socios**

**Tabla 16**

*Estrategias de recuperación "Acuerdos de pagos "*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Concepto</b>	Establecer convenios formales con los socios que tienen créditos definiendo fechas y los montos para cancelar la deuda pendiente.
<b>Objetivo</b>	Ayudar a recuperar los créditos vencidos mediante los convenios fáciles de cumplir con los socios.
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Revisar los créditos no pagados.</li><li>✓ Identificar cuanto puede pagar cada socio.</li><li>✓ Negociar y firmar un acuerdo de pago.</li><li>✓ Registrar el acuerdo de pago.</li><li>✓ Hacer seguimiento al cumplimiento de los pagos.</li></ul>
<b>Aplicación</b>	A los socios con créditos vencidos priorizando los de mayor riesgo de impago.

<b>Recursos</b>	Formato de convenios, medios de comunicación.
<b>Duración</b>	2 a 4 meses según la cantidad de socios.
<b>Responsable</b>	Área de crédito y cobranza, gerente de la cooperativa, personal administrativo.
<b>Beneficios esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperar el dinero que los socios deben</li> <li>• Disminuir la cantidad de créditos atrasados.</li> <li>• Mejorar la relación con los socios.</li> <li>• Obtener dinero disponible en la cooperativa.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaborado por Bayas Nely; Bayas Alicia*

**Ejecución:**

**Negociación personalizada:** contactar a cada socio con cartera vencida para analizar su situación y ofrecer alternativas de pago.

**Plan de pago escalonado:** establecer cuotas flexibles que se ajusten a la capacidad del socio con fechas claras y alcanzables.

**Documentación de acuerdos:** registrar por escrito cada acuerdo de pago para formalizar el compromiso y evitar malentendidos

**Evaluación periódica:** revisar y ajustar los acuerdos según sea necesario para mantener la efectividad y reducir la morosidad.

## Flujograma para la recuperación de la cartera vencida

Figura 13

Recuperación de la cartera vencida



Fuente: Elaborado por Bayas Nely; Bayas Alicia

## CONCLUSIONES

- ❖ La investigación permitió evidenciar que, aunque la cooperativa mantiene un control adecuado en la mayoría de sus operaciones, existen socios que presentan atrasos en sus pagos, especialmente en el área de microcréditos, estos atrasos se van acumulando con el tiempo y generan un impacto directo en disponibilidad de dinero de la cooperativa, también reduce los recursos con que cuenta la entidad para cubrir sus gastos y llevar a cabo sus actividades diarias, además hace que la cartera vencida aumente y genere un riesgo que debe atenderse a tiempo para evitar problemas futuros.
- ❖ Permitted comprender de manera general la problemática de la morosidad y la cartera vencida en la cooperativa a partir del análisis desarrollado se concluye que la morosidad es un factor que afecta significativamente la estabilidad financiera de la institución, que limita la liquidez, reduce la capacidad de otorgar nuevos créditos y aumenta el riesgo de pérdidas patrimoniales.
- ❖ Podemos concluir que la morosidad es un problema que puede ser controlado y reducido mediante una adecuada gestión administrativa, un seguimiento continuo y estrategias innovadoras que motive a los socios a cumplir con sus obligaciones. La cooperativa Juventud Unida Ltda., cuenta con bases sólidas para fortalecer sus procesos, la información obtenida en este trabajo contribuye a la toma de decisiones que ayuden a lograr una mayor estabilidad, eficiencia y sostenibilidad en el manejo de cartera de créditos.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los procesos de evaluación de riesgos crediticios antes de otorgar un préstamo, con el fin de prevenir el sobreendeudamiento de los socios. La cooperativa debe asegurar que las normas de crédito sean rigurosas y estén alineadas con la capacidad real de pago del solicitante, esto implica mejorar los métodos de análisis financiera para identificar y mitigar a tiempo los riesgos del incumplimiento, reduciendo así la entrada de cartera de alto riesgo.
- ✓ Es recomendable implementar acciones precisas que reduzcan los niveles de la cartera vencida, y fortalecer la liquidez de la entidad, además es esencial reforzar el proceso de análisis crediticio verificando de manera adecuada la capacidad de pago de los clientes, evaluando posibles riesgos antes de otorgar un préstamo, con el fin de evitar que nuevos créditos caigan en mora.
- ✓ De acuerdo con los resultados de la investigación, se recomienda acoger la propuesta planteada en este trabajo, que consiste en ofrecer incentivos a los socios que paguen puntualmente, permitiendo acceder a un nuevo crédito sin necesidad de presentar un garante, esta medida busca fortalecer el compromiso de pago, mejorar la relación entre la cooperativa y sus socios, y contribuir de forma directa a la disminución de la morosidad.

