



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 LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA., Y SU IMPACTO EN LA
CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2024”**

AUTORES:

**LEIDY KATERINE CEVALLOS YAUCAN
KEVIN JHOEL LLUMITAXI AREVALO**

DIRECTOR:

ING. OSCAR PAÚL TANQUEÑO COLCHA MSC.

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA

“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA., Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024”.

AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta investigación merecen un agradecimiento sincero, especialmente a todas las personas que, de una forma u otra, fueron clave para su culminación. A mis profesores, por compartir sus amplios conocimientos y valiosas experiencias que me han formado como profesional. En particular, al ingeniero que fue mi tutor en esta investigación, quien me guio desinteresadamente para que pudiera culminar con éxito este trabajo. También, a la empresa que se convirtió en la herramienta principal de esta investigación.

KEVIN LLUMITAXI

Mi profundo agradecimiento a nuestra institución de formación profesional la Universidad Estatal de Bolívar, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, y a los docentes por brindarnos conocimientos y crecer como profesionales dentro de esta prestigiosa institución.

Expreso mi más sincero agradecimiento al ingeniero, quien en su calidad de director nos brindó orientación mediante su apoyo, indicaciones y valiosas sugerencias, y a su vez a la cooperativa por haber permitido culminar con éxito el trabajo de investigación.

LEIDY CEVALLOS

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación, que representa la culminación de un gran esfuerzo, está dedicado con todo mi corazón a quienes han sido mis pilares fundamentales. En primer lugar, a Dios, ya que es la fuente inagotable de fuerza y sabiduría; y por la perseverancia necesaria que me ha permitido seguir un camino. A mis amados padres, por su amor incondicional y por la fe inquebrantable en mi capacidad e inteligencia, y que han sido la constante del soporte que me ha permitido llegar a esta meta satisfactoria. A mi querido hermano, por creer en mí, por los consejos sinceros y por ser el refugio seguro en este camino que se ha tornado en constantes desafíos. Gracias siempre por tu apoyo.

KEVIN LLUMITAXI

Dedico primeramente a Dios, por sostenerme en los momentos difíciles, por ser mi guía y mi luz, por haberme brindado esa fuerza, sabiduría y perseverancia para cumplir esta meta. A mi familia y en especial a mis padres por ser mis pilares inquebrantables. Su apoyo y su amor incondicional, ellos han sido mi mayor motivación para alcanzar este sueño.

A la persona que me ha acompañado a lo largo de este camino, brindándome su apoyo y palabras de aliento que se convirtieron en la fuerza necesaria para seguir adelante.

Finalmente, me lo dedico a mí misma, porque este esfuerzo, sacrificio y perseverancia reflejan mi fortaleza y firmeza de cada paso dado, cada noche de estudio y cada desafío superado en esta trayectoria.

LEIDY CEVALLOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Paola Karolina Malatay Monar, e Ing. María del Carmen Ibarra Chango, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "Análisis de los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, y su impacto en la calidad de vida de los beneficiarios durante el primer semestre del año 2024" Desarrollado por los Señores Leidy Katherine Cevallos Yuacan y Kevin Jhoel Llumitaxi Arevalo.

CERTIFICAN

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

Guaranda, 14 de abril del 2026



Oscar Paul
Tanqueño Colcha
Director



Paola Karolina
Malatay Monar
Par Académico



María del Carmen
Ibarra Chango
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, Cevallos Yaucan Leidy Katerine y Llumitaxi Arevalo Kevin Jhoel portadores de la Cédula de Identidad N° 0250135308 y 0202609749 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Análisis de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y su impacto en la calidad de vida de los beneficiarios durante el primer semestre del año 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 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.

Los autores 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.



Cevallos Yaucan Leidy Katerine

Cd. 0250135308



Llumitaxi Arevalo Kevin Jhoel

Cd. 0202609749

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

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI" LTDA., Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024". presentado por Leidy Katerine Cevallos Yaucan y Kevin Jhoel Llumitaxi Arevalo estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta de COMPILATIO, reflejando un porcentaje de similitud de 6% como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 17 de Marzo de 2026

Atentamente,



Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha

Director

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA.....	4
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	5
DERECHOS DE AUTOR	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
INTRODUCCIÓN	14
RESUMEN.....	16
ABSTRACT	17
CAPÍTULO I.....	18
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4. JUSTIFICACIÓN	22
1.5. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS	25
1.6. HIPÓTESIS	26
1.7. VARIABLES	26
1.7.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	27
CAPÍTULO II	29
MARCO TEÓRICO	29
2.1. ANTECEDENTES (ACADÉMICOS Y ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN)	29
2.2. CIENTÍFICO (BASES TEÓRICAS EN LA QUE FUNDAMENTA LA INVESTIGACIÓN).....	32
2.2.1. CRÉDITO DE CONSUMO	32
2.2.1.1. Fundamentos Teóricos y Conceptuales del Crédito	32
Origen y evolución del crédito en la economía.....	32
Concepto y naturaleza jurídica y financiera del crédito.....	33
Elementos constitutivos del crédito: sujeto, objeto, garantía y plazo. ..	33
Funciones económicas	34
2.2.1.2. Estructura y características del Crédito de Consumo	34
Definición y propósito del crédito de consumo.	35
Clasificación de los créditos de consumo según su destino y modalidad.	35
Componentes financieros: monto, plazo, tasa de interés, amortización y costos asociados.	36
Proceso de evaluación y otorgamiento del crédito de consumo.	36

Riesgos inherentes al crédito de consumo: morosidad, sobreendeudamiento y capacidad de pago.	37
2.2.1.3. Políticas crediticias y gestión financiera del crédito	37
Principios de la política crediticia en instituciones financieras.	38
Evaluación crediticia: análisis de capacidad, carácter y garantías.	38
Fundamentación de las 5 “C” del crédito.....	39
Control, seguimiento y recuperación de cartera.....	40
Indicadores financieros aplicados al crédito de consumo (liquidez, rentabilidad, cartera vencida).	41
Estrategias de mitigación del riesgo crediticio.....	41
Educación financiera y cultura de pago responsable.	42
2.2.1.4. El crédito de consumo en el sistema financiero y cooperativo ecuatoriano	42
Marco legal y regulatorio del crédito en Ecuador (SEPS, BCE, JPRF).43	
Papel del crédito de consumo en el sistema financiero popular y solidario.....	44
Tendencias actuales del crédito de consumo en el Ecuador.	44
Impacto del crédito de	45
Retos y perspectivas del crédito de consumo en.....	46
2.2.1.5. Calidad de vida y su relación con el crédito de consumo	47
2.2.2.IMPACTO ECONÓMICO EN LOS BENEFICIARIOS	47
2.2.2.1. Fundamentos Teóricos del impacto económico	47
Conceptualización del impacto económico.....	48
Enfoques teóricos sobre el impacto económico: microeconómico, macroeconómico	49
Relación entre crédito y desarrollo económico.....	50
El crédito como herramienta de bienestar y movilidad social.	50
2.2.2.2. Dimensiones e indicadores del impacto económico en los beneficiarios	51
Ingreso y estabilidad económica del hogar.	52
Capacidad de ahorro y gestión	52
Acceso a bienes, servicios y oportunidades	53
Efectos del crédito en el consumo y la inversión familiar.	53
Percepción subjetiva de bienestar	54
2.2.2.3. Impacto económico del crédito de consumo en el contexto social y financiero	55
Contribución del crédito al desarrollo local y regional.....	55
Inclusión financiera y fortalecimiento del tejido social.	56
Riesgos económicos derivados del.....	57
Educación financiera como factor.....	57
2.3. CONCEPTUAL	58
2.4. LEGAL	60
2.5. GEOREFERENCIAL	62
CAPÍTULO III	63
METODOLOGÍA	63
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	63
3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	64

3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	65
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	65
3.5.	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.6.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	67
CAPÍTULO IV		68
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		68
4.1.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
4.1.1.	<i>Análisis General de las entrevistas</i>	82
4.1.2.	<i>Análisis de la Encuesta a los socios con créditos de Consumo en el primer semestre del 2024</i>	86
4.2.	<i>Comprobación de la Hipótesis</i>	96
CAPÍTULO V.....		101
PROPUESTA		101
	TÍTULO DE LA PROPUESTA	101
	ESQUEMA GENERAL DE LA PROPUESTA	101
	INTRODUCCIÓN	102
	JUSTIFICACIÓN	102
	OBJETIVOS	103
	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA.....	104
	<i>Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas-FODA</i> ..	104
	<i>Información financiera y análisis de cartera crediticia</i>	105
1.1.	Suficiencia Patrimonial	118
2.1.	Activos improductivos netos / Total activos.....	119
2.2.	Activos productivos netos / Total activos	120
2.3.	Activos productivos netos / Pasivo con costo	120
3.1.	Morosidad de la cartera de consumo.....	121
3.2.	Morosidad del total de cartera de crédito.....	122
4.1.	Cobertura de provisiones para cartera improductiva	123
5.1.	Gastos de operación / Activo promedio	124
5.2.	Gastos de operación / Margen financiero.....	124
5.3.	Gastos de personal / Activo promedio	125
6.1.	Resultado del ejercicio / Patrimonio promedio (ROE)	125
6.2.	Resultado del ejercicio / Activo promedio (ROA).....	126
7.1.	Cartera bruta / (Depósitos a la vista + Depósitos a plazo)	126
8.1.	Margen de intermediación / Patrimonio promedio	126
8.2.	Margen de intermediación / Activo promedio	127
9.1.	Rendimiento de la cartera de consumo	127
9.2.	Cartera refinanciada y reestructurada.....	128
10.1.	Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo	128
11.1.	Cartera improductiva descubierta / (Patrimonio + Resultados)..	129
	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	131
	DISEÑO DEL MODELO PROGRAMADO.....	133
	<i>Estructura Organizacional</i>	133
	<i>Mapa de Procesos de los Créditos de Consumo</i>	134
	<i>Políticas crediticias del Segmento de Consumo</i>	136
	ESTRATEGIAS PROPUESTAS	136

<i>Administrativas</i>	136
<i>Operativas</i>	140
<i>Financieras</i>	145
<i>Impacto Social</i>	149
MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN.....	154
<i>Matriz General de Implementación de Estrategias</i>	155
<i>Fases de Implementación</i>	157
<i>Responsables, Institucionales Clave</i>	157
<i>Consideraciones Técnicas para la Implementación</i>	157
<i>Impacto Operativo de la Matriz</i>	158
INDICADORES DE EVALUACIÓN.....	158
<i>Indicadores Financieros</i>	159
<i>Indicadores de Impacto Económico en los Beneficiarios</i>	160
<i>Indicadores de Gestión Operativa</i>	161
<i>Indicadores de Educación Financiera</i>	161
<i>Cuadro Resumen de Indicadores</i>	162
<i>Sistema de Evaluación y Periodicidad</i>	162
<i>Importancia Estratégica de los Indicadores</i>	162
PRESUPUESTO REFERENCIAL.....	163
<i>Presupuesto Detallado de Implementación</i>	163
<i>Resumen General del Presupuesto</i>	164
<i>Justificación del Presupuesto</i>	164
<i>Fuente de Financiamiento</i>	164
<i>Relación Costo–Beneficio</i>	165
IMPACTO ESPERADO	165
<i>Impacto Financiero Institucional</i>	165
<i>Impacto Económico en, los Beneficiarios</i>	166
<i>Impacto Social</i>	167
<i>Impacto Operativo</i>	167
<i>Impacto Estratégico, a Mediano Plazo</i>	167
<i>Impacto Integral, de la Propuesta</i>	168
CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.....	168
CONCLUSIONES	170
RECOMENDACIONES	171
BIBLIOGRAFÍA	172
ANEXOS	176
ANEXO 1 CRONOGRAMA (GANTT)	176
ANEXO 2 PRESUPUESTO EJECUTADO.....	177
ANEXO 3 CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DONDE SE APLICARÁ EL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	178
ANEXO 4 FORMATO DE LA ENTREVISTA.....	179
ANEXO 5 FORMATO DE LA ENCUESTA.....	183
ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS DE LA APLICABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS Y LA VISITA IN SITU	185
ANEXO 7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	187

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente – Crédito de Consumo	27
Tabla 2 Variable Dependiente – Impacto económico en los beneficiarios	28
Tabla 3 Universo, población y muestra.....	66
Tabla 4 Conocimiento de las condiciones de crédito de consumo	86
Tabla 5 Crédito suficiente para la necesidad solicitada	87
Tabla 6 Tasas de interés accesibles con relación a otras instituciones financieras	88
Tabla 7 Asesoramiento institucional previo a la aprobación del crédito	89
Tabla 8 Las cuotas de pago afectan su presupuesto y capacidad económica.....	90
Tabla 9 Mejoras económicas con el crédito de consumo recibido.....	91
Tabla 10 Contribución al mejoramiento de la calidad de vida a través del crédito de consumo	92
Tabla 11 Flexibilidad de prórrogas para las cuotas y refinanciamiento del crédito	93
Tabla 12 Información o asesoría sobre la administración y manejo del crédito de consumo	94
Tabla 13 Recomendación a otros socios para acceder a los créditos de consumo	95
Tabla 14 Tabla de Frecuencias Observadas	97
Tabla 15 Cálculos de Chi Cuadrado	99
Tabla 16 Esquema general de la propuesta	101
Tabla 17 Estado de Situación Financiera	105
Tabla 18 Estado de Resultados	112
Tabla 19 Políticas crediticias del Segmento de Consumo	136
Tabla 20 Matriz General de Implementación de Estrategias	155

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa geo referencial	62
Figura 2 Conocimiento de las condiciones de crédito de consumo	86
Figura 3 Crédito suficiente para la necesidad solicitada.....	87
Figura 4 Tasas de interés accesibles con relación a otras instituciones financieras	88
Figura 5 Asesoramiento institucional previo a la aprobación del crédito	89
Figura 6 Las cuotas de pago afectan su presupuesto y capacidad económica	90
Figura 7 Mejoras económicas con el crédito de consumo recibido	91
Figura 8 Contribución al mejoramiento de la calidad de vida a través del crédito de consumo	92
Figura 9 Flexibilidad de prórrogas para las cuotas y refinanciamiento del crédito	93
Figura 10 Información o asesoría sobre la administración y manejo del crédito de consumo	94
Figura 11 Recomendación a otros socios para acceder a los créditos de consumo	95
Figura 12 Comparación de Indicadores de la Cartera de Crédito	130
Figura 13 Estructura Organizacional	133
Figura 14 Mapa de procesos de Concesión de Créditos	134
Figura 15 Mapa de procesos de Recuperación de Créditos	135

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Análisis de los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y su Impacto Económico en los Beneficiarios durante el Primer Semestre del Año 2024” tiene como finalidad examinar el comportamiento de los créditos de consumo otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. y evaluar su incidencia en la economía de los socios beneficiarios. El crédito de consumo constituye uno de los productos financieros más relevantes dentro del sector cooperativo, por lo que su adecuada gestión resulta fundamental para garantizar tanto la sostenibilidad institucional como el bienestar económico de los asociados.

El interés por desarrollar esta investigación surge ante la necesidad de determinar si los créditos otorgados cumplen efectivamente su función de apoyo financiero o si pueden generar riesgos de sobreendeudamiento y afectar la estabilidad económica familiar. Asimismo, se identificó la importancia de fortalecer los procesos de evaluación y seguimiento crediticio para mejorar la calidad de la cartera y reducir los niveles de morosidad.

La metodología empleada se enmarca en un enfoque mixto, combinando análisis cuantitativo y cualitativo. Se realizó un estudio descriptivo y analítico de la cartera de créditos correspondiente al primer semestre de 2024, utilizando información financiera institucional. Además, se aplicaron encuestas a los socios beneficiarios y se efectuó análisis documental, lo que permitió evaluar tanto el desempeño financiero como el impacto económico generado en los hogares.

El objetivo general del trabajo fue analizar los créditos de consumo y su impacto económico en los beneficiarios, identificando fortalezas y debilidades en la gestión crediticia para proponer estrategias de mejora orientadas a fortalecer la sostenibilidad financiera y la responsabilidad social de la cooperativa.

El documento se organiza en cinco capítulos: el primero describe el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación; el segundo desarrolla el marco teórico; el tercero describe la metodología aplicada; el cuarto aborda el análisis y la interpretación de los resultados; y el quinto proporciona una propuesta de mejora junto con sus estrategias, matriz de implementación, los indicadores, el presupuesto y el impacto esperado.