## BIBLIOGRAFÍA

ADRIAN, D. S. (2024). *CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA. UBICADA EN CALUMA DURANTE EL PERÍODO 2022 – 2023*. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f00fd7d6-9fcf-4f8c-9911-ae0a8f03da06/content>

ALONZO, A. E. (2024). “*GESTIÓN COMERCIAL EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL BANCO PICHINCHA, MANTA*”. MANABI. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7086/1/MANTUANO%20ALONZO%20ARACELY%20ESTEFAN%C3%8DA.pdf>

ANAGELLY, G. C. (2024). *DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS DEL CANTÓN MONTALVO PERÍODO 2023 Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d7ba6d40-a1c3-408f-81ba-8d72d74cda60/content>

Argüello, Y. M. (2023). *Fortalecimiento de la Gestión Financiera en la Administración de la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Latacunga. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6d15c118-b57e-4cb6-8b09-b91f120acad0/content>

Arturo, M. C. (2014). *crédito y cobranza*. Mexica. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/39380?prev=as>

ASTUDILLO, C. A. (2024). *FACTORES QUE INCIDEN EN LA VALUACIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO I DE CUENCA 2020-2022*". Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/631315b2-b4c5-4396-b9cf-1b61e489c45d/content>

Ayala Lorena, A. M. (2024). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD A LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIDAD Y PROGRESO, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SIGCHOS, AÑO 2022*. Latacunga. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2c4d7ac8-4f2e-4be4-a424-b5d637a97377/content>

Caguana, N. C. (2023). *El impacto de la morosidad en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC agencia Riobamba en el Período 2020-2021*. Riobamba. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10997/1/Manobanda%20Caguana%2c%20N.%20%282023%29%20El%20impacto%20de%20la%20%20morosidad%20en%20la%20liquidez%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%2c%20a9dito%20Campesina%20COOPAC%2c%20Agencia%20Riobamba%](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10997/1/Manobanda%20Caguana%2c%20N.%20%282023%29%20El%20impacto%20de%20la%20%20morosidad%20en%20la%20liquidez%20de%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%2c%20a9dito%20Campesina%20COOPAC%2c%20Agencia%20Riobamba%20)

Cando, J. M. (2024). *Cartera de crédito vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. del*. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d901c094-1a58-46e6-bbc4-d2ea78318c46/content>

Cárdenas Andrade, V. A. (2022). *POLÍTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.* ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba. Obtenido de <https://dspace.espoeh.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/b189b635-0f05-4f89-b43c-332704f4b798/content>

Código Orgánico Monetario Financiero.( COMYF). (2022, Pág. 175). *CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO FINANCIERO.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Código Orgánico Monetario y Financiero. (COMYF. (2022, Pág. 175). *CODIGO ORGANICO MONETARIO FINANCIERO.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Código Orgánico Monetario y Financiero.(COMYF). (2022, Pág. 174). *CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Código Orgánico Monetario y financiero.(COMYF). (2022, Pág. 77). *CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>

Costitucion de la Republica del Ecuador. (CRE). (2021, pág. 83). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.* Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-1.pdf>

Costitución de la Republica del Ecuador. (CRE). (2021, pág.83). *CONTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-1.pdf>

Costitución de la Republica del Ecuador.(CRE). (2021, pág. 84). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-1.pdf>

Cuadrado, P. L. (2025). *La Reestructuracion empresarial como herramienta estrategica frente al Finacial Distress*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/89096/La%20reestructuracion%20empresarial%20como%20herramienta%20estrategica%20frente%20al%20finacial%20distress-%20Lorca%20Cuadrado%2C%20Pablo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DÍAZ, J. E. (2022). *IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y UNIVESDIDAD TECNICA DE BABAHOYO, BABAHOYO*. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/86ab6244-5244-4d57-ab37-8b75db7a5760/content>

FRANCISCO, L. B. (2023). *“Evaluación del Riesgo de la Morosidad de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” del Cantón Vinces Durante el Período 2022”* . Proceso de Titulación, Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/223084bc-8013-4eb1-bb8a-47cb1f2ecc56/content>

JANINA, G. M. (2025). *CARTERA IMPRODUCTIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, PROVINCIA DE BOLÍVAR DURANTE EL PERÍODO 2023*. Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/36a23f73-aa8c-4b0e-83c2-71d0e7bb364b/content>

Jennifer Villa, L. L. (2024). *Análisis de una Propuesta para la mejora de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Manantial de Oro en la Mitigación de su riesgo crediticio*. Quito. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/306ed840-b3f2-4e3c-8aaa-fbf004c6c9fd/content>

Jessenia Elizabeth Cedeño Jaramillo, J. L. (20 de 06 de 2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la. *Dialnet*, 26. doi:10.23857/pc.v7i6.4174

León-Vega, L. S. (24 de 11 de 2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida. *Dialnet*, 14. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

Ley Organica de Economía Popular y Solidaria.(LOEPS). (2023, Pág. 20). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>

Mansilla, J. S. (2024). “*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA*”. Manabi. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7442/1/Rodriguez%20Mansilla%20Julissa%20Scarleth.pdf>

Maryorie Aguedo, M. C. (2025). *El otorgamiento de créditos y el proceso de su cobranza en las entidades*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/11353/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matías, I. A. (18 de 12 de 2024). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro. *Digital Publisher*. doi:doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927

Navarrete Ortiz, G. C. (2022). *El Procedimiento Etrajudicial y la Caccion Ejecutiva por Incumplimiento de Pago en la Recuperación de la Cartera vencida en Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/92f3893a-0697-406b-b35d-d3e55c2e70e6/content>

Paz-Curbera, R. C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/48687?prev=as>

Quevedo, F. (01 de Diciembre de 2011). *Medwave*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/series/MBE04/5266.html>

Rodríguez Scarleth, M. I. (06 de 2025). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARIA*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/ARTICULO+6+YACHASUN+2025-1%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/ARTICULO+6+YACHASUN+2025-1%20(1).pdf)

ROELAS, J. L. (2024). *PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SOLVENCIA DE*. Babahoyo. Obtenido de <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/107fa079-a291-4e65-a5f8-fd8460fd591e/content>

Silva, M. S. (2024). *FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0318aa4b-d835-4984-a991-ce57f7d082ba/content>

Torres, G. I. (2025). *Recursos en contra del acta de mediación*. doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/n1/938>

Zambrano, J. L. (20 de 06 de 2022). doi:[10.23857/pc.v7i6.4174](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174)