En definitiva, esta investigación se orienta a fortalecer la gestión de los créditos de consumo, es decir, a promover el equilibrio entre la rentabilidad institucional y el desarrollo económico sostenible de los socios.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar los créditos de consumo concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. y determinar su impacto económico en los beneficiarios durante el primer semestre del año 2024; se formuló como hipótesis: la adecuada gestión crediticia influye en la situación económica de los socios y en la calidad de la cartera institucional. La metodología empleada es mixta, de alcance descriptivo y analítico; se realizó análisis documental y financiero de la cartera de consumo, además de encuestas a los socios beneficiarios para medir el nivel de endeudamiento, variación de los ingresos y percepción de mejora económica. Los principales resultados mostraron que el crédito de consumo fue un producto de alta demanda entre los socios beneficiarios, generando efectos económicos positivos en una parte significativa de la muestra; no obstante, se identificaron riesgos vinculados a debilidades en la evaluación de la capacidad de pago y en el seguimiento del crédito, el que estuvo vinculado con altos niveles de morosidad. La comprobación de la hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado (χ^2), encontrándose relación significativa entre la gestión crediticia y el impacto económico en los socios. Se concluye que la mejora de los procesos de evaluación, del control y de la educación financiera mejora la sostenibilidad institucional y el estado económico de los beneficiarios. Se recomienda implementar técnicas de seguimiento permanente y de los indicadores de gestión.

Palabras clave: Cartera de consumo; gestión del crédito; Calidad de vida; Indicadores financieros; impacto económico y social.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze consumer loans granted by the Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative and determine their economic impact on beneficiaries during the first half of 2024. The hypothesis was that proper credit management influences the economic situation of members and the quality of the institutional loan portfolio. A mixed methodology was employed, with a descriptive and analytical scope. Documentary and financial analysis of the consumer loan portfolio was conducted, along with surveys of beneficiary members to measure their debt levels, income variations, and perceptions of economic improvement. The main results showed that consumer credit was a product in high demand among beneficiary members, generating positive economic effects for a significant portion of the sample. However, risks were identified related to weaknesses in the assessment of repayment capacity and in loan monitoring, which was linked to high levels of delinquency. The hypothesis was tested using the Chi-square (χ^2) statistical test, which revealed a significant relationship between credit management and the economic impact on members. It was concluded that improving evaluation processes, controls, and financial education enhances institutional sustainability and the economic well-being of beneficiaries. Implementing ongoing monitoring techniques and performance indicators is recommended.

Keywords: consumer loan portfolio; credit management; economic and social impact.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

En el contexto macro que caracteriza al sector financiero popular y solidario del Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un papel estructural vinculado a la intermediación financiera: finalizando abril de 2024, el sector financiero popular y solidario ecuatoriano alcanzó aproximadamente USD 550.351 millones en certificados de aportaciones, 404 entidades en operación (las cooperativas y mutualistas) y aproximadamente el 83,4 % del total de socios activos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024). Por su parte, el Ministerio de Economía y Finanzas (2025) en torno a su capacidad crediticia, en febrero de 2025, las cooperativas y las entidades del sector de los segmentos 1 y 2 tuvieron una cartera bruta de crédito de USD 17.469 millones, lo cual significó una disminución del -3,2 % respecto al mismo período del año 2024. Del mencionado crédito, el segmento relativamente más importante denominado de consumo tuvo un comportamiento decreciente del -2,12 % respecto a febrero de 2024.

No obstante, este fenómeno de la inclusión financiera tampoco es propio de Ecuador. En América Latina, las políticas públicas a favor de la inclusión financiera han motivado el uso de productos de crédito, pero todavía muchas familias se ven expuestas a las estructuras que obstaculizan esta inclusión (OCDE, 2024). El acceso al crédito puede promover el bienestar material, pero también puede suponer riesgos de sobreendeudamiento y efectos negativos si no se gestionan adecuadamente. La literatura también advierte que determinados créditos al consumo, en caso de que tengan altos costos o se recojan en plazos erróneos, pueden generar carga financiera insostenible que pongan en riesgo la estabilidad económica y la calidad de vida de los hogares (Rojas, 2022).

Los antecedentes expuestos hasta aquí muestran que el crecimiento del crédito de consumo dentro de la esfera cooperativa ecuatoriana necesita un estudio más profundo de su impacto social en las personas que lo reciben, ya que no es

suficiente con cuantificar montos, morosidad, sino que hace falta analizar, por el contrario, cómo se generan los efectos positivos o negativos sobre el bienestar de los hogares.

Dentro del sector del cooperativismo local, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se han erigido en protagonistas y actúan como intermediarios financieros de carácter social. En un estudio reciente (COSEDE, 2024) entre 2018 y 2023, las COAC han colocado regularmente el promedio del 51% de sus recursos en la actividad de consumo. Es decir, los créditos de consumo son su actividad principal por encima de la otra actividad económica como la de microcrédito o la de vivienda.

No obstante, aunque este patrón es general en el sector cooperativo, no hay estudios locales que examinen en detalle el efecto de esos créditos en la vida de los socios beneficiarios, particularmente en zonas rurales como Guaranda, provincia de Bolívar. Si bien la mayoría de los estudios realizados sobre cooperativas procuran indicadores financieros (en cartera, en morosidad, en rentabilidad), las conclusiones de la mayoría de estos estudios no tocan el análisis del impacto en la calidad de vida. En el contexto local, los beneficiarios podrían estar sujetos a condiciones específicas de economía rural, niveles de educación financiera bajos, limitaciones de ingresos, falta de alternativas de diversificación económica, etc.

Por otro lado, el modelo de las cooperativas enfrenta problemas de sostenibilidad financiera, de incremento de morosidad y de mejora de la eficiencia operativa (Guamán, 2024). Dichos problemas podrían tornarse más graves que incluso si el crédito no produce beneficios tangibles en los hogares ya que al final, la carga del que asumiría podría consecuentemente poner en riesgo la capacidad de pago.

En la institución crediticia denominada Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., la oferta de productos de consumo incluye modalidades como Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado Kullki Wasi y Credi Reactiva, las cuales están dirigidas a atender diferentes necesidades y diferentes condiciones de ingreso, pero no se conoce la forma en que

efectivamente los distintos productos van incidiendo en el bienestar económico de los socios.

Por ejemplo, un socio que accede a un crédito automotriz podría mejorar su movilidad, acceder a oportunidades laborales o educativas, pero también podría enfrentar pagos mensuales elevados que reduzcan el ingreso disponible para alimentación, salud o educación. Otro beneficiario con crédito de consumo o crédito de nómina podría mejorar su nivel de consumo, pero si la tasa de interés es alta o el plazo corto, su capacidad de pago estaría limitada.

En efecto, a pesar de que las tasas activas de consumo en el sistema financiero ecuatoriano fluctúan en el 16,77 % (BCE, 2025) para ciertas vigencias de tiempo, no se deduce entre cuántos beneficiarios de la cooperativa Kullki Wasi le soportarán dicho sobrecoste sin que ello suponga un perjuicio para su calidad de vida. Si una parte importante de los socios presenta dificultades para hacer frente a sus pagos, ello repercutirá en la morosidad de la cooperativa y, por ende, en la sostenibilidad de esta para continuar otorgando crédito social.

Por consiguiente, existe una problemática concreta ya que no existe una sistematización del diagnóstico que entrelace los créditos de consumo concedidos por la cooperativa Kullki Wasi con los indicadores entendidos como de calidad de vida (ingreso per cápita, consumo de bienes indispensables, ahorro de la familia, educación, sanidad, satisfacción subjetiva). Sin dicho diagnóstico, la cooperativa no tiene evidencias empíricas que le permitan optimizar dichas políticas crediticias, tipos de interés o plazos de amortización para aumentar su impacto social sin poner en riesgo su propia estabilidad financiera.

A pesar de que la cooperativa Kullki Wasi, de hecho, ha venido concediendo distintos tipos de productos de crédito de consumo, no se sabe bajo ciencia cierta cómo esas diferentes modalidades de crédito han impactado la calidad de vida del colectivo de beneficiarios en el primer semestre de 2024. Esta circunstancia de desinformación y de descontrol evita que la cooperativa en cuestión ajuste sus políticas con base en resultados sociales, y aumentan los riesgos de que los créditos generen cargas que son lamentables para el bienestar de los socios y para la salud financiera institucional.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera los créditos de consumo otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., inciden en la calidad de vida de sus beneficiarios durante el primer semestre del año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las características financieras de los créditos de consumo que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. (monto, plazo, tipo de interés, tipo de producto) en el primer semestre de 2024 y ¿cómo lo subdividen para las diferentes categorías de beneficiarios?
- ¿Cuál es el impacto de los créditos de consumo y sus efectos sobre los ingresos, la capacidad de ahorro y de inversión de los beneficiarios del cantón Guaranda en el periodo objeto del estudio?
- ¿Qué cambios perciben los beneficiarios en su calidad de vida sobre la educación, la salud, la vivienda o la estabilidad familiar con respecto a ser beneficiarios de un crédito de consumo?
- ¿Qué valor atribuyen los socios beneficiarios al acceso, uso y utilidad de los créditos de consumo que otorga la Cooperativa “Kullki Wasi”, así como el grado de satisfacción que muestran en relación con los resultados obtenidos?
- ¿Qué tipo de estrategias de seguimiento y control aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. para vigilar el cumplimiento de los créditos de consumo y promover así su efecto económico positivo entre los socios?
- ¿Qué grado de educación financiera poseen los beneficiarios de los créditos de consumo y en qué medida este conocimiento afecta la gestión, el uso y el aprovechamiento de los recursos financieros que se adquieren como créditos?

1.4. Justificación

La presente investigación surge de la necesidad de comprender cómo las operaciones crediticias inciden en la economía de los socios y en la sostenibilidad financiera de la institución. La propuesta se desarrolla en el marco de la realidad actual del sistema cooperativo ecuatoriano, donde el crédito de consumo se ha consolidado como uno de los principales productos financieros y, al mismo tiempo, como un factor de riesgo cuando no se administra con eficiencia ni se evalúa su impacto en el bienestar de los beneficiarios. En los últimos años, el sistema financiero popular y solidario del Ecuador ha experimentado un notable crecimiento en su cartera de consumo; sin embargo, este incremento ha venido acompañado de desafíos como la morosidad, la disminución de la rentabilidad y la reducción de la capacidad operativa de varias instituciones, afectando su sostenibilidad.

De acuerdo con Arias y Chicaiza (2024), el crédito de consumo otorgado por las cooperativas del segmento I es un componente indispensable del sistema financiero popular y solidario, dado que constituye una fuente importante de liquidez para los hogares ecuatorianos y a su vez un reto para la sostenibilidad de la institución. Esta circunstancia da lugar a la necesidad de evaluar el impacto económico y social de dichas operaciones crediticias, ya que su mala gestión puede inducir morosidad y disminuir la rentabilidad del sector.

El análisis considera que la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi” presenta las mismas dificultades que un buen número de instituciones del rubro, entre ellas el aumento de la cartera atrasada y la afectación de su rentabilidad, consecuencia de una inadecuada evaluación crediticia, una mala ejecución de los procesos de recuperación o el sobreendeudamiento de los beneficiarios. A pesar de que la cooperativa presenta varios productos de crédito de consumo, no existe un diagnóstico técnico que pueda demostrar si las operaciones revisadas contribuyen a mejorar el bienestar económico y la calidad de vida de los socios.

En consecuencia, el estudio intenta contemplar dicho vacío informativo, ya que permite analizar los resultados de la información no solo desde la óptica financiera

propia del crédito, sino también desde la incidencia en las dimensiones socioeconómicas de quien es beneficiario. A resultas de ello, es muy importante llegar a concebir estas relaciones para elaborar un modelo de gestión de créditos que propicie un equilibrio entre la rentabilidad (de las instituciones) y la responsabilidad social cooperativa.

La relevancia de realizar este estudio radica en que el mismo permitirá, por una parte, la identificación de los factores que influyen en la morosidad y, por otra parte, nos permitirá evidenciar el verdadero impacto del crédito de consumo en los hogares de los socios. Los resultados manejados se constituirán en un referente útil y técnico que fundamente las decisiones concernientes a políticas crediticias, la educación financiera y el control interno. Los resultados a nivel institucional proporcionarán mejoras en la eficiencia a la hora de realizar la asignación de recursos y, a su vez, permitirán el fortalecimiento de la sostenibilidad económica de la cooperativa. Desde una vertiente social, favorecerá un tipo de gestión crediticia que sea más justa y que esté orientada al bienestar de los socios de la cooperativa (Cevallos-Mendoza & Campos-Vera, 2023; Paredes, 2023).

Entre los principales *beneficios* se menciona la posibilidad de tener un diagnóstico global acerca del comportamiento de los créditos de consumo y su repercusión económica. Con esto se permitirá establecer mejoras en los procesos de colocación, recuperación y seguimiento favoreciendo, así como en la reducción de los riesgos financieros y el fomento de la rentabilidad institucional. Los socios, al contar con productos crediticios más ajustados a sus reales capacidades de pago, así como con programas de educación financiera que llevarán a un uso responsable del crédito.

Los *beneficiarios* directos del estudio serán los socios de la cooperativa y su personal administrativo, quienes podrán utilizar los resultados en la planificación y optimización de los servicios financieros. En cuanto a los beneficiarios indirectos están incluidos con las familias de los socios, la población del cantón Guaranda y las instituciones locales que se verán favorecidas con una mayor estabilidad económica y social.

Investigaciones realizadas en otras cooperativas del país han demostrado que un crédito responsable, acompañado de mecanismos de control y educación financiera, mejora el ingreso familiar y reduce los niveles de morosidad. Sin embargo, también evidencian que la falta de evaluación del impacto social limita la efectividad de las políticas crediticias. En este sentido, el presente estudio se plantea como un aporte innovador al analizar de forma integral los efectos del crédito de consumo sobre la calidad de vida de los socios, contribuyendo a la gestión sostenible de la Cooperativa “Kullki Wasi” y al fortalecimiento del sector cooperativo en la provincia de Bolívar.

En torno a la **factibilidad del estudio**, esta investigación se constituye factible, ya que además de contar con la información financiera y administrativa proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se ha receptado una respuesta institucional favorable por parte de dicha cooperativa frente al acceso de sus bases de datos y a los registros de crédito que le conciernen en el primer semestre de 2024. También contamos con la colaboración de directivos y personal técnico del área de crédito, quienes brindaron la logística, la documentación y el apoyo para la obtención de información. También la factibilidad se refleja por el hecho de encontrarse en Guaranda, una sede operativa de la cooperativa, que permitió tener contacto con los socios y ejecutar el trabajo de campo.

El **impacto** esperado del estudio se proyecta en tres niveles:

- **Académico:** proporcionará evidencia empírica sobre la relación existente entre el crédito de consumo, la educación financiera y la calidad de vida, configurándose como una fuente de consulta para la posterior investigación en el ámbito del sistema financiero popular y solidario.
- **Institucional:** generará insumos técnicos para la mejora de los procesos crediticios, evaluativos y de riesgo, así como para el seguimiento a los socios, que permitirán fortalecer la sostenibilidad tanto financiera como social de la Cooperativa “Kullki Wasi”.

- **Social:** promoverá la instauración de una cultura de la educación financiera y de una responsabilidad crediticia entre los socios de la cooperativa, propiciando el desarrollo económico familiar y comunal del cantón Guaranda, en coherencia con los principios del cooperativismo, así como con los objetivos de desarrollo sostenible.

1.5. Objetivos: General y Específicos

General

Evaluar el impacto del Crédito de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Kullki Wasi” Ltda., en la calidad de vida de los beneficiarios durante el primer semestre del año 2024.

Específicos

- Investigar la contribución de distintos autores, estudios y marcos teóricos en relación con el impacto del crédito de consumo en la economía de los beneficiarios para fundamentar conceptualmente la relación entre financiación, desarrollo socioeconómico y calidad de vida.
- Determinar una línea base sobre la gestión y características de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. a través del análisis de sus aspectos financieros, políticas de crédito y evolución de la cartera emitida en el primer semestre del 2024 para conocer su contribución a la estabilidad institucional y social.
- Elaborar un diseño de propuesta de estrategias para mejorar la gestión de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., orientadas al progreso de la calidad de vida de los socios y de la sostenibilidad financiera de la institución.

1.6. Hipótesis

El otorgamiento de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., durante el primer semestre del año 2024, tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios.

Hipótesis Nula (H_0)

El otorgamiento de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., durante el primer semestre del año 2024, no tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios.

Hipótesis Alternativa (H_1)

El otorgamiento de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., durante el primer semestre del año 2024, tiene un impacto significativo y positivo en la calidad de vida de los beneficiarios.

1.7. Variables

Variable Independiente: Créditos de Consumo

Variable Dependiente: Impacto económico en los beneficiarios

1.7.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Variable Independiente – Crédito de Consumo

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
El crédito de consumo es un producto financiero ofrecido por las cooperativas de ahorro y crédito que permite a los socios acceder a recursos económicos para satisfacer necesidades personales, familiares o de consumo, con base en un acuerdo de pago, plazo e interés determinado. En la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda., este tipo de crédito comprende diversas modalidades como Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado y Credi Reactiva, orientadas a mejorar el bienestar económico de los beneficiarios.	1. Condiciones financieras del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Monto del crédito. - Plazo y forma de pago. - Tasa de interés y costos adicionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué monto de crédito le fue otorgado por la cooperativa? - ¿Cuál fue el plazo definido para el pago del crédito? - ¿Considera que la tasa de interés aplicada es apropiada a su capacidad de pago? 	Encuesta. <i>Instrumento:</i> Cuestionario a beneficiarios Encuesta y revisión documental (ficha de análisis de cartera crediticia).
	2. Acceso y gestión del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos y facilidad de acceso. - Tiempo de aprobación. - Trato y asesoría durante el proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué tan accesibles considera los requisitos para acceder a su crédito? - ¿Cuánto tiempo le llevó el proceso de aprobación? - ¿Recibió información clara y suficiente sobre las condiciones crediticias antes de firmar el contrato? 	
	3. Comportamiento y cumplimiento de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad en el pago de las cuotas. - Capacidad de cumplimiento de las obligaciones crediticias. - Frecuencia frente a retrasos o reestructuraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Ha cumplido puntualmente con el pago de las cuotas de su crédito? - ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina al pago mensual del crédito? - ¿Ha tenido que solicitar reestructuración o refinanciamiento de su crédito? 	
	4. Gestión del Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de morosidad individualizada. - Evaluación de capacidad de pago previo al otorgamiento del crédito. - Control y monitoreo post crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La cooperativa evalúa la capacidad de pago previo a aprobar el crédito? - ¿La cooperativa realiza seguimiento o control del uso del crédito después de su concesión u otorgamiento? - ¿Se maneja procesos de notificación o asesoramiento ante riesgos de incumplimiento en los pagos? 	

Tabla 2

Variable Dependiente – Impacto económico en los beneficiarios

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas
El impacto económico en los beneficiarios se refiere al efecto directo e indirecto que generan los créditos de consumo en la situación financiera, nivel de ingresos, ahorro, gasto y bienestar general de los socios. Evalúa los cambios en su capacidad económica, estabilidad familiar, oportunidades productivas y percepción de mejora en su calidad de vida, como resultado del acceso y uso del crédito otorgado por la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda.	1. Nivel de ingreso y estabilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento o disminución del ingreso familiar. - Estabilidad productiva o laboral. - Diversificación de fuentes de proveniencia de ingreso. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Su ingreso familiar aumentó posterior al recibir el crédito? - ¿El crédito le permitió fortalecer su actividad productiva o laboral? - ¿Ha logrado diversificar las fuentes de ingreso después de la obtención del crédito? 	Encuesta. <u>Instrumento:</u> Cuestionario a beneficiarios
	2. Capacidad de ahorro y administración financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de ahorro posterior al crédito. - Control del gasto y la planificación financiera. - Cumplimiento de metas económicas familiares o individuales. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En la actualidad mantiene algún nivel de ahorro tras haber obtenido el crédito? - ¿Considera que administra mejor sus ingresos desde la obtención del crédito? - ¿Ha cumplido con las metas económicas propuestas al solicitar el crédito? 	
	3. Acceso y mejora de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión en educación, vivienda o salud. - Accesibilidad a bienes duraderos (electrodomésticos, vehículos, herramientas). - Mejora en condiciones de vida y bienestar familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El crédito le permitió invertir en educación, vivienda o salud? - ¿Ha obtenido bienes duraderos gracias al crédito recibido? - ¿Percibe una mejora en su bienestar familiar posterior a la obtención del crédito? 	
	4. Sostenibilidad y percepción del bienestar económico	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para conservar el nivel de vida alcanzado. - Satisfacción frente a resultados con el crédito. - Percepción de mejora en la calidad de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Ha logrado mantener el nivel de vida alcanzado tras recibir el crédito? - ¿Está satisfecho con los resultados obtenidos gracias al crédito otorgado? - ¿Considera que su calidad de vida mejoró de manera sostenible luego del crédito? 	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)

El trabajo de titulación de posgrado de Samaniego (2023) cuyo tema “*Análisis financiero de la Cartera de Crédito de Consumo Produbanco en el periodo 2019-2022 y sus perspectivas futuras*”, considera el objetivo principal de analizar los factores que inciden en los indicadores financieros de Produbanco (2019–2022) mediante los modelos econométricos ARIMA y VAR. La investigación utilizó una metodología descriptiva y cuantitativa basada en datos del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos correspondientes al período 2020–2023. Se aplicaron los modelos ARIMA y VAR para evaluar variables como la tasa de morosidad, el crecimiento de la cartera y factores macroeconómicos -IPC (4,45%), desempleo (3,8%) y riesgo país (1.050 puntos). Además, se utilizó el modelo DDM con una tasa de rendimiento mínima de 14,28%, lo que permitió predecir el valor del capital y entender la relación entre las variables financieras y económicas. Los resultados indican que Produbanco tiene una buena posición financiera, con un valor patrimonial de USD 459,8 millones y un valor de USD 418,6 millones, un ROE que evoluciona del 8% (año 2021) al 18% (año 2025) y una tasa de crecimiento superior al 10,8% anual, mientras que las ganancias por acción evolucionan del USD 0,18 a 0,37 dólares. El modelo ARIMA permitió confirmar la validez estadística de las series ($R^2 = 0,26$) y la inexistencia de la estacionalidad. Globalmente, los resultados indican una entidad rentable, eficiente y con poca morosidad (2,7%) que se encuentra por debajo de la media del sistema financiero ecuatoriano (3,28%).

En un enfoque paralelo sobre los créditos de consumo, Holgado (2022), en su artículo científico denominado “*Efectos del COVID-19 y número de deudores en los Créditos de Consumo en Perú*”, menciona como objetivo de estudio evaluar si el inicio de la pandemia COVID-19 y la variación en la cantidad de deudores provocó efectos en los montos de los créditos vigentes y en la cartera atrasada de

los créditos de consumo. La investigación fue de tipo descriptivo y explicativo. El análisis realizado fue documental y estadístico. Para hallar el efecto de las variables independientes sobre las dependientes se consideró el modelo de mínimo cuadrados ordinarios, donde el periodo COVID-19 tomó el valor de 1 y se consideró 0 en cualquier otro caso; adicionalmente el periodo evaluado fue entre septiembre 2018 hasta septiembre 2021. Los resultados indican que el inicio de la pandemia COVID-19 provocó una disminución de los créditos vigentes e incrementó la cartera atrasada, también considera que las reprogramaciones de créditos de la cartera vigente por el inicio de la pandemia COVID-19 evitó el aumento de provisiones bancarias; sin embargo, el impacto de las reprogramaciones en cada banco fue diferente, aumentando la cartera atrasada.

Para Arias & Chicaiza (2024), en su tesis de pregrado realizada en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, titulada *“Análisis del comportamiento del Crédito de Consumo otorgado por Cooperativas del Segmento I en el PIB como indicador del crecimiento de la economía ecuatoriana, entre los periodos 2018-2023”*, plantearon como objetivo analizar el comportamiento del crédito de consumo, su relación con el PIB y su utilidad como indicador de crecimiento económico. La metodología utilizada en el presente estudio fue de tipo descriptiva, que permite describir y estudiar las características más relevantes del fenómeno estudiado. Se utiliza el método de observación junto con una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos, y la técnica de revisión de registros de fuentes oficiales como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Esto permitió recabar información suficiente para la obtención de información precisa de los estados financieros y la evolución de los créditos de consumo de los años 2018 a 2023. Los resultados obtenidos evidencian un crecimiento sostenido en los créditos otorgados por las cooperativas del segmento I entre los años 2018 y 2023, reflejando un aumento progresivo en la demanda de financiamiento por parte de la población ecuatoriana y una mayor confianza en el sistema cooperativo. Este incremento ha potenciado el acceso de los hogares a bienes y servicios, impulsando la actividad económica y fortaleciendo sectores productivos clave. Asimismo, se observa que el consumo de los hogares

constituye un factor determinante en el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB).

En tanto, para Paredes (2023) en su artículo científico denominado “Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, tiene como objetivo principal analizar el riesgo crediticio y el comportamiento de la morosidad en las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Loja durante el período 2016–2019. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva y cuantitativa, basada en datos históricos del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Se trabajó con 8 cooperativas y se aplicó el modelo estadístico-financiero Valor en Riesgo (VaR) con niveles de confianza del 99% y 95%, obteniendo una pérdida esperada de 5,78%, lo que refleja un riesgo bajo y controlado. Los resultados muestran una reducción progresiva del índice de morosidad, que pasó del 6,3% en 2016 al 3,7% en 2019, evidenciando una mejora en la gestión del crédito y en las políticas de cobranza. La contribución del estudio radica en demostrar la importancia del uso del modelo VaR como herramienta efectiva para medir el riesgo crediticio y apoyar la toma de decisiones financieras en las cooperativas, promoviendo una gestión prudente del crédito de consumo y fortaleciendo la estabilidad del sistema financiero popular y solidario ecuatoriano.

Finalmente, en un enfoque específico para Ordóñez (2022) respecto al trabajo de titulación de posgrado: “Gestión de crédito de consumo y microcrédito en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el periodo 2015-2019”, determina como objetivo principal analizar la evolución de la gestión de crédito de consumo y microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 a través de las normas vigentes (SEPS) del periodo 2015-2019 y en alineación con la metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo con base en una investigación descriptiva que permite, en primera instancia, la recolección de datos relacionados con el crédito de consumo y microcrédito que se desarrolla en el Segmento 1. En la parte final se determina como resultados que la evolución de la cartera de crédito a lo largo del tiempo, se observa cómo el crecimiento de la misma fue evolucionando constantemente. Asimismo, los niveles de morosidad en la cartera crediticia han ido modificándose paulatinamente.

2.2.Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)

El marco teórico se enfoca en un análisis exhaustivo de las variables intervinientes, designadas como "Crédito de Consumo" e "Impacto económico en los beneficiarios" desde la concepción teórica.

2.2.1. CRÉDITO DE CONSUMO

2.2.1.1. Fundamentos Teóricos y Conceptuales del Crédito

Origen y evolución del crédito en la economía.

El crédito es, sin duda, una de las instituciones financieras más antiguas y también más relevantes para el momento de la economía y la sociedad. Su origen podría llegar incluso a ser contemporáneo de las primeras civilizaciones, en las cuales nacen prácticas de préstamo entre personas o comunidades sobre la base de la confianza y la promesa de su posterior devolución. Con los avances del comercio y la aparición de la moneda, el crédito comienza a tomar un carácter económico estructurado, capaz de financiar la producción y el consumo, favoreciendo el desarrollo de las economías nacionales (Uquillas, 2022).

Hoy en día, el crédito es un soporte fundamental del sistema financiero, puesto que permite la circulación de recursos desde los sujetos económicos superavitarios hasta aquellos deficitarios. En este sentido, el Banco Central del Ecuador (2025) resalta que el crédito adopta un carácter redistributivo al canalizar el ahorro hacia la inversión y el consumo, provocando así movimiento económico y empleo. Para el caso del sistema financiero popular y solidario, el crédito se convierte en un instrumento de inclusión financiera, ya que permite que aquellos sectores con escasa fortuna cuenten con recursos productivos que le permitan elevar su nivel de vida.

La evolución del crédito también ha ido de la mano de la utilización de las estructuras financieras y las políticas económicas de los diversos países. Según Abadí, et.al. (2022), en América Latina el crédito aplicado como una herramienta que favoreció la activación de la economía de los hogares y empresas, y su

desarrollo desordenado podría derivar en sobreendeudamiento y fragilidad financiera. El estudio de crédito requiere un enfoque global, comprendiendo la función económica y el impacto social que ejerce.

Concepto y naturaleza jurídica y financiera del crédito.

El crédito se define una relación económica y, a la vez, jurídica en la que uno de los intervinientes (acreedor) concede a la otra parte (deudor) la posibilidad de disponer de un bien o del presente, bajo la promesa de que en el futuro devolverá dicha entrega que recibió en su momento bajo ciertas condiciones de plazo e interés (Cevallos-Mendoza & Campos-Vera, 2023). Su esencia se encuentra en la confianza, principio que está ligado a la expectativa racional de que se va a realizar el compromiso pactado.

Desde la función financiera que el crédito tiene, se entiende como un modo de movilización de recursos donde, el primero toma algún riesgo y la segunda asume algún compromiso de devolución. Según Marichal (2022), el crédito "es una transferencia temporal del poder de compra, para poder crear valor a través del consumo o de la inversión" (p. 45).

La doctrina jurídica sitúa al crédito en el derecho de la obligación porque con él se establece una relación entre dos sujetos en virtud de la cual uno se convierte en titular del derecho a exigir el cumplimiento de una prestación, mientras que el otro, en contrapartida, está obligado a cumplir. Por tanto, el crédito no solo tiene una connotación económica, sino también legal y moral, al sustentarse en el principio de buena fe y cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Elementos constitutivos del crédito: sujeto, objeto, garantía y plazo.

Todo crédito implica una relación entre dos sujetos claramente identificados: el acreedor, que otorga el préstamo, y el deudor, que recibe los recursos y asume la obligación de pago. El objeto del crédito está constituido por el dinero o valor entregado, mientras que la garantía representa el respaldo que asegura el cumplimiento de la obligación, pudiendo ser real (bienes materiales) o personal (aval o codeudor). El plazo, por su parte, establece el tiempo durante el

cual el deudor deberá devolver el monto adeudado con los intereses pactados (Gallegos-Montero, Chávez, & Veloz, 2024).

Estos elementos determinan la estructura básica del contrato crediticio y permiten establecer la confianza entre las partes. En el contexto financiero actual, las entidades crediticias deben equilibrar estos componentes para evitar riesgos de morosidad o incumplimiento. Como sostiene Rojas (2022), una correcta evaluación del crédito requiere analizar no solo la capacidad de pago del cliente, sino también su comportamiento financiero previo y su estabilidad económica.

Funciones económicas y sociales del crédito.

El crédito cumple diversas funciones que trascienden lo financiero. En el plano económico, actúa como un motor que impulsa la producción, el consumo y la inversión. Al permitir la adquisición de bienes y servicios antes de contar con los recursos necesarios, el crédito estimula la demanda agregada y favorece la expansión del mercado (Banco Central del Ecuador, 2025).

En el ámbito social, el crédito tiene una función redistributiva e inclusiva. Permite que los sectores de bajos ingresos accedan a oportunidades de financiamiento, educación, vivienda o emprendimiento, contribuyendo así a mejorar sus condiciones de vida. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025), el crédito solidario es un mecanismo que promueve la equidad económica y la cohesión social, especialmente en comunidades rurales y cooperativas de ahorro y crédito.

No obstante, el crédito también puede generar efectos negativos cuando no se administra con responsabilidad. El sobreendeudamiento, la falta de educación financiera y las tasas de interés elevadas pueden convertir al crédito en un factor de vulnerabilidad económica. Por ello, su gestión debe estar orientada al equilibrio entre el beneficio financiero y el bienestar social, aplicando criterios de sostenibilidad y transparencia.

2.2.1.2. Estructura y características del Crédito de Consumo

El crédito de consumo representa uno de los instrumentos financieros más difundidos en el sistema económico moderno, al facilitar el acceso de las personas

a bienes y servicios mediante el financiamiento a plazos. Su relevancia radica en que constituye una herramienta que estimula la demanda interna y dinamiza la economía de los hogares. Según el Banco Central del Ecuador (2025), los créditos de consumo concentran más del 50 % de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito, lo que refleja su importancia para la inclusión financiera y el desarrollo social. No obstante, su expansión requiere de una gestión técnica adecuada que considere las condiciones financieras, los riesgos asociados y el perfil del beneficiario.

Definición y propósito del crédito de consumo.

Se entiende por "crédito de consumo" una operación financiera mediante la que una entidad concede a una persona cierta cantidad de dinero destinada al consumo de bienes o servicios, mediante el compromiso de devolverlo en forma de cuotas periódicas. De acuerdo con Iguasnia et. al. (2024), "el crédito de consumo es una herramienta que permite a los hogares satisfacer necesidades presentes mediante el uso anticipado de recursos futuros" (p. 6).

Su propósito principal es mejorar la capacidad adquisitiva del consumidor y fomentar el acceso a bienes duraderos, educación o salud, generando un efecto multiplicador en la economía. La Superintendencia de Bancos del Ecuador (2025) sostiene que este tipo de crédito "constituye un componente esencial del ciclo económico al impulsar la producción y el consumo interno".