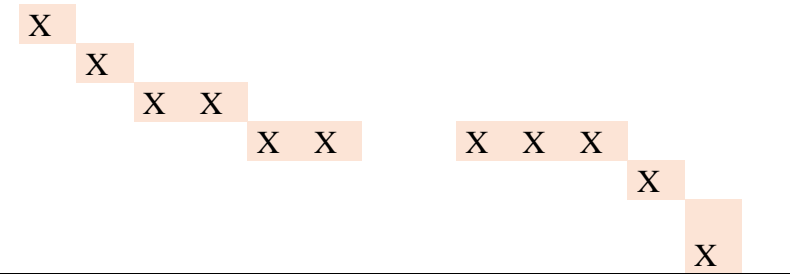
# ANEXOS

## Anexo 1. Cronograma (Gantt)

Tabla 17: cronograma Gantt

Actividades	Agosto Semanas				Septiembre Semanas				Octubre Semanas				Noviembre Semanas				Diciembre Semanas				Febrero Semanas				Marzo Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud de autorización en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida"	X																											
Selección y delimitación del tema		X																										
Planteamiento del problema			X																									
Objetivos e Hipótesis				X																								
Variables					X																							
Elaboración del marco Teórico y científico, conceptual, lega						X																						
Metodología de la investigación, técnicas e Instrumentos							X																					
Revisión del primer borrador								X																				
Corrección del director									X																			
Corrección de los pares										X																		
Presentación del anteproyecto											X																	
Elaboración de preguntas para la elaboración de encuestas y entrevista												X																
Aplicación de técnica de encuesta y la entrevista														X														
Análisis e interpretación de datos															X													

Correcciones del director  
Elaboración de la propuesta  
Correcciones del director  
Correcciones de los pares  
Revisión final  
Entrega del trabajo de integración  
curricular



---

**Fuente:** Elaborado por; Bayas Alicia; Bayas Nely

## Anexo 2. Presupuesto

Tabla 18. Presupuesto

<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Equipos de oficina (Carpetas, resma de papel, esfero)	5	20	100
Impresiones y Anillados	4	20	80
Comunicación (internet llamadas, copias digitales)	10	5	50
Gasto de recolección de datos (Encuesta)			0
Alimentación	100	2,5	250
Movilización visita a la cooperativa	15	5	75
<b>Total, Estimado</b>			<b>555</b>

**Fuente:** Elaborado por; Bayas Alicia; Bayas Nely

**Anexo 3. Carta de aceptación de la institución dónde se aplicó el trabajo de integración curricular.**



**JUVENTUD UNIDA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**MOMORANDUM No- COAC-JU-JUNIO 2025-005**

**DE:** ING. HOLGER TOALOMBO  
GERENTE DE AGENCIA GUARANDA

**PARA:** UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR "UEB"

**HALLAZGOS:** REALIZAR LA TESIS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**MOTIVO:** A petición presentado por parte de señoritas **Alicia Paca Bayas Manobanda** con numero de cedula **020268397-5**; **Nely Alicia Bayas Manobanda** con numero de la cedula **025022745-1**, En donde solicita realizar las tesis en el Tema **"ANALISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA, AGENCIA GUARANDA, CAUSAS, IMPACTO Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DURANTE EL PERIODO 2024**, para los estudiantes en proceso de Titulación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Universidad ya mencionada.

Con debido proceso autorizó y deseo los mejores éxitos en realizar el proyecto de Investigación para su Titulación.

Atentamente.

Guaranda, 23 de junio 2025

Dios Patria Libertad

  
Ing. Holger Toalombo  
**GERENTE DE AGENCIA GUARANDA**  
TEL: 03/2553427 ----CEL: 0990449265  
Correo: holgertoalombo@gmail.com



**Unidos somos fuertes...!**

■ **Matriz Ambato**  
Calle Salinas 01 - 38 y Olmedo  
Telf.: (03) 2420563

■ **Agencia Riobamba**  
Calle Junin 19-20 y Tarqui  
Telf.: (03) 2941618

■ **Agencia Guaranda**  
García Moreno y Azuay  
Telf.: (03) 2553427

■ **Agencia Llangahua**  
El Salado, Frente al Mercado Central  
Telf.: 0986 912 631

■ **Agencia Simiatug**  
Frente al Mercado Central  
Telf.: (03) 2223113

## **Anexo 4. Guía de Entrevista**

### **Guía de entrevista**

**Tema:** Análisis de la morosidad y la cartera vencida en la agencia Guaranda de la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., causas, impacto y estrategias de recuperación durante el período 2024.