Clasificación de los créditos de consumo según su destino y modalidad.

De acuerdo a su destino o forma de pago, los créditos de consumo pueden clasificarse como:

- Créditos personales, los concedidos para cubrir las necesidades de consumo en general;
- Créditos automotrices, orientados para la compra de vehículos
- Créditos por nómina o convenios, los que se descuentan directamente de la nómina del prestatario;
- Créditos para bienes y servicios duraderos, los necesarios para la compra de electrodomésticos o las mejoras de viviendas.

Cada modalidad posee condiciones financieras diferentes, que dependen del riesgo crediticio, el plazo y la capacidad de pago del cliente. Según Rojas (2022), la diversificación de productos de crédito permite a las instituciones financieras “adaptar su oferta a los distintos segmentos de clientes, garantizando la sostenibilidad de la cartera y reduciendo el riesgo de morosidad” (p. 8).

Componentes financieros: monto, plazo, tasa de interés, amortización y costos asociados.

Todo crédito de consumo está compuesto por variables financieras que determinan su costo y su viabilidad. Entre los principales elementos se destacan el monto otorgado, el plazo de pago, la tasa de interés, el sistema de amortización y las garantías.

La tasa de interés constituye el componente más sensible, ya que representa el costo real del financiamiento. El Banco Central del Ecuador (2025) establece tasas activas referenciales para el segmento de consumo que oscilan entre el 16 % y el 18 %, dependiendo del plazo y del riesgo de la operación. Además, las instituciones financieras pueden aplicar cargos adicionales como seguros de desgravamen o comisiones administrativas.

Como advierte Marichal (2022), una estructura crediticia equilibrada debe “mantener coherencia entre la tasa aplicada, la capacidad de pago del cliente y los mecanismos de control del riesgo” (p. 13). Esto garantiza la sostenibilidad tanto del prestatario como de la entidad.

Proceso de evaluación y otorgamiento del crédito de consumo.

El proceso de evaluación crediticia implica el análisis de la capacidad económica, la estabilidad laboral y el historial crediticio del solicitante. De acuerdo con Mamani & Torres-Miranda (2021), “una evaluación responsable del crédito de consumo no solo considera los ingresos actuales, sino también la proyección del flujo de efectivo futuro del cliente” (p. 81).

Las etapas del proceso incluyen la solicitud, el análisis de crédito, la aprobación, el desembolso y el seguimiento. Durante la evaluación, se aplican metodologías de calificación de riesgo que combinan datos financieros y comportamentales. Una

gestión deficiente en esta fase puede derivar en un aumento de la morosidad o en pérdidas para la institución.

Por su parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025) señala que las entidades cooperativas deben aplicar principios de prudencia, equidad y transparencia, garantizando que los créditos otorgados contribuyan al desarrollo económico de sus socios sin comprometer la solvencia institucional.

Riesgos inherentes al crédito de consumo: morosidad, sobreendeudamiento y capacidad de pago.

El crédito de consumo conlleva riesgos que pueden afectar tanto al prestatario como a la institución otorgante. Los principales son la morosidad, el sobreendeudamiento y la insolvencia financiera. Según Asobanca (2024), la morosidad en el segmento de consumo alcanzó niveles cercanos al 6,2 % en 2024, reflejando la necesidad de fortalecer la educación financiera y la gestión del riesgo.

Estos riesgos no solo impactan en la estabilidad de las instituciones financieras, sino también en el bienestar de los beneficiarios. Como señalan Iguasnia et. al. (2024), “el sobreendeudamiento deteriora la capacidad de ahorro de los hogares y limita su desarrollo económico sostenible” (p. 6). En consecuencia, la gestión eficiente del crédito de consumo debe basarse en un equilibrio entre el acceso inclusivo al financiamiento y la preservación de la estabilidad financiera de los prestatarios.

2.2.1.3. Políticas crediticias y gestión financiera del crédito

Las políticas crediticias constituyen el conjunto de lineamientos y procedimientos que regulan el otorgamiento, control y recuperación de los créditos dentro de una institución financiera. Estas políticas son esenciales para garantizar el equilibrio entre la rentabilidad institucional y la sostenibilidad social del crédito, especialmente en el segmento de consumo. Según el Banco Central del Ecuador (2025), la gestión adecuada del crédito de consumo es determinante para la estabilidad del sistema financiero, pues incide directamente en la liquidez, la morosidad y la rentabilidad de las entidades. En el contexto cooperativo

ecuatoriano, estas políticas adquieren una connotación especial, ya que deben armonizar los principios de inclusión y solidaridad con los criterios de eficiencia y control financiero.

Principios de la política crediticia en instituciones financieras.

Las políticas crediticias se fundamentan en principios de prudencia, transparencia, equidad y control del riesgo. Estos lineamientos establecen las condiciones bajo las cuales una entidad otorga financiamiento, define los límites de exposición al riesgo y establece los mecanismos de evaluación y seguimiento de la cartera.

De acuerdo con Marichal (2022), las políticas crediticias “orientan la asignación eficiente de recursos financieros y permiten mantener la solidez patrimonial de la institución” (p. 17). A través de estas políticas, se busca minimizar el riesgo de morosidad, promover la cultura de pago y asegurar que los créditos otorgados cumplan con la normativa vigente y las metas institucionales.

Además, la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2025) señala que toda política crediticia debe garantizar un equilibrio entre acceso e inclusión, de manera que el crédito no se convierta en un factor de vulnerabilidad económica para los beneficiarios. Este equilibrio es crucial en el crédito de consumo, donde el prestatario suele ser un individuo o familia con recursos limitados, expuestos a fluctuaciones en el ingreso y a posibles sobreendeudamientos.

Evaluación crediticia: análisis de capacidad, carácter y garantías.

La etapa de evaluación crediticia constituye el momento más arduo de la gestión del crédito. Su finalidad es la determinación de la capacidad de pago, de la solvencia moral y de la estabilidad de su reembolso. Esta evaluación combina elementos analíticos tanto cuantitativos (ingresos, nivel de endeudamiento, estabilidad laboral), así como también cualitativos (histórico rico crediticio, comportamiento financiero y reputación).

Mamani & Torres-Miranda (2021) afirman que la evaluación crediticia es un instrumento de prevención de riesgo, pues “permite anticipar posibles escenarios de incumplimiento mediante la identificación temprana de debilidades financieras en el solicitante” (p. 21).

Un principio clásico en la gestión crediticia es el análisis de las “5 C del crédito”: carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral. Cada componente representa un criterio de evaluación integral que contribuye a determinar la viabilidad del préstamo. Rojas (2022), explica que una política de crédito responsable debe priorizar la evaluación cualitativa sin descuidar el componente financiero, dado que el sobreendeudamiento de los hogares no siempre se refleja en los estados de ingreso, sino en los patrones de consumo y comportamiento del cliente.

Fundamentación de las 5 “C” del crédito

La evaluación crediticia moderna se basa en el modelo de las **5 “C” del crédito**, una herramienta fundamental para medir el riesgo y establecer la capacidad cierta del requirente. Este modelo de crédito examina las 5 dimensiones que se encuentran interrelacionadas: **carácter, capacidad, capital, condiciones y garantía** las cuales nos permitirán evaluar de forma global la solvencia del deudor y la seguridad de la operación de crédito (Rojas, 2022).

- 1. Carácter:** alude a la reputación y confiabilidad del sujeto solicitante. Evalúa la historia de pago, el comportamiento de pago y el grado de responsabilidad que tiene el solicitante en relación con la obligación que se contrata. El prestatario que tiene un comportamiento solvente reduce el riesgo moral y mejora la confiabilidad institucional.
- 2. Capacidad:** se examina la posibilidad real del deudor de hacer frente a sus obligaciones partiendo de sus ingresos y de sus gastos. Esto implica analizar la relación entre la deuda/ingreso, la estabilidad laboral y la generación de flujo de caja (Mamani & Torres-Miranda, 2021).
- 3. Capital:** Son los recursos propios que tiene el solicitante que pueden garantizar el crédito. Cuanto mayor es el nivel de capital propio que tiene, mayor es la autosuficiencia y menor es la dependencia del crédito ajeno y, por lo tanto, menor es el riesgo para la entidad.
- 4. Condiciones:** hace referencia a aquellas condiciones asociadas al entorno económico y social que influyen en la capacidad de pago de los clientes, tales como la situación del mercado laboral, las políticas del gobierno, el

ciclo económico existente, y permite acertar en la decisión de crédito a situaciones cambiantes.

5. **Colateral:** corresponde a las garantías ofrecidas para respaldar el préstamo. Pueden ser bienes materiales o garantías personales que aseguren la recuperación del crédito en caso de incumplimiento (Gallegos-Montero et al., 2024).

En conjunto, las 5 “C” del crédito constituyen un método integral de evaluación del riesgo crediticio, que no solo permite proteger la estabilidad financiera de la entidad, sino también promover una concesión responsable y equitativa de los préstamos, acorde con los principios de sostenibilidad del sistema cooperativo ecuatoriano.

Control, seguimiento y recuperación de cartera.

Las capacidades de control y seguimiento del crédito permiten a la institución realizar un control estricto de los compromisos asumidos por sus clientes, así como la posibilidad de la detección temprana de potenciales incumplimientos o retrasos. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025) señala que las cooperativas y el sector financiero deben contar con medidas permanentes de evaluación de riesgo, de informes de gestión del crédito o auditorías internas del crédito.

Un aspecto esencial de la gestión financiera es la recuperación de cartera vencida, la cual implica estrategias de negociación, refinanciamiento o reestructuración. Como sostienen Iguasnia et. al. (2024), una gestión eficaz de la cartera “no se limita a la cobranza coercitiva, sino que promueve la educación financiera del socio, el acompañamiento técnico y la recuperación progresiva del crédito” (p. 11).

En el contexto de la modalidad de crédito del consumo, el control operativo no contribuye únicamente a la disminución del índice de la morosidad, sino que además permite dotar al cliente de confianza y preservar la institucionalidad. Para conseguirlo, las políticas deben ser capaces de establecer, en general, el indicador o bien los indicadores de la alerta correspondiente, tales como los días de retraso, el porcentaje de recuperación de cartera y la eficiencia en la cobranza.

Indicadores financieros aplicados al crédito de consumo (liquidez, rentabilidad, cartera vencida).

La gestión financiera del crédito de consumo requiere la aplicación de indicadores técnicos que permitan medir su rendimiento y su impacto en la institución. Entre los más relevantes se encuentran el índice de morosidad, la cartera vencida, la rentabilidad de la cartera y la liquidez.

El Banco Central del Ecuador (2025) define la morosidad como el “porcentaje de la cartera que presenta atrasos superiores a los treinta días respecto al total de la cartera bruta”. Este indicador permite evaluar la eficiencia de la gestión de cobro y la calidad de los créditos otorgados.

Asimismo, la rentabilidad de la cartera refleja la capacidad del crédito de generar ingresos netos, mientras que la liquidez muestra la disponibilidad de efectivo para sostener las operaciones. Según Abadi, et. al. (2022), una gestión eficiente del crédito de consumo requiere “equilibrar los indicadores de riesgo y rentabilidad, priorizando la estabilidad a largo plazo sobre el crecimiento inmediato” (p. 27).

La aplicación sistemática de estos indicadores garantiza que las decisiones de crédito estén respaldadas por evidencia cuantitativa y que las políticas financieras se ajusten oportunamente a las condiciones del mercado y al comportamiento de los clientes.

Estrategias de mitigación del riesgo crediticio.

Mitigar el riesgo crediticio conlleva establecer políticas preventivas encaminadas a evitar la materialización de las pérdidas ante el eventual incumplimiento, tales como la diversificación de la cartera, la obligación de definir los límites de exposición asumible, la educación financiera del cliente o el recurso a las diferentes capacidades de seguimiento de los pagos que permite la tecnología.

En este sentido, Marichal (2022) sostiene:

“La prevención del riesgo crediticio no depende exclusivamente de la capacidad del prestatario, sino también de la gestión institucional. Las entidades financieras deben anticiparse al riesgo mediante la implementación de sistemas de información actualizados, la evaluación periódica de la cartera y la formación de su personal en análisis crediticio

responsable. Solo una visión integral del riesgo garantiza la sostenibilidad del crédito y la confianza de los actores del sistema financiero” (p. 13).

Conforme lo citado se resume el principio fundamental de la gestión crediticia moderna: el riesgo no puede eliminarse, pero sí controlarse a través de prácticas prudentes, información oportuna y decisiones fundamentadas.

De igual manera, la educación financiera del cliente es una estrategia efectiva de mitigación. Según Iguasnia et. al. (2024), el fortalecimiento de la cultura de pago y la comprensión de las condiciones del crédito reducen significativamente los niveles de morosidad y mejoran el desempeño de las instituciones.

Educación financiera y cultura de pago responsable.

La educación financiera es un eje transversal en la gestión de crédito, que asienta sus bases en el segmento de consumo. Su finalidad es dotar a los beneficiarios de conocimientos y capacidades que les posibiliten realizar decisiones económicas fundamentadas y proyectar su gasto para cumplir con sus compromisos.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2024), la cultura de pago responsable no solo representa una ventaja para el prestatario, sino que también tiene repercusiones positivas en el sistema financiero, entre las que destacan la confianza, la transparencia y la estabilidad. Además, las entidades que incorporan la educación financiera consiguen fidelizar más a sus usuarios y disminuir el tamaño de la cartera en mora de forma sostenida.

Como concluye Mamani y Torres-Miranda (2021), la gestión del crédito debe concebirse como “un proceso educativo continuo, en el que el prestatario aprende a administrar sus recursos y la institución garantiza el uso responsable del financiamiento” (p. 41).

2.2.1.4. El crédito de consumo en el sistema financiero y cooperativo ecuatoriano

El crédito de consumo ocupa un papel fundamental en el sistema financiero del Ecuador, ya que constituye uno de los principales mecanismos de acceso al financiamiento de los hogares. En los últimos años, el país ha experimentado una

expansión significativa de la cartera de consumo, especialmente en el sector cooperativo, que atiende a segmentos poblacionales que tradicionalmente no accedían al crédito bancario.

Según datos del Banco Central del Ecuador (2025), más del 50% de la cartera de crédito del sistema cooperativo corresponde a operaciones de consumo, lo que refleja su importancia tanto económica como social. Sin embargo, este crecimiento también plantea desafíos relacionados con la morosidad, el sobreendeudamiento y la sostenibilidad de las instituciones.

Marco legal y regulatorio del crédito en Ecuador (SEPS, BCE, JPRF).

El marco legal que regula la concesión de crédito en el Ecuador está constituido principalmente por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) así como por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, además de las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos (SB) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Estas instituciones son responsables de supervisar las políticas crediticias, los niveles de riesgo y el cumplimiento de los principios de transparencia y protección del usuario financiero.

La Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), en vigor desde 2011 y reformada en 2023, disposición legal que ampara la constitución de las cooperativas de ahorro y crédito, señala que su objetivo es el de fomentar el desarrollo económico y social de sus socios a través de la práctica de la intermediación financiera solidaria. El Banco Central del Ecuador (BCE) regula a su vez las tasas de interés, los límites máximos de endeudamiento y toda la normativa relacionada con el control macro prudencial.

De acuerdo con la SEPS (2025), las líneas de la regulación tienen un objetivo claro, las políticas de regulación buscan conseguir un equilibrio entre la evolución del crédito y la estabilidad de los sistemas financieros. Esta supervisión recae de forma importante en el crédito de consumo, dado que el prestatario es una persona física cuyo potencial de pago se verá afectado por elementos externos, como el empleo o la inflación, ingresando en el campo de la promoción del crédito responsable y de la inclusión financiera sin comprometer la sostenibilidad de la institución.

Papel del crédito de consumo en el sistema financiero popular y solidario.

El sistema financiero popular y solidario (SFPS) desempeña un papel fundamental en la democratización del crédito y la superación de las brechas de desigualdad económica. Este sistema, orientado principalmente por las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas comunales y las mutualistas, facilita el acceso a servicios financieros a las personas que no lleguen a cumplir con lo exigido dentro del sistema bancario tradicional.

Según la SEPS (2025), el crédito de consumo dentro del SFPS ha experimentado un crecimiento sostenido, impulsado por políticas de inclusión financiera y digitalización de servicios. Dicho crecimiento se ha traducido en una mayor participación del crédito de consumo dentro del PIB nacional, así como en una expansión de los productos financieros adaptados a las necesidades de sectores rurales y urbanos populares.

Uquillas (2022) explica que este tipo de crédito ha permitido dinamizar la economía local, generando circulación de capital y fortaleciendo el consumo interno. Sin embargo, advierte que la expansión descontrolada del crédito puede generar vulnerabilidades si no se acompañan de estrategias de educación financiera y seguimiento crediticio.

La inclusión de amplios sectores sociales en la economía formal a través del crédito cooperativo constituye un logro importante del modelo ecuatoriano, pero exige una gestión técnica rigurosa para evitar desequilibrios financieros y mantener la confianza en el sistema.

Tendencias actuales del crédito de consumo en el Ecuador.

En los últimos cinco años, el crédito orientado al consumo ha tenido un crecimiento persistente y sostenido en el país, tanto en el sistema bancario como en el sistema cooperativo. Según Asobanca (2025), la cartera de consumo ha crecido en 2023 en un 7.8% en la variación anual, lo que pone en evidencia el apoyo y el impulso de las cooperativas para efectivizar el financiamiento a los hogares de ingresos medios/bajos.

Algunas de las tendencias que se destacan son la digitalización de los procesos relativos al crédito, la evaluación de riesgo de forma automática y el uso de información alternativa (como el pago de servicios o el historial digital como tal) para calificar a los solicitantes. La introducción de estas innovaciones ha ayudado a acortar los tiempos de aprobación, así como también ha ampliado la cobertura financiera.

Asimismo, se observa un incremento en los créditos orientados a consumo responsable, en los cuales las instituciones promueven educación financiera y políticas de pago flexibles. No obstante, la morosidad sigue siendo un desafío persistente: Asobanca (2025) reporta que el índice de morosidad del crédito de consumo alcanzó el 6,2 % en 2024, un valor superior al de otros segmentos crediticios.

De acuerdo con Marichal (2022), el desafío del sistema financiero ecuatoriano radica en alcanzar un equilibrio entre la expansión del crédito y la calidad de la cartera. Este autor sostiene que el crédito de consumo “debe gestionarse con una visión de sostenibilidad social y financiera, donde la inclusión no comprometa la estabilidad del sistema” (p. 9).

Impacto del crédito de consumo en el desarrollo económico y social del país.

El crédito de consumo actúa de forma positiva y significativa en el desarrollo económico a través de su potencial para incorporar el consumo progresivo, impulsar la demanda efectiva e incrementar el acceso a bienes duraderos, educación o servicios. A nivel social, el crédito de consumo promueve el bienestar de los hogares, dado que permite cubrir necesidades básicas que no pueden ser satisfechas a través de los ingresos ordinarios.

Según el Banco Mundial (2023), el crédito de consumo en América Latina ha sido una herramienta clave para la movilidad social y la reducción de la pobreza, al permitir la adquisición de bienes esenciales y la creación de pequeños emprendimientos familiares. En Ecuador, este impacto es visible en el dinamismo de los sectores de comercio, transporte y servicios.

No obstante, la expansión del crédito sin acompañamiento educativo puede tener efectos contraproducentes. Como señalan Iguasnia et. al. (2024), el crédito

de consumo “potencia la economía familiar solo cuando se administra de forma consciente y planificada; de lo contrario, puede convertirse en una carga financiera que limita la estabilidad del hogar” (p. 9).

“El crédito de consumo actúa como un instrumento de desarrollo cuando se utiliza para satisfacer necesidades productivas o mejorar las condiciones de vida, pero puede ser un arma de doble filo si se emplea sin planificación ni educación financiera. Las familias que acceden al crédito sin comprender plenamente las condiciones del préstamo corren el riesgo de caer en sobreendeudamiento, reduciendo su capacidad de ahorro y afectando la estabilidad del sistema financiero” (Abadi, et.al., 2022, p. 21).

De manera que, el verdadero impacto del crédito al consumo depende no solo de su acceso sino de los usos racionales que los beneficiarios hacen del mismo, así como de la responsabilidad institucional que se d é al mismo.

Retos y perspectivas del crédito de consumo en el contexto cooperativo ecuatoriano.

El desafío principal del crédito de consumo en el Ecuador consiste en propiciar el fortalecimiento de los mecanismos de gestión del riesgo crediticio al tiempo que se genera una educación financiera eficaz. Las cooperativas deben hacer compatibles las carteras rentables con el planteamiento social y solidario presente en el cooperativismo.

Algunos de los retos más destacados son la creciente morosidad, la competencia por el crédito y la captación de recursos con el sistema bancario, la presión de los reguladores y el efecto de la inflación en la capacidad de pago. En cambio, el hecho de que puedan existir oportunidades, porque se pueden dar la digitalización, la automatización de los procesos crediticios, la expansión del crédito verde o las alternativas financieras verdes.

De acuerdo con la SEPS (2025), Según la SEPS (2025), las perspectivas del crédito cooperativo son favorables si las entidades alcanzan una administración moderada basada en datos, políticas de inclusión y transparencia, lo cual permitirá robustecer el sistema financiero alternativo y solidario como un mecanismo de desarrollo económico justo y sostenible.

2.2.1.5. Calidad de vida y su relación con el crédito de consumo

La calidad de vida proviene de un concepto multidimensional que plasma el grado de bienestar que experimentan las personas desde el ámbito económico, social y familiar. En lo que refiere al ámbito financiero, la calidad de vida se encuentra relacionada estrechamente con la capacidad de las personas de obtener recursos para satisfacer sus necesidades básicas, mejorar sus condiciones de vivienda, educación, salud y estabilidad económica. En lo que se refiere al acceso al crédito, una serie de investigaciones da cuenta de que el financiamiento tiene la potencialidad de incidir en la calidad de vida, cuando este financiamiento permite a sus beneficiarios hacer crecer sus ingresos, desarrollar emprendimientos, aumentar su estabilidad laboral o mejorar su acceso a bienes y servicios indispensables, esto es, a mejoras en su bienestar familiar. Sin embargo y en contraste, el uso indebido del crédito, fuente de grados altos de endeudamiento, puede generar efectos contrarios al bienestar familiar.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, el impacto del efectivo del crédito de consumo asociado a la calidad de vida se da a través de diversos indicadores socioeconómicos, entre los cuales destacan: la capacidad de ahorro de los hogares, la estabilidad laboral, el fortalecimiento de emprendimientos, la mejora de las condiciones familiares y sociales, el acceso a servicios básicos y el bienestar económico integral. Estos indicadores permiten analizar una forma sinérgica si el financiamiento mejora el desarrollo interno de los socios y, en la misma dirección, el fin trazado por el enfoque social del cooperativismo.

2.2.2. IMPACTO ECONÓMICO EN LOS BENEFICIARIOS

2.2.2.1. Fundamentos Teóricos del impacto económico

El impacto económico es una de las categorías como analíticas más utilizadas en el campo de las ciencias económicas y sociales, pues permite valorar las transformaciones que se producen en relación a los ingresos, consumo o calidad de vida a consecuencia de la aplicación de un conjunto de acciones como las concedidas por los créditos de consumo, políticas de inversión o políticas públicas. En la actualidad, los estudios sobre el impacto económico de los créditos de

consumo tienen que realizar una valoración no solo del impacto monetario inmediato, sino de la capacidad que los créditos de consumo reflejados sobre el bienestar de sus receptores en un contexto social que tiende a mostrar una mayor interdependencia entre el sector financiero y el ámbito social. De este modo, resulta de gran importancia conocer y entender las bases teóricas de impacto económico para lograr una interpretación adecuada sobre los efectos que tienen las decisiones económicas en cuanto a la estabilidad económica de los hogares del Ecuador.

Conceptualización del impacto económico.

El impacto económico puede definirse como los cambios que producen, cuantitativa y/o cualitativamente, una acción económica en la situación de los beneficiarios o en la comunidad de la que forman parte. Desde el punto de vista económico, se traduce en cambios de la producción, del ahorro, de la inversión o del consumo de los hogares.

El impacto económico, para el Banco Mundial (2023), es una herramienta para evaluar la eficiencia y los efectos reales de las distintas políticas financieras, con un interés especial en procesos de inclusión y de desarrollo.

Paca Del Pozo (2024) también indica que el impacto económico debe ser objeto de análisis no solo desde el punto de vista financiero, sino también desde el punto de vista de lo social, dado que presenta el modo en el que nuestros recursos financieros transforman las condiciones de vida y de crecimiento de las personas. En este sentido, el crédito como un vehículo para el acceso a los recursos materializa efectos que van más allá de los económicos, proyectándose en lo social, lo educativo, lo familiar.

Una definición más integral sostiene que:

“El impacto económico se entiende como el conjunto de consecuencias que, de manera directa o indirecta, genera una intervención económica en el bienestar de los beneficiarios. Dicho impacto puede expresarse en incrementos del ingreso, acceso a bienes y servicios, generación de empleo o mejoras en la productividad. No obstante, su medición requiere analizar tanto los beneficios tangibles como los intangibles, así como los efectos a corto y largo plazo en la sostenibilidad económica de los hogares” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022).

Esta perspectiva política multidimensional permite ver en el crédito no la simple expresión de una herramienta de financiación, sino como un factor de transformación económica y social.

Enfoques teóricos sobre el impacto económico: microeconómico, macroeconómico y social.

El estudio del impacto económico se aborda desde diversos enfoques, los cuales permiten comprenderlo de manera integral. El enfoque microeconómico analiza los efectos del crédito sobre los hogares, especialmente en variables como ingresos, consumo, ahorro y bienestar financiero. Este nivel de análisis permite determinar cómo las decisiones individuales, como el uso de un crédito de consumo, influyen en la economía familiar y en la estabilidad del hogar.

Por el contrario, el enfoque macroeconómico evalúa los efectos agregados del crédito en la economía nacional. El Banco Central del Ecuador (2025) indica que el crédito al consumo forma parte de la demanda agregada y contribuye a activar el comercio, la industria y los servicios. En este sentido, el crédito es el motor del crecimiento económico gracias al aumento de los gastos de los consumidores, pero, al mismo tiempo, puede generar presiones inflacionarias o riesgo financiero si no se controla correctamente.

Por último, el enfoque social amplía la mirada estrictamente económica y le incorpora elementos de equidad, inclusión y bienestar social. Desde esta visión, el crédito se entiende como un instrumento que ayudará a disminuir las desigualdades y a reforzar el capital social. Iguasnia et. al. (2024) defiende que el crédito responsable pueda traducirse en un mejor acceso a oportunidades económicas y educativas que promuevan la movilidad social ascendente.

En conclusión, las tres perspectivas configuran una visión holística del efecto económico: el nivel microeconómico se centra en el individuo, el nivel macroeconómico en la estructura nacional y la perspectiva social en la justicia social y el bienestar colectivo.

Relación entre crédito y desarrollo económico.

La interrelación entre el crédito y el desarrollo económico ha sido debidamente aceptada por la moderna teoría económica. El crédito promueve la adecuada asignación de recursos y estimula la inversión, la producción y el consumo, funcionando de catalizador del crecimiento sostenible. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2025), la expansión del crédito al consumo ha permitido una fuerte internalización de los mercados, al propulsar la circulación del capital y el empleo.

Abadi, et. al. (2022) plantean que el acceso al crédito constituye un elemento determinante de la movilidad económica, pues permite a los hogares transformar sus ingresos futuros en oportunidades presentes de inversión y mejora del bienestar. No obstante, esta relación también implica riesgos, ya que un crecimiento acelerado del crédito puede generar desequilibrios macroeconómicos o crisis financieras si no existe control adecuado.

“El crédito actúa como catalizador del desarrollo cuando se administra bajo principios de responsabilidad y sostenibilidad; en cambio, se convierte en una amenaza cuando la expansión del financiamiento supera la capacidad de pago de los individuos o la capacidad de gestión de las instituciones. El desarrollo económico inclusivo requiere de un sistema crediticio estable, accesible y regulado, que favorezca tanto la productividad como la equidad social” (Marichal, 2022).

Esta cita pone de manifiesto que el crédito no solamente es reconocido como un instrumento de financiación, sino que va más allá de ello, en cuanto que constituye un vínculo que enlaza el avance de manera aislada con la llegada a la estabilidad de manera conjunta. En economías como la ecuatoriana en las que el sector cooperativo posee una gran importancia el crédito bien administrado constituirá una de las bases para consolidar un desarrollo estable.

El crédito como herramienta de bienestar y movilidad social.

El crédito es un instrumento que puede transformar el bienestar de los familiares al elevar su capacidad de consumo, acceso a bienes duraderos y posibilidades de inversión. Desde la vertiente social, pues, constituye un elemento de movimiento, permitiendo el acceso a recursos que, de otra manera, quedaría fuera del alcance de las personas de bajo nivel de ingresos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2025) argumenta que el crédito en el sistema cooperativo ecuatoriano ha ayudado a la inclusión financiera, al ofrecer servicios a los sectores rurales y a determinadas comunidades históricamente marginadas del sistema bancario. Este acceso ha tenido impactos favorables en la calidad de vida de los beneficiarios, potenciando su participación económica y favoreciendo su autonomía financiera.

El Banco Mundial (2023) concuerda en que el crédito tiene un papel fundamental, dado que otorga a los hogares la posibilidad de hacer frente a emergencias, formar parte de la educación o de mejorar sus viviendas; no obstante, advierte que el crédito ha de manejarse con responsabilidad a fin de no caer en sobreendeudamiento, ni en pérdida de liquidez.

Iguasnia et. al. (2024) sostienen que el crédito puede ser un factor de empoderamiento cuando se combina con educación financiera, permitiendo a los beneficiarios administrar sus recursos con mayor eficacia. Así, el crédito de consumo no solo transforma la economía familiar, sino que también fortalece el tejido social al promover estabilidad y bienestar.

2.2.2.2. Dimensiones e indicadores del impacto económico en los beneficiarios

El análisis del impacto en el ámbito económico de los beneficiarios de créditos de consumo debe ser entendido en relación con el conjunto de dimensiones de las cuales se componen. Estas dimensiones recogen las distintas formas de repercusión que el crédito tiene sobre la economía personal y la economía familiar no sólo a partir de variables del tipo de ingreso o ahorro sino también con respecto a elementos perfectamente intangibles como la estabilidad, la percepción del bienestar o las oportunidades de progresar. Esta observación es bastante importante, sobre todo en el caso del sistema cooperativo ecuatoriano, dado que los beneficiarios del microcrédito forman parte de sectores donde el crédito representa un importante instrumento de inclusión y avance; de ahí que, al final, la identificación de las dimensiones que marcan el impacto económico facilite la obtención de los indicadores que se han de medir y comprobar empíricamente.

Ingreso y estabilidad económica del hogar.

Los ingresos familiares es una de las variables más representativas del impacto económico del crédito, ya que un crédito bien utilizado puede aumentar la capacidad productiva de la unidad de consumo o bien puede generar flujos de efectivo positivos que mejoran la estabilidad del hogar. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe argumenta que el acceso al crédito cuando se utiliza para fines productivos o de inversión contribuye a la fortaleza del ingreso disponible y al crecimiento de la economía doméstica.

En la experiencia del Ecuador, el Banco Central del Ecuador se ha hecho eco en resaltar que la expansión del crédito al consumo ha tenido consecuencias favorables para la liquidez de los hogares, ya que les ha permitido hacer frente a gastos básicos y ha ayudado a financiar mejoras en vivienda, educación y transporte. Pero el efecto es asimétrico: en el caso del crédito centrado únicamente en el consumo inmediato y no en la generación de valor, el efecto podría ser bueno; es más, podría incidir en debilitar la estabilidad.

El ingreso y la estabilidad del hogar, por tanto, son dimensiones complementarias del impacto económico. La primera se refleja en la capacidad de generar recursos y la segunda en la habilidad de mantenerlos en el tiempo, evitando riesgos de sobreendeudamiento o dependencia del crédito como fuente constante de liquidez.

Capacidad de ahorro y gestión financiera personal.

El ahorro es otra dimensión fundamental de la dimensión económica, y el ahorro reza la no disociación entre ingreso, gasto y planificación. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2024), advierte de este dualismo del crédito respecto el ahorro, a saber, que el crédito, por un lado, genera acceso a bienes y servicios que generan bienestar, pero por otro puede atentar contra la capacidad de ahorro si las cuotas representan una parte elevada del ingreso familiar.

En este sentido, la gestión financiera personal condiciona claramente el resultado final del crédito. En caso de que el beneficiario tenga una educación financiera adecuada, probablemente será capaz de gestionar los recursos de forma óptima y, a su vez, utilizar el crédito como palanca para su futura inversión. Por el contrario, si el mismo individuo no posee una educación financiera suficiente, el riesgo de sobre

endeudarse se agrandará y se repercutirá, negativamente, en su estabilidad económica.

En Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha fomentado prácticas educativas de formación financiera en las cooperativas que propicien la cultura del ahorro y la planificación familiar. Estas acciones formativas están encaminadas a fortalecer la responsabilidad del uso del crédito, siendo el ahorro uno de los baluartes de la economía familiar.