**Objetivo;** Analizar la opinión del Gerente de la agencia de Guaranda de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., de acuerdo a los componentes que influyen en el índice de la morosidad y la cartera vencida.

1. ¿El proceso de cobranza incluye un seguimiento continuo a los compromisos y pagos efectuados?
2. ¿Con que frecuencia se envía los recordatorios de pago a los deudores?
3. ¿Qué medios se utiliza para recordar que el pago está atrasado?
4. ¿Qué pasa cuando los pagos no se cumplen con el plazo establecido?
5. ¿Cómo se registran los casos que requieren la intervención legal?
6. ¿Con que frecuencia se revisa el estado de las cuentas por cobrar?
7. ¿De qué manera se identifican los riesgos de morosidad en la cartera vencida?
8. ¿Qué medidas correctivas se aplican cuando los plazos de recuperación se exceden?
9. ¿Mantiene la Cooperativa un software que le permita identificar los clientes en morosidad?

## **Anexo 5. Guía de Encuesta**

### **Tema:**

Análisis de la morosidad y la cartera vencida en la agencia Guaranda de la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., causas, impacto y estrategias de recuperación durante el Período 2024.

### **Objetivo**

Conocer las opiniones de los miembros de la agencia Guaranda de la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., para la recuperación de la cartera vencida durante el Período 2024.

- 1. ¿En qué rango de meses se retrasa el pago de las cuotas vencidas los socios?**
  - Un mes
  - Dos meses
  - Tres meses o más
  
- 2. ¿Con que frecuencia los clientes pagan después de la fecha acordada?**
  - Frecuentemente
  - A veces
  - Casi nunca
  
- 3. ¿Con que regularidad las estrategias de recuperación logran que los socios cancelen sus deudas?**
  - Siempre
  - A veces
  - Nunca
  
- 4. ¿Se realizan visitas para el cobro de cartera vencida?**
  - Si
  - No
  
- 5. ¿Se lleva un registro actualizado del riesgo de cartera vencida?**
  - Siempre

A menudo

Nunca

**6. ¿La cooperativa identifica a los socios con mayor riesgo de incumplir con el pago?**

Si

No

**7. ¿Con qué frecuencia se revisan las cuentas que tienen los pagos atrasados?**

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

**8. ¿Qué tipo de control interno se aplica?**

Control Preventivo

Control Detectivo

Control Operativo

Control Correctivo

**9. ¿Con que regularidad la institución contacta a los socios morosos para recordar los pagos?**

Siempre

Frecuentemente

Nunca

**10. ¿Se utilizan los medios seguros para recordar los pagos atrasados de la cartera vencida?**

Si

No

**11. ¿Cuándo se comunica la cooperativa con usted por una tardanza de pago tiene una buena comunicación?**

Siempre

A veces

Nunca

## Anexo 6. Balance General



### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUVENTUD UNIDA LTDA"

Al 31/12/2024

Expresado en dólares de los EE.UU.