Acceso a bienes, servicios y oportunidades económicas.

La repercusión económica se pone de manifiesto en el acceso a los bienes y servicios que fomentan la calidad de vida. Gracias al crédito, los hogares pueden acceder a bienes duraderos y plantearse inversiones en educación, salud o vivienda, así como generar capital humano y social. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2024), el crédito de consumo debe favorecer la movilidad social gracias al acceso a recursos que garantizan más oportunidades de los individuos en el mercado del trabajo y para poder participar económicamente.

En el Ecuador, el crédito cooperativo ha tenido un papel significativo en la reducción de las brechas de acceso a servicios financieros, especialmente en zonas rurales y comunidades con menor infraestructura bancaria. La Superintendencia de Bancos ha señalado que las operaciones de crédito orientadas a fines sociales, como educación o vivienda, tienden a producir efectos más sostenibles en el bienestar de los beneficiarios.

En consecuencia, se expresa que esta dimensión pone de manifiesto el poder transformador del crédito en la economía familiar: si se utilizan recursos para mejorar capacidades y condiciones de vida, el impacto sobre la economía ya no es sólo financiero, sino que se convierte en una vía para el desarrollo humano.

Efectos del crédito en el consumo y la inversión familiar.

El crédito de consumo afecta el comportamiento del gasto y la inversión de las familias. Según el Fondo Monetario Internacional (2025), el crédito de consumo multiplica la demanda agregada, aunque puede provocar desajustes por el hecho de

basarse en un elevado endeudamiento. En el ámbito familiar, el efecto del crédito de consumo depende de las proporciones entre ingresos, la cantidad de la deuda, así como de los propósitos propios a los que se dirige dicha crediticia.

Cuando el crédito tiene como destino la adquisición de bienes productivos o la mejora de la vivienda, puede considerarse una forma de inversión que refuerza la economía familiar. En caso contrario, si el crédito se utiliza para financiar gastos no esenciales, puede hacernos sentir presionados a mediano plazo. La CEPAL indica que el crédito "debe insertarse dentro de estrategias de financiación sostenibles que favorezcan la inversión en capital humano y social, antes que el consumo improductivo".

La inversión familiar es, por lo pronto, una dimensión de impacto en la que se conjugan los factores, financieros y sociales por su parte constituye la posibilidad que tienen los hogares de traducir el crédito en oportunidades de crecimiento, educación o negocio, logrando así un desarrollo con más posibilidades de perdurabilidad.

Percepción subjetiva de bienestar económico y satisfacción con el crédito.

El bienestar económico no se limita a indicadores cuantitativos; también involucra la percepción y satisfacción de los beneficiarios respecto al uso del crédito. Según la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2024), la percepción de bienestar financiero está asociada con el sentimiento de seguridad, la capacidad de cubrir gastos y la confianza en el futuro económico.

En este contexto, el impacto económico del crédito también se refleja a partir del grado de satisfacción con el que divergen los beneficiarios al comparar la situación personal antes de la obtención del crédito, y al comparar la situación personal una vez que tienen acceso al mismo. Estudios realizados por el Banco Mundial indican que la satisfacción con el crédito está asociada a la transparencia de las condiciones del crédito, a la facilidad del pago y a la mejora percibida de la calidad de vida.

La dimensión subjetiva del bienestar hace referencia a la parte humana del crédito, que, a partir de los datos de los indicadores financieros, pone de manifiesto que el acceso a los recursos financieros también tiene repercusiones en la autoestima, el bienestar y la estabilidad de la familia.

2.2.2.3. Impacto económico del crédito de consumo en el contexto social y financiero

El crédito de consumo es un crédito que tiene una proyección que va más allá de la esfera individual y trasciende a la esfera social y financiera de las comunidades sociales. En los últimos años, el acceso al crédito ha sido uno de los ejes del desarrollo económico inclusivo, sobre todo en las economías emergentes, como la ecuatoriana, donde el sistema cooperativo tiene un papel trascendente en la redistribución de los recursos y la integración de los sectores socialmente excluidos. El impacto económico, en sentido este, no solo se centra en el incremento de ingresos, sino también en la mejora de la cohesión social, el incremento del capital humano y la consolidación de la infraestructura económica local. Considerar el crédito dentro de este marco nos permite conocer y obtener una explicación de su carácter dual: el de motor de desarrollo y, al mismo tiempo, fuente de vulnerabilidad si no se establece con cautela.

Contribución del crédito al desarrollo local y regional.

El crédito de consumo puede convertirse en una herramienta de desarrollo local si va dirigido a actividades productivas o al fortalecimiento de capacidades del hogar. Las familias del campo, o las que viven en las zonas de menor dinamismo económico, pueden utilizar el acceso al crédito para mejorar su capacidad de realizar inversiones (microemprendimiento, educación, mejoras de las viviendas) y, por ende, contribuir a funcionar la circulación de recursos en las economías locales.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD (2024) ha destacado que los sistemas financieros solidarios tienen un efecto multiplicador, ya que cada crédito otorgado genera un ciclo de consumo e inversión que beneficia a la comunidad en su conjunto. En el contexto ecuatoriano, este efecto se observa principalmente en el sector cooperativo, que destina más del 50 % de su cartera al segmento de consumo, dinamizando economías locales mediante la creación de empleos indirectos y el aumento del flujo comercial.

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID, 2025) sostiene que los créditos gestionados según la economía solidaria

favorecen la resiliencia de las comunidades, dado que permiten el desarrollo de autonomía económica y reducen la dependencia de los fondos exteriores. Las operaciones de crédito no sólo lo consolidan la estructura económica regional puesto que permiten la inclusión y el aumento de las capacidades de las mujeres, los jóvenes, los pequeños productores, sino que también suponen un incremento de la práctica social y del desarrollo sostenible.

Inclusión financiera y fortalecimiento del tejido social.

Uno de los impactos sociales más relevantes del crédito al consumo radica en la inclusión financiera que produce. La oportunidad de acceder al crédito formal permite a los receptores formar parte del sistema económico donde se ejercen las prácticas relativas a los servicios financieros adicionales y a otros tipos de productos financieros, los cuales posteriormente constituyen un histórico crediticio que incrementa sus posibilidades de acceder a otros bienes o servicios en el futuro.

El Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2024), la inclusión financiera se relaciona directamente con la equidad y la cohesión social, al promover la integración económica de los sectores vulnerables y al fomentar la confianza en las instituciones financieras. En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en un actor clave ya que se encuentran en todo el territorio y tienen un enfoque comunitario.

La inclusión financiera no se define sólo como un medio para tener acceso al crédito, sino como un proceso que transforma la relación que se establece entre las personas y la economía. A través de la educación financiera, de la transparencia y de la confianza, las instituciones consiguen empoderar a las personas proveyendo de recursos para poder participar en el desarrollo económico. Esta inclusión fomenta redes sociales sólidas, promueve la igualdad de oportunidades y fortalece la sostenibilidad de los territorios” (CAF, 2024).

Esta cita sintetiza la idea de que el crédito no debe verse solo como una transacción económica, sino como un instrumento de integración y fortalecimiento social. Cuando los beneficiarios pasan a formar parte del sistema financiero, se pueden generar efectos positivos en cuanto a la formalización de la economía, disminución de las desigualdades y aumento de la base tributaria.

Riesgos económicos derivados del endeudamiento familiar.

Si bien el crédito contribuye a mejorar la economía de las familias, puede producir desigualdades si se realiza sin planificación o en situaciones de adversidad. Por sobreendeudamiento, morosidad o dependencia del crédito, es posible que las familias pongan en peligro su estabilidad, tanto a nivel financiero y emocional.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros de América Latina (CNBS, 2023) insiste en afirmar que la elevada proporción de endeudamiento dedicado al consumo improductivo afecta la capacidad de resiliencia de los hogares a choques externos tales como la inflación o la pérdida de empleo. En el Ecuador, los índices de morosidad del segmento de consumo sobrepasan el promedio nacional, lo que da cuenta de la necesidad de fortalecer los procedimientos de evaluación del crédito y de seguimiento posterior al crédito.

El riesgo económico no solo afecta a las familias, también repercute sobre las organizaciones cooperativas de ahorro y crédito. Un crecimiento sostenido de la cartera morosa se traduce en compromisos sobre la rentabilidad, la liquidez, comprometiendo la sostenibilidad misma de las cooperativas. De aquí que las políticas crediticias deben tener en cuenta estrategias preventivas y de formación orientadas a fomentar la cultura del ahorro y el endeudamiento responsable.

Educación financiera como factor moderador del impacto económico.

La educación financiera se erige como una de las piezas clave para maximizar los efectos favorables de los préstamos y minimizar los efectos perjudiciales derivados de la mala utilización de estos. Cuando aquellos que se benefician de un préstamo conocen las nociones más elementales de interés, de deuda, de ahorro y de planificación, pueden gestionar mucho mejor sus recursos y elegir correctamente entre algunas alternativas económicas.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024) enfatiza que la educación financiera tiene una relación directa con la estabilidad económica de los hogares, al permitirles anticipar escenarios de crisis, optimizar el uso del crédito y fomentar el ahorro a largo plazo. Asimismo, el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA, 2025) ha identificado que los programas de educación financiera

en cooperativas rurales generan un impacto positivo en la rentabilidad de las entidades y en la calidad de vida de los socios.

En el contexto ecuatoriano, las experiencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de las cooperativas lo han demostrado: éstas han corroborado que la formación en el área financiera ancla el sentido de corresponsabilidad entre instituciones y socios, que, a largo plazo, la educación financiera se convierte en una forma de prevenir el sobreendeudamiento y, finalmente, en un pilar de sostenibilidad social.

2.3. Conceptual

El presente Marco Teórico Conceptual exponen de forma sucinta los conceptos y categorías principales extraídos de la investigación realizada, siendo su objetivo colectivizar criterios de forma que faciliten la comprensión de las variables objeto de estudio. El concepto se encuentra fundamentado en fuentes académicas y normativas actuales vinculadas al crédito de consumo y su incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios.

Acceso al crédito: Se refiere a la posibilidad para que las personas estén en condiciones de conseguir financiación formal a través de una institución del sistema financiero. En el ámbito de la cooperación el acceso se entiende bajo la inclusión financiera y la equidad, de modo que se garantizan condiciones de crédito necesarios para los socios (CAF, 2024).

Calidad de vida: Se considera el conjunto de condiciones materiales, sociales y emocionales que representan la calidad de vida de las personas, se asocia a aspectos como los ingresos, la salud, la educación, la vivienda, la satisfacción personal, otros, el crédito responsable puede influir para su mejora (Banco Mundial, 2023).

Cartera de crédito: Es el conjunto total de préstamos otorgados por una entidad financiera. Su análisis permite medir la capacidad de gestión, rentabilidad y riesgo crediticio de una cooperativa. Incluye créditos de consumo, microcréditos, vivienda y productivos (SEPS, 2025).

Cooperativas de ahorro y crédito: Son una clasificación de las organizaciones del sistema financiero popular y solidario que promueven la economía social mediante

el ahorro y el otorgamiento de los créditos con principios de equidad y cooperación (LOEPS, 2023).

Crédito de consumo: Una operación financiera que proveen las cooperativas para cubrir necesidades de los socios en el ámbito personal y familiar con pago diferido y en función de una tasa de interés determinada. Su fin es el incremento del bienestar económico y el fortalecimiento de la inclusión financiera (Banco Central del Ecuador, 2025).

Educación financiera: Proceso en el que las personas adquieren conocimientos y habilidades para administrar adecuadamente sus recursos, comprender el funcionamiento del crédito y adoptar decisiones económicas responsables. Promueve la estabilidad y disminuye el sobreendeudamiento (BID, 2024; FIDA, 2025).

Evaluación crediticia: El proceso de análisis previo al otorgamiento del crédito para proceder a determinar la capacidad de pago, los ingresos y los antecedentes de quienes solicitan el crédito, con la intención de disminuir los riesgos y salvar la solvencia institucional (Arias & Chicaiza, 2024).

Gestión del riesgo crediticio: Una gama de diversas acciones que identifican, miden y controlan los riesgos del incumplimiento. Una gestión responsable garantiza una sostenibilidad financiera y protege el patrimonio institucional (Paredes, 2023).

Inclusión financiera: Proceso por el que se promueve el acceso a los servicios financieros seguros, equitativos y sostenibles de manera universal, de tal forma que los sectores vulnerables tengan la posibilidad de participar en la economía formal (CAF, 2024; BID, 2024).

Morosidad: Un incumplimiento de las obligaciones crediticias de las personas en los plazos previstos. El referido incumplimiento afecta las condiciones de la liquidez, la rentabilidad y la estabilidad de las cooperativas (SEPS, 2025).

Responsabilidad social cooperativa: Principio que orienta la gestión de las cooperativas hacia el bienestar colectivo, la equidad y el desarrollo sostenible de

la comunidad. Se manifiesta en prácticas de crédito ético y en la reinversión social de los excedentes (OIT, 2024; AECID, 2025).

Sistema financiero popular y solidario: Estructura del Ecuador conformada por cooperativas, cajas y asociaciones, centrada en el servicio a la comunidad y la economía solidaria. La gestión de este sistema prioriza la solidaridad al lucro (SEPS, 2025).

Sostenibilidad financiera: forma en la que una institución es capaz de mantener su funcionamiento a través del tiempo, logrando compatibilizar rentabilidad, liquidez y responsabilidad social, fundamental para lograr estabilidad en el sistema cooperativo.

Tasa de interés: Es el porcentaje que representa el coste del dinero concedido. Constituye el valor que el beneficiario paga como extra por la utilización de un crédito y es una de las variables clave en la capacidad de pago

2.4. Legal

El marco legal en que se desarrolla el presente trabajo responde a la **Pirámide de Kelsen**, que, como es bien conocido, representa la jerarquía normativa del ordenamiento jurídico ecuatoriano. A partir de esta estructura, las normas de rango menor deben de respetarse y desarrollarse en coherencia a las normas de rango superior, así como en nuestro análisis desde la Constitución de la República del Ecuador e incrementa a leyes orgánicas, leyes ordinarias, decretos, resoluciones y sentencias que regulan los créditos de consumo y la gestión cooperativa en Ecuador.

Nivel Constitucional

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su **artículo 283**, se establece que el sistema económico social y solidario es la vía para lograr la equidad y la justicia económica, teniendo como prioridad al ser humano y no al capital.

El **artículo 284** señala que la política económica que el Estado debe promover es aquella que logrará una redistribución del ingreso y el acceso al crédito de consumo

o al crédito productivo, lo que contribuirá al trabajo de las cooperativas de ahorro y crédito.

De igual forma, el **artículo 311** regula el Sistema Financiero Popular y Solidario, que respalda la actuación de las cooperativas como instrumentos de inclusión financiera y desarrollo local.

Nivel Legal (Leyes Orgánicas y Códigos)

El Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional del Ecuador, 2023), en su **artículo 126**, regula los créditos de consumo, exigiendo la evaluación de la capacidad de pago del cliente para evitar el sobreendeudamiento.

El **artículo 146** del mismo cuerpo legal establece la exigencia institucional de promover la educación financiera y proteger al usuario de posibles apropiaciones.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2023) se establece un marco, en el **artículo 3**, que reconoce los principios de solidaridad, cooperación y equidad como base del sistema.

El **artículo 116** establece las actividades de intermediación financiera, sugiriendo que los créditos deben darse en condiciones justas y con sanciones sociales.

Nivel Legal Ordinario

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Defensoría del Pueblo, 2022), en su **artículo 4**, reconoce el derecho de los consumidores a recibir suficiente y clara información sobre las condiciones del crédito mientras que, en el **artículo 6**, prohíbe cláusulas abusivas en los contratos de crédito. Todo esto, en principio, corresponde a la necesidad de una mayor transparencia y protección del usuario financiero.

Nivel Reglamentario y Administrativo

El Decreto Ejecutivo N.º 858 (2021) establece la Política Nacional de Inclusión Financiera, donde se promueve el acceso al crédito, a la digitalización de los servicios y a la educación financiera de los sectores vulnerables.

La Resolución SEPS-IGT-2023-023 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria regula los riesgos crediticios y el seguimiento de morosidad, exigiendo mecanismos de seguimiento y evaluación de cartera.

Asimismo, la Resolución JPRF-2022-005 de la Junta de Política y Regulación Financiera fija los límites de las tasas activas máximas para los créditos de consumo ordinario y preferencial, garantizando condiciones justas de financiamiento.

Nivel Jurisprudencial

Por último, la Sentencia N.º 37-18-IN/21 de la Corte Constitucional del Ecuador (2021) consolidaba el carácter social del sistema financiero al establecer que el crédito debe ser orientado al ejercicio del servicio de la colectividad, mas no a la obtención de beneficios, así consolidando la misión social de las cooperativas.

El referido marco normativo, situado de acuerdo con la pirámide de Kelsen, con el que se hace posible la actividad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. en conjunto con los preceptos constitucionales y legales y de los reglamentos que impulsan la equidad, la transparencia, la responsabilidad y la sostenibilidad financiera, garantizando en todo momento que los créditos de consumo realmente van a favorecer a los socios y a la economía local.

2.5. Georeferencial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA.” se encuentra ubicada en la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, avenida Monseñor Cándido Rada.

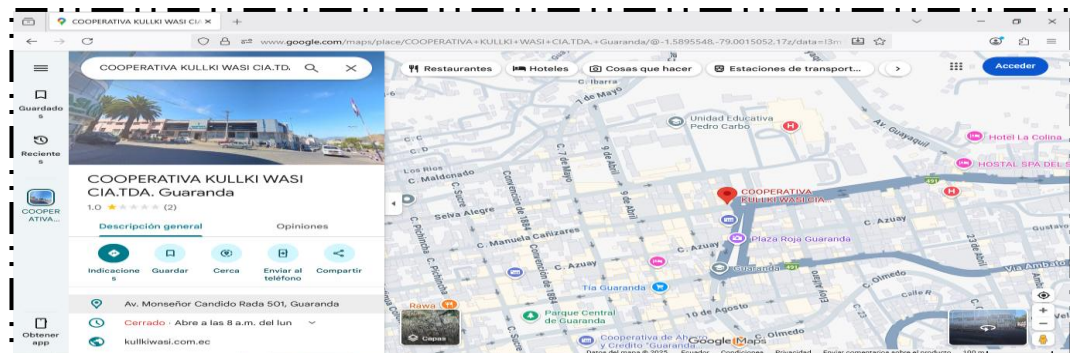


Figura 1 Mapa geo referencial

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

A continuación, se presenta la metodología aplicada en la investigación titulada “Análisis de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y su impacto en la calidad de vida de los beneficiarios durante el primer semestre del año 2024.”

Este apartado describe el tipo, enfoque, métodos, técnicas, población y procedimientos utilizados para alcanzar los objetivos planteados.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

La investigación de campo se orientó a la recopilación directa de información en el lugar donde ocurre el fenómeno objeto de estudio. En este caso, se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., ubicada en el cantón Guaranda, provincia Bolívar. A través de este método se obtuvo datos primarios mediante encuestas dirigidas a los socios beneficiarios de los créditos de consumo y entrevistas a funcionarios del área crediticia.

Esta técnica permitió conocer de manera empírica las características, condiciones y percepciones de los beneficiarios, así como los efectos económicos derivados del acceso al crédito. Según Bernal (2010), la investigación de campo posibilita “la observación y recolección directa de la información desde la realidad, lo que garantiza la autenticidad de los datos y la validez del análisis”.

Investigación Bibliográfica

Se trata de un tipo de investigación que se aplicó para soportar el marco teórico del estudio desde la revisión de textos, leyes o informes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), publicaciones del Banco Central del Ecuador y artículos científicos vigentes en los últimos años.

De acuerdo con la Universidad de la República Uruguay (2020), la investigación bibliográfica “proporciona el sustento teórico que orienta la comprensión de la

problemática y permite contrastar la información empírica con fundamentos académicos y normativos”.

Investigación Descriptiva

El estudio descrito en este trabajo se enmarcó bajo el enfoque descriptivo por cuanto buscaba describir las condiciones financieras de los créditos de consumo y su impacto en la economía de los socios: de esta forma, con esta técnica se identificó las relaciones existentes entre las variables "crédito de consumo" e "impacto económico", describiendo claramente los efectos percibidos por los sujetos beneficiarios, así como la descripción de los indicadores que reflejaron su calidad de vida.

Como señala Guevara (2022), la investigación descriptiva “permite detallar las particularidades del fenómeno y establecer patrones que contribuyen a una comprensión integral de la realidad observada”.

3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Enfoque Cuantitativo

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que se persiguió la obtención y análisis de datos numéricos para facilitar la medición de variables como ingresos, ahorro, grado de endeudamiento, satisfacción por el crédito o percepción de bienestar. Para ello se identificaron los datos mediante encuestas estructuradas y con preguntas cerradas y constructos tipo Likert, lo que permitió también es la aplicación de análisis estadístico a través de herramientas informáticas (Microsoft Excel).

Según Neill & Cortéz (2018), el enfoque cuantitativo “brinda objetividad en el análisis al permitir la verificación empírica de las relaciones entre las variables de estudio”.

Enfoque Cualitativo

De manera complementaria, se aplicó un enfoque cualitativo con el fin de obtener una comprensión más profunda de las experiencias de los beneficiarios y del personal administrativo. Se realizó entrevistas semiestructuradas a los funcionarios responsables de los créditos, lo que permitió recoger percepciones,

opiniones y valoraciones sobre las políticas crediticias y su efecto en la calidad de vida de los socios.

De acuerdo con Bernal (2010), el enfoque cualitativo “proporciona una visión interpretativa que permite comprender los significados subyacentes de las conductas humanas en contextos sociales específicos”.

La combinación de ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) permitió realizar una interpretación exhaustiva del fenómeno de estudio.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Deductivo

El método deductivo permitió partir de conceptos generales, como los principios del sistema financiero solidario, las políticas crediticias y los fundamentos del impacto económico, para llegar a conclusiones particulares sobre la realidad de la Cooperativa Kullki Wasi.

Según Palmett (2020), “promueve la aplicación de teorías generales a casos específicos, por lo que, a su vez, permite la comprobación de hipótesis y la contraposición de resultados”.

Método Inductivo

Igualmente se aplicó el método inductivo, a través de cual los datos registrados en el trabajo de campo establecen inferencias generales respecto a la influencia de los créditos de consumo sobre la calidad de vida de los socios, permitiendo extraer conclusiones de los resultados experienciales y formular propuestas de mejora respecto a la gestión de créditos. La combinación de ambos métodos asegura un proceso de análisis ajustado a su integridad, enlazando, por un lado, el recurso teórico y, por otro, la observación práctica.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entrevista

La entrevista se aplicó a los directivos y responsables del área crediticia de la cooperativa. Su finalidad es conocer los criterios de evaluación, seguimiento y

políticas internas de otorgamiento de crédito. Se empleó una guía de entrevista semiestructurada que incluya preguntas abiertas, enfocadas en la gestión crediticia, las estrategias de control y la percepción sobre el impacto económico de los socios.

Encuesta

El instrumento de la encuesta fue aplicado a los socios beneficiarios de los créditos de consumo a fin de obtener información de tipo cuantitativo (ingresos, capacidad de pago, uso del crédito y percepción del bienestar económico). El instrumento consistió en un conjunto de preguntas cerradas organizadas a modo de cinco niveles (tipo Likert) que facilitó el posterior análisis a nivel estadístico gráfico de los resultados.

3.5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo

El universo de la investigación comprende a la totalidad de socios y beneficiarios de los créditos de consumo otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. durante el primer semestre del año 2024, así como al personal técnico y administrativo responsable de la gestión crediticia.

Población

La población estará conformada por los socios beneficiarios activos de créditos de consumo registrados en la cooperativa en el periodo de estudio. Se incluyó también a los funcionarios del área de crédito y cobranzas, por su conocimiento directo del proceso crediticio.

Tabla 3

Universo, población y muestra

TÉCNICA	GRUPO	Nº	INSTRUMENTO
Entrevista	Jefe de Agencia	1	Guía de entrevista
Entrevista	Analista de crédito	1	Guía de entrevista
Entrevista	Responsable del área financiera	1	Guía de entrevista
Encuesta	Socios beneficiarios de crédito de consumo	155	Cuestionario
TOTAL		158	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. (2024).

Elaborado por: Llunitaxi, K.; Cevallos, L. (2025).

Muestra

Dado que la población sobrepasa las 100 fuentes, se trabajó con los siguientes datos y el cálculo derivado de la fórmula:

- **Población (N)** = 155 socios
- **Nivel de confianza** = 90%
- **Valor Z** para 90% = 1.645
- **Error (e)** = 10% = 0.10
- **p** = 0.5
- **q** = 0.5

La fórmula para muestra con población finita es:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5 * 155}{0.10^2(155 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{0.6765 * 155}{1.54 + 0.6765}$$
$$n = \frac{104.8575}{2.2165}$$
$$n = 47,30$$
$$n = 48 \text{ encuestas}$$

3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos cuantitativos recolectados mediante encuestas fueron tabulados y procesados con Microsoft Excel, lo que permitirá obtener tablas, gráficos y análisis porcentuales que faciliten la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se pone de manifiesto la opinión vertida por los grupos investigados dentro de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., especificando cómo se realizó el procesamiento de resultados, tomando en consideración un análisis exhaustivo fundamentado en parámetros técnicos y objetivos.

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Las respuestas proporcionadas por parte del ing. Fabián Manobanda en calidad de jefe de Agencia, en relación a las veinte y dos (22) preguntas de la entrevista, expone lo siguiente:

A. Políticas, Gestión y Comportamiento de los Créditos de Consumo

1. ¿Cuáles son las políticas institucionales que guían la concesión de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.?

Las políticas van encaminadas a conseguir una colocación que sea responsable, evaluando la capacidad de pago efectiva del socio. Se aplica la evaluación del buró de crédito, lo cual incluye la verificación de ingresos, la comprobación de la estabilidad laboral y el cumplimiento de los parámetros fijados en el Manual de Crédito. Además, se prioriza la sostenibilidad de la cartera y la minimización de los riesgos.

2. ¿La cooperativa a nivel de agencia cuenta con un Manual de Créditos vigente?

Sí, el manual está vigente y, en todo caso, se encuentra en consonancia con las resoluciones de la SEPS y obligado a ser utilizado por el personal que participa en el proceso crediticio en su totalidad.

3. ¿Describa en forma detallada el proceso de aprobación de los Créditos de Consumo?

En primer lugar, la persona requirente presenta la solicitud y la documentación necesaria. Luego se realiza el análisis de la capacidad de pago y también es la verificación de la información presentada. A continuación, el analista elabora el informe técnico y este informe es enviado al Comité de Crédito. Finalmente, el comité aprueba, condiciona o niega la operación, para luego proceder con la legalización y el desembolso.

4. ¿Qué criterios o parámetros se aplican para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de otorgar un crédito de consumo?

Ingresos comprobados, nivel de endeudamiento, historial en buró, estabilidad laboral, liquidez disponible y la relación cuota-ingreso que no debe superar el porcentaje establecido institucionalmente.

5. ¿Cómo se determina la tasa de interés, plazo y monto de los créditos de consumo para los diferentes productos crediticios (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

Esto depende del tipo de producto, de la calidad del perfil del socio, y del historial financiero, así como de las políticas internas. Si bien los plazos y montos se ajustan a la capacidad de pago del socio y determinan el análisis de riesgo, la tasa de interés se encuentra en rangos aprobados por la SEPS.

6. ¿Qué procedimientos utiliza la cooperativa para hacer seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones crediticias de los socios?

El seguimiento es mensual, el comportamiento de pagos es revisado, los socios realizan llamadas preventivas, cuando es necesario se realizan visitas de campo, los informes son emitidos a buró, y se acompaña a la cooperativa cuando los socios incurrir en situaciones de retrasos en los pagos de los créditos.

7. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad que se presentan en los créditos de consumo dentro de la cooperativa?

Disminución de ingresos, pérdida del trabajo, sobreendeudamiento en fuentes externas, falta de planificación financiera y eventualidades inesperadas como salud o emergencia familiar.

8. ¿Qué acciones o estrategias de recuperación aplica la institución frente a socios con dificultades de pago?

Comunicación telefónica, refinanciamientos, reestructuración, convenios de pago, visitas domiciliarias y, como última solución, la cobranza judicial.

9. ¿Qué importancia se le otorga a la educación financiera en el proceso de otorgamiento y seguimiento del crédito?

Dicha educación es fundamental, dado que varios de los socios no conocen conceptos básicos acerca del crédito. Esta situación aumenta los riesgos y también la puntualidad en el pago.

10. ¿La cooperativa realiza algún tipo de evaluación o medición del impacto social y económico de los créditos de consumo en sus socios?

Sí, pero de forma parcial. Se hace un seguimiento al comportamiento crediticio y a la evolución económica del socio, pero hoy no existe una metodología formal y sistematizada.

11. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras podrían implementarse en la gestión crediticia para optimizar el impacto positivo de los créditos de consumo en la calidad de vida de los beneficiarios?

Fortalecimiento de la educación financiera, adecuación de los productos financieros

a los segmentos de ingresos, mejora del análisis de riesgos y de la frecuencia del seguimiento posterior al desembolso.

B. Detalle de los productos de crédito del segmento consumo

12. ¿Qué monto total de crédito fue concedido en el primer semestre de 2024 para cada uno de los productos dentro del segmento consumo (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

Automotriz Consumo: moderado.

Credi Consumo: en mayor volumen.

Credi Nómina Convenio: alto por la estabilidad laboral.

Credi Empleado KW: bajo.

Credi Reactiva: moderado.

13. ¿Cuál fue el número de operaciones aprobadas por cada producto de crédito de consumo en el periodo analizado?

Los datos arrojan que el mayor número lo registran Credi Consumo y Credi Nómina Convenio, el resto de los productos sometidos al análisis presentan operaciones menores.

14. ¿Qué tipo de socios accedieron a cada producto crediticio (por edad, género, nivel de ingresos o actividad económica)?

La mayoría de los socios que recurren a productos crediticios son adultos de entre 25 y 55 años, con los ingresos medios, empleados públicos, privados e independientes con recursos regulares.

15. ¿Cuál fue el plazo promedio establecido para cada tipo de crédito de consumo?

Oscila entre 12 y 60 meses, en función del tipo de producto y del monto solicitado.

16. ¿Qué tasa de interés promedio se aplicó en cada producto crediticio del segmento consumo?

Dentro del rango permitido por SEPS: tasas más bajas en Nómina y Empleado KW, y más altas en productos estándar de consumo.

17. ¿Qué tipo de garantías se exigieron para cada producto de crédito de consumo y cómo se gestionan en caso de incumplimiento?

Pagarés, garantía solidaria, certificación laboral, descuento por nómina en productos convenio y en ciertos casos bienes muebles.

18. ¿Cuál fue la tasa de morosidad registrada en el primer semestre de 2024 para cada producto de crédito de consumo?

El mayor peso de la tasa de interés se sitúa en Credi Consumo y tasa menor para Credi Nómina Convenio; Automotriz y Credi Reactiva con variantes moderadas.

19. ¿Qué porcentaje del total de la cartera de crédito representa actualmente el segmento de consumo, en comparación con los demás segmentos crediticios?

El segmento de consumo ocupa un porcentaje muy alto de la cartera total, incluso a diferencia de otros productos.

20. ¿La cooperativa ha identificado diferencias en el nivel de riesgo o morosidad entre los productos Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW y Credi Reactiva? ¿A qué factores atribuyen esas diferencias?

Los créditos nómina son de menor riesgo; Credi Consumo tiene mayor exposición debido a los ingresos variables del socio.

21. ¿Se han observado cambios en la demanda de créditos de consumo durante el primer semestre de 2024 en relación con el mismo periodo del año anterior (2023)?

Se observó un leve aumento en 2024 debido a mayores necesidades económicas y al encarecimiento de servicios básicos.

22. ¿De qué manera la cooperativa considera que los créditos de consumo han contribuido al fortalecimiento económico de los socios beneficiarios o al desarrollo local en la provincia de Bolívar?

Los créditos contribuyen a mejorar la liquidez familiar por cuanto ofrecen financiación para emprender y dar lugar a pequeñas actividades en la provincia.

ENTREVISTA AL ANALISTA DE CRÉDITO

A. Políticas, Gestión y comportamiento de los Créditos de Consumo

1. ¿Cuáles son las políticas institucionales que guían la concesión de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.?

La política se apoya en un análisis responsable del socio, poniendo énfasis en su capacidad real de pago, el cumplimiento de las normativas de la SEPS, y lo que se establece en el Manual de Crédito; se restringen las operaciones que incurren en el sobreendeudamiento. La validación de ingresos y estabilidad laboral se considera necesaria.

2. ¿La cooperativa a nivel de agencia cuenta con un Manual de Créditos vigente?

Sí. El Manual de Créditos está vigente y es la herramienta oficial que guía cada etapa del proceso de evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos de consumo. Su aplicación es obligatoria para todos los analistas.

3. ¿Describa en forma detallada el proceso de aprobación de los Créditos de Consumo?