ACTIVO			PASIVO		
1	FONDOS DISPONIBLES	107.201,74	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	841.037,7
101	CAJA	18.780,39	2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	152.949,90
10105	EFFECTIVO	18.730,39	210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	111.541,22
10110	CAJA CHICA	50,00	210140	OTROS DEPÓSITOS	41.408,68
103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	88.421,35	210150	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	0,00
10310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCAL	47.767,19	2103	DEPÓSITOS A PLAZO	681.617,53
10320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	40.654,16	210305	DE 1 A 30 DÍAS	95.419,57
1	CARTERA DE CRÉDITOS	1.163.906,93	210310	DE 31 A 90 DÍAS	116.981,78
102	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	52.738,00	210315	DE 91 A 180 DÍAS	91.799,56
10205	DE 1 A 30 DÍAS	1.849,05	210320	DE 181 A 360 DÍAS	185.405,54
10215	DE 91 A 180 DÍAS	4.442,46	210325	DE MÁS DE 361 DÍAS	192.010,08
10225	DE MÁS DE 360 DÍAS	32.689,53	2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	6.470,29
104	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.107.456,08	210505	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	6.470,29
10405	DE 1 A 30 DÍAS	50.140,83	25	CUENTAS POR PAGAR	31.861,6
10415	DE 91 A 180 DÍAS	120.777,00	2501	INTERESES POR PAGAR	22.408,64
10425	DE MÁS DE 360 DÍAS	634.790,38	250105	DEPÓSITOS A LA VISTA	54,99
126	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.600,21	250115	DEPÓSITOS A LA VISTA	22.353,65
12605	DE 1 A 30 DÍAS	236,30	2503	OBLIGACIONES PATRONALES	3.046,96
12615	DE 91 A 180 DÍAS	375,45	250305	REMUNERACIONES	82,18
12625	DE MÁS DE 360 DÍAS	0,00	250310	BENEFICIOS SOCIALES	1.535,05
128	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	46.499,35	250315	APORTES AL IEES	1.429,73
12805	DE 1 A 30 DÍAS	5.032,24	250390	OTRAS	0,00
12815	DE 91 A 180 DÍAS	7.172,74	2504	RETENCIONES	5.614,11
12825	DE MÁS DE 360 DÍAS	19.528,73	250405	RETENCIONES FISCALES	445,63
150	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	2.023,99	250490	OTRAS RETENCIONES	5.168,48
15015	DE 91 A 180 DÍAS	617,29	2506	PROVEEDORES	0,00
15025	DE MÁS DE 270 DÍAS	386,26	250605	PROVEEDORES	0,00
152	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	24.017,65	2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	792,18
15210	DE 31 A 90 DÍAS	6.202,03	259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	792,18
15220	DE 181 A 360 DÍAS	5.882,98	29	OTROS PASIVOS	317.958,7
199	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-70.428,35	2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	317.731,04
5	CUENTAS POR COBRAR	18.821,41	290805	TRANSFERENCIAS INTERNAS	227,73
303	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	17.726,06	2990	OTROS	227,73
30310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	677,03	299090	VARIOS	227,73
30320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	17.049,03		<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>1.190.858,3</b>
314	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	1.277,39			
31430	GASTOS JUDICIALES	1.277,39		<b>PATRIMONIO</b>	
390	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	170,00	31	CAPITAL SOCIAL	37.604,4
39005	ANTICIPOS AL PERSONAL	170,00	3103	APORTES DE SOCIOS	37.604,42
399	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-352,04	310305	CERTIFICADOS APORTACION	37.604,42
3	PROPIEDADES Y EQUIPO	17.592,83	33	RESERVAS	64.711,4
305	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	16.414,71	3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	64.711,42
30505	MUEBLES DE OFICINA	14.287,40	330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	32.141,51
30510	ENSERES DE OFICINA	530,06	330110	APORTE DE LOS SOCIOS POR CAPITALIZACION EXTRAORDINARIA	32.569,91
30515	EQUIPO DE OFICINA	1.597,25	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	56.918,8
306	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	5.039,67	3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	56.918,59
30605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	5.039,67	340105	OTROS APORTES PATRIMONIALES	56.918,59
390	OTROS	1.886,48	36	RESULTADOS	-5.090,1
39005	OTROS	1.886,48	3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	8.142,99
399	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-5.748,03	360105	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADOS	8.142,99
39915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-4.085,30	3602	(PÉRDIDAS ACUMULADAS)	-16.662,93
39920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-1.471,57	360205	(PÉRDIDAS ACUMULADAS)	-16.662,93
39940	(OTROS)	-191,16	3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	3.429,84
7	OTROS ACTIVOS	37.479,80	360305	UTILIDADES ACUMULADAS	3.429,84
304	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	200,00	3604	(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	0,00
30410	ANTICIPOS A TERCEROS	0,00		<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>154.144,3</b>
30490	OTROS	200,00			
305	GASTOS DIFERIDOS	7.670,85			
30510	GASTOS DE INSTALACIÓN	393,24			
30520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	10.745,72			
30525	GASTOS DE ADECUACIÓN	1.616,54			
30599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-5.084,65			
308	TRANSFERENCIAS INTERNAS	29.508,95			