El socio presenta la solicitud y documentación requerida. Luego se verifica la información laboral, ingresos y deudas en buró. Posteriormente, se realiza visita

domiciliaria para ciertos montos. Se elabora el informe técnico, el cual se remite al comité de crédito, donde se aprueba, condiciona o niega la operación. Finalmente se continúa con la legalización y desembolso.

4. ¿Qué criterios o parámetros se aplican para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de otorgar un crédito de consumo?

Se tienen en consideración los ingresos mensuales, cargas familiares, grado de endeudamiento en el sistema financiero, confiabilidad en el empleo y la relación cuota - ingreso acordada institucionalmente, que no debe sobrepasar su límite para eludir el sobreendeudamiento.

5. ¿Cómo se determina la tasa de interés, plazo y monto de los créditos de consumo para los diferentes productos crediticios (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

Depende del nivel de riesgo del socio, del tipo de producto, de la estabilidad del ingreso, de los costos operativos asociados y de los rangos permitidos por la SEPS. Plazos y montos se ajustan a la capacidad de pago y al análisis técnico del analista.

6. ¿Qué procedimientos utiliza la cooperativa para hacer seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones crediticias de los socios?

Se elaboran reportes diarios de cartera vencida, se realizan llamadas preventivas, recordatorios de pago y visitas domiciliarias. Además, se analiza el comportamiento del socio mediante alertas internas y se plantean opciones de reestructuración cuando es necesario.

7. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad que se presentan en los créditos de consumo dentro de la cooperativa?

Sobreendeudamiento con otros entes financieros, reducción de ingresos, pérdida de empleo, gastos imprevistos y baja educación financiera del socio para administrar sus obligaciones.

8. ¿Qué acciones o estrategias de recuperación aplica la institución frente a socios con dificultades de pago?

Se realizan acuerdos de pago, refinanciamientos, reestructuraciones, visitas de cobranza, orientación financiera y, en última instancia, la derivación a procesos de cobranza judicial.

9. ¿Qué importancia se le otorga a la educación financiera en el proceso de otorgamiento y seguimiento del crédito?

Es relevante porque permite prevenir que se cumpla o no. Sin embargo, aún se sigue considerando que es necesaria una mejor formación académica, puesto que muchos socios no saben calcular su capacidad de pago ni ejercen lecturas de las condiciones del crédito avalado.

10. ¿La cooperativa realiza algún tipo de evaluación o medición del impacto social y económico de los créditos de consumo en sus socios?

Se realiza un seguimiento básico del comportamiento crediticio, pero no existe una metodología integral para medir el impacto social o económico. Esto es una mejora pendiente.

11. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras podrían implementarse en la gestión crediticia para optimizar el impacto positivo de los créditos de consumo en la calidad de vida de los beneficiarios?

Fortalece la educación financiera, mejora el seguimiento posterior a la concesión del crédito, segmenta los productos a partir de las características del perfil del socio y modifica las políticas en prevención del sobreendeudamiento.

B. Detalle de los productos de crédito del segmento consumo

12. ¿Qué monto total de crédito fue concedido en el primer semestre de 2024 para cada uno de los productos dentro del segmento consumo (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

El importe más alto corresponde al producto Credi Consumo, considerando que el Credi Nómina Convenio también presenta importes relevantes. Los productos

Automotriz Consumo y Credi Empleado KW presentan montos respetables, mientras que el Credi Reactiva tiene un monto moderado.

13. ¿Cuál fue el número de operaciones aprobadas por cada producto de crédito de consumo en el periodo analizado?

Credi Consumo registra el mayor número de operaciones. Le siguen Credi Nómina Convenio y Credi Reactiva. Automotriz Consumo y Credi Empleado KW tienen menor número de aprobaciones.

14. ¿Qué tipo de socios accedieron a cada producto crediticio (por edad, género, nivel de ingresos o actividad económica)?

Principalmente adultos entre 25 y 55 años, con ingresos medios, empleados públicos y privados. También acceden microemprendedores con actividad económica estable.

15. ¿Cuál fue el plazo promedio establecido para cada tipo de crédito de consumo?

Oscilan entre 24 y 48 meses, según producto; los créditos nómina tienden a plazos más largos para así asegurar mayor estabilidad en el ingreso.

16. ¿Qué tasa de interés promedio se aplicó en cada producto crediticio del segmento consumo?

Todas las tasas están ubicadas dentro de los rangos autorizados por la SEPS, siendo las más bajas para Nómina Convenio y Empleado KW y las más altas para el crédito de consumo tradicional.

17. ¿Qué tipo de garantías se exigieron para cada producto de crédito de consumo y cómo se gestionan en caso de incumplimiento?

Se solicita garante solidario, pagaré, certificación laboral y, en automotriz, prenda. En caso de incumplimiento, se activa el proceso de cobranza y se ejecutan garantías según normativa.

18. ¿Cuál fue la tasa de morosidad registrada en el primer semestre de 2024 para cada producto de crédito de consumo?

El mayor grado de morosidad corresponde a Credi Consumo. Los productos Nómina Convenio y Empleado KW por el contrario reflejan niveles muy bajos de morosidad. Por su parte, Automotriz y Reactiva se sitúa en una situación intermedia.

19. ¿Qué porcentaje del total de la cartera de crédito representa actualmente el segmento de consumo, en comparación con los demás segmentos crediticios?

El segmento de consumo se presenta como uno de los porcentajes más importantes de la cartera total, que determinará la buena demanda que tiene esta clase de productos.

20. ¿La cooperativa ha identificado diferencias en el nivel de riesgo o morosidad entre los productos Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW y Credi Reactiva? ¿A qué factores atribuyen esas diferencias?

Sí. Los créditos nómina muestran menor riesgo por estabilidad laboral del socio. Credi Consumo presenta mayor riesgo por ingresos variables. Automotriz depende del valor del activo y Reactiva se relaciona con necesidades emergentes.

21. ¿Se han observado cambios en la demanda de créditos de consumo durante el primer semestre de 2024 en relación con el mismo periodo del año anterior (2023)?

Sí, ha existido un leve aumento por el incremento del costo de vida o las necesidades de liquidez en los hogares.

22. ¿De qué manera la cooperativa considera que los créditos de consumo han contribuido al fortalecimiento económico de los socios beneficiarios o al desarrollo local en la provincia de Bolívar?

Favorecen la mejora de la liquidez de las familias, financiar pequeños emprendimientos, hacer frente a las necesidades familiares y mover la economía local para mayor circulación de recursos.

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL ÁREA FINANCIERA

A. Políticas, Gestión y comportamiento de los Créditos de Consumo

1. ¿Cuáles son las políticas institucionales que guían la concesión de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.?

Las políticas buscan un equilibrio entre el crecimiento de la cartera, la mitigación de riesgos y la sostenibilidad financiera, se tomarán en cuenta los indicadores de solvencia, liquidez y cumplimiento, además de la capacidad de pago efectiva del socio.

2. ¿La cooperativa a nivel de agencia cuenta con un Manual de Créditos vigente?

Sí. El Manual de Créditos está vigente y constituye la guía operativa para las etapas de análisis, aprobación y gestión de riesgos de los créditos al consumo.

3. ¿Describa en forma detallada el proceso de aprobación de los Créditos de Consumo?

Se analiza la información financiera y de buró del socio, se determina su calificación de riesgo interno, se valida documentación, se formula el análisis financiero y se presenta al comité de crédito, que define si se aprueba, condiciona o niega la operación.

4. ¿Qué criterios o parámetros se aplican para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de otorgar un crédito de consumo?

Se consideran la carga financiera total del socio, su liquidez disponible, historial de cumplimiento, nivel de endeudamiento y sensibilidad ante posibles variaciones de ingresos.

5. ¿Cómo se determina la tasa de interés, plazo y monto de los créditos de consumo para los diferentes productos crediticios (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

Sí. El Manual de Créditos está vigente y constituye la guía operativa para las etapas de análisis, aprobación y gestión de riesgos de los créditos al consumo.

Dependen del nivel de riesgo, de los costos operativos, de la política crediticia institucional y de los rangos determinados por la SEPS; los montos y plazos se ciñen a las condiciones de pago y perfil del socio.

6. ¿Qué procedimientos utiliza la cooperativa para hacer seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones crediticias de los socios?

Se utilizan tableros de control, reportes periódicos de morosidad, segmentación por días de atraso, alertas automáticas y análisis continuo del comportamiento del socio.

7. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad que se presentan en los créditos de consumo dentro de la cooperativa?

Factores macroeconómicos, reducción de ingresos, pérdida de empleo, sobreendeudamiento externo y baja educación financiera.

8. ¿Qué acciones o estrategias de recuperación aplica la institución frente a socios con dificultades de pago?

Refinanciamientos, reestructuraciones, convenios, orientación financiera, cobro administrativo y cobro judicial según el caso.

9. ¿Qué importancia se le otorga a la educación financiera en el proceso de otorgamiento y seguimiento del crédito?

Se le adjudica un rol esencial, ya que mejora el comportamiento de pago y logra disminuir la morosidad. Sin embargo, se reconoce la importancia de potenciar y robustecer programas formales de capacitación como acciones a desarrollar.

10. ¿La cooperativa realiza algún tipo de evaluación o medición del impacto social y económico de los créditos de consumo en sus socios?

De manera parcial. Se monitorea el comportamiento crediticio posterior al desembolso, pero aún no se cuenta con un sistema estructurado de medición del impacto socioeconómico.

11. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras podrían implementarse en la gestión crediticia para optimizar el impacto positivo de los créditos de consumo en la calidad de vida de los beneficiarios?

Implementar metodologías para medir el impacto, robustecer el análisis de riesgos, segmentar los productos de acuerdo con niveles de ingreso e incrementar el acompañamiento post-desembolso.

B. Detalle de productos de crédito del segmento consumo

12. ¿Qué monto total de crédito fue concedido en el primer semestre de 2024 para cada uno de los productos dentro del segmento consumo (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

Credi Consumo presenta el mayor monto asignado. Le siguen Nómina Convenio y Credi Reactiva. Automotriz y Empleado KW registran montos menores debido a su demanda reducida.

13. ¿Cuál fue el número de operaciones aprobadas por cada producto de crédito de consumo en el periodo analizado?

Credi Consumo tiene la mayor cantidad de operaciones. Nómina Convenio y Reactiva mantienen niveles intermedios, mientras Automotriz y Empleado KW presentan menos colocaciones.

14. ¿Qué tipo de socios accedieron a cada producto crediticio (por edad, género, nivel de ingresos o actividad económica)?

Principalmente empleados públicos y privados con ingresos estables. También acceden microempresarios y personas adultas entre 28 y 55 años.

15. ¿Cuál fue el plazo promedio establecido para cada tipo de crédito de consumo?

Entre 24 y 60 meses, según el tipo de producto y la capacidad de pago del socio.

16. ¿Qué tasa de interés promedio se aplicó en cada producto crediticio del segmento consumo?

Las tasas se ubican en rangos autorizados por SEPS. Los productos nómina tienen las tasas más bajas; el crédito de consumo tradicional presenta la más alta.

17. ¿Qué tipo de garantías se exigieron para cada producto de crédito de consumo y cómo se gestionan en caso de incumplimiento?

Se requieren garantes, pagaré, certificación laboral y, en automotriz, prenda vehicular. Si existe incumplimiento, se procede con cobranza administrativa y, de ser necesario, cobranza judicial.

18. ¿Cuál fue la tasa de morosidad registrada en el primer semestre de 2024 para cada producto de crédito de consumo?

La mayor morosidad se observa en Credi Consumo y en Nómina Convenio es la más baja. Automotriz y Reactiva tienen un nivel medio.

19. ¿Qué porcentaje del total de la cartera de crédito representa actualmente el segmento de consumo, en comparación con los demás segmentos crediticios?

El segmento consumo representa el porcentaje más alto de la cartera total, evidenciando su elevada demanda entre los socios.

20. ¿La cooperativa ha identificado diferencias en el nivel de riesgo o morosidad entre los productos Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW y Credi Reactiva? ¿A qué factores atribuyen esas diferencias?

Sí. Los créditos nómina representan menor riesgo debido a su respaldo laboral estable. Credi Consumo tiene mayor riesgo por ingresos variables. Automotriz depende del valor de la garantía y Reactiva por su naturaleza emergente.

21. ¿Se han observado cambios en la demanda de créditos de consumo durante el primer semestre de 2024 en relación con el mismo periodo del año anterior (2023)?

Sí, la demanda ha crecido, producto del aumento en el costo de la vida y las mayores necesidades de liquidez familiar.

22. ¿De qué manera la cooperativa considera que los créditos de consumo han contribuido al fortalecimiento económico de los socios beneficiarios o al desarrollo local en la provincia de Bolívar?

Ha hecho posible la activación de la economía del hogar, la mejora de la liquidez personal, la financiación de pequeños negocios, así como la producción de un efecto multiplicador en el comercio local y las actividades económicas de la provincia.

4.1.1. Análisis General de las entrevistas

El análisis conjunto de las entrevistas realizadas al Jefe de Agencia, Analista de Crédito y Responsable del Área Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. evidencia una visión institucional coherente sobre el funcionamiento de la gestión crediticia, pero también revela brechas importantes que requieren fortalecimiento. Los tres funcionarios coinciden en que la cooperativa cuenta con políticas institucionales claras y con un Manual de Crédito vigente que orienta el proceso de evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos de consumo. Esta coincidencia muestra que la estructura crediticia está formalmente establecida y alineada con la normativa SEPS; sin embargo, también reconocen que dichas políticas deben actualizarse y complementarse con metodologías más eficientes que permitan mejorar la toma de decisiones.

En relación con el proceso de aprobación, las tres fuentes describen procedimientos similares que incluyen verificación documental, análisis del buró, visitas domiciliarias, elaboración del informe técnico y aprobación del Comité de Crédito. Si bien el proceso tiene uniformidad en su planteamiento, el nivel de profundidad cambia dependiendo del rol: en tanto el jefe de agencia y el analista valoran el vínculo cuota - ingresos lo sitúa como un indicador crucial, el responsable financiero realiza consideraciones de tipo más técnico de calificaciones de riesgo interno y de sensibilidad ante la variación de ingresos. Así se pone de manifiesto una complementariedad funcional que permite una evaluación más holística,

aunque también pone de relieve la necesidad de estandarizar criterios para evitar diferencias interpretativas.

Respecto de la fijación de tasas, plazos y montos, los entrevistados se encuentran de acuerdo en que depende del tipo de producto, del riesgo del socio y de su capacidad de pago. Mientras el personal operativo hace hincapié en la normativa y en el perfil crediticio, el área financiera añade la consideración de los costes institucionales y de la sostenibilidad en el tiempo. Esta complementariedad permite concluir que la política crediticia de la cooperativa articula bien las variables de tipo regulatorio, operativo y financiero, a pesar del riesgo de que las diferencias en los enfoques puedan obstaculizar la coherencia en la aplicación de criterios.

La supervisión del crédito es otro tema en el que hay coincidencia por la relevancia de permanecer siempre de la mano de los controles a partir de alertas internas, informe de deudas, llamadas y visitas. Sin embargo, se refleja una diferencia apreciable entre la visión de la plantilla situada en el campo operativo y la visión de la plantilla situada en el ámbito estratégico, ya que el primero se centra en acciones preventivas y correctivas a breve plazo, y el segundo se centra en la ampliación del cuadro analítico a partir de tableros e informes segmentados por días de deuda. Esta convergencia evidenciaría que la cooperativa dispone de procedimientos de seguimiento, pero también que es necesario unificar los procedimientos mediante un sistema paralelo que permita optimizar la gestión de la cartera.

En relación con la morosidad, las tres fuentes señalan factores comunes como reducción de ingresos, pérdida de empleo, sobreendeudamiento, emergencias familiares y la falta de educación financiera de los socios. Además, coinciden en que el producto Credi Consumo presenta mayor riesgo debido a que está dirigido a usuarios con ingresos más variables. Esta homogeneidad de percepciones confirma que la morosidad no es un fenómeno aislado, sino una problemática estructural que exige acciones correctivas y preventivas desde distintos frentes.

En lo que respecta a las estrategias de recuperación es posible hablar de cualquier práctica en uso, como pueden ser los acuerdos de pago, los refinanciamientos, los procesos de reestructuración y las visitas de cobranzas, así como también los procesos judiciales cuando se consideran necesarios. El responsable financiero añade que es importante segmentar estas estrategias según el perfil de riesgo del socio, lo que pone de manifiesto que la cooperativa cuenta con herramientas diversificadas a partir de las cuales gestionan la cartera vencida, pero que ha de perfeccionarse para que produzcan una mayor efectividad.

Los encuestados coinciden en señalar que la educación financiera constituye un aspecto fundamental para mejorar el comportamiento de pago del socio. Sin embargo, permitirá que la cooperativa no cuente con un programa formal, permanente ni estructurado lo cual