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUVENTUD UNIDA LTDA"**

Al 31/12/2024

Expresado en dólares de los EE.UU.

<b>ACTIVO</b>			
70805	TRANSFERENCIAS INTERNAS	29,508,95	
390	OTROS	100,00	
39015	DEPÓSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES	100,00	
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>		<b>1.345.002,71</b>	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO 1.345.002,7</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUVENTUD UNIDA LTDA"**

Al 31/12/2024

Expresado en dólares de los EE.UU.

**CUENTAS CONTINGENTES**

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES

**CUENTAS DE ORDEN**

1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		1.590.574,30	72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO		11.231,75
102	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	1.579.342,55		7209	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	11.231,75	
10230	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	68.919,00		720910	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	359,94	
10240	CARTERA DE MICROCRÉDITO	1.510.423,55		720920	CARTERA DE CRÉDITOS MICROCREDITO	10.871,81	
109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	11.231,75		74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		1.579.342,55
10920	CARTERA DE MICROCRÉDITO	10.871,81		7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	1.579.342,55	
				740110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA	1.579.342,55	
<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>1.590.574,30</b>	<b>TOTAL CUENTAS DE ORDEN</b>			<b>1.590.574,30</b>

f)

Jefe Agencia



## Anexo 7. Evidencia en Fotografías













## Anexo 8. Certificado Antiplagio

**ING. OSCAR PAUL TANQUEÑO COLCHA DIRECTOR DEL TRABAJO  
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

### **CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA EN LA AGENCIA GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, CAUSAS, IMPACTOS Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DURANTE EL PERIODO 2024”, presentado por las señoritas Bayas Manobanda Alicia Paca, Bayas Manobanda Nely Alicia, de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta COMPILATIO, reflejando un **porcentaje de similitud del 9%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 17 de marzo del 2026

Atentamente,

  
Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha  
**Director**



## Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

### BAYAS NEY, BAYAS ALICIA (1)

ID : 49198526e0d00c1290fa2bb0caf5104ad776181c



9%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : BAYAS NEY, BAYAS ALICIA (1).txt

Tamaño del archivo original : 19,2 MB

Número de palabras : 15.273

Número de caracteres : 104916

Depositante : OSCAR PAUL TANQUEYO COLCHA

Fecha de depósito : 17 de marzo de 2026

Tipo de carga : interface

fecha de fin de análisis : 17 de marzo de 2026

## 🔍 Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



### Similitudes

9%

📄 Sintáctica 9%

📄 Semántica *No medido*

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



### Detección de IA

6%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



### Idiomas no reconocidos

2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



### Textos entre comillas

2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

## Anexo 9. Certificado de validación



**UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto e Ing. Maura Susana Gavilánez Vega, en su orden de director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD Y LA CARTERA VENCIDA EN LA AGENCIA GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, CAUSAS, IMPACTOS Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DURANTE EL PERIODO 2024.” Desarrollado por las Señoritas Alicia Paca Bayas Manobanda y Nely Alicia Bayas Manobanda.

#### CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, han acogido las sugerencias y recomendaciones dadas en el acto de defensa.

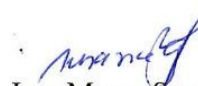
Guaranda, 16 de abril del 2026



Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha  
**Director**



Ing. Anabel Mercedes  
Monar Verdezoto  
**Par Académico**



Ing. Maura Susana  
Gavilánez Vega  
**Par Académico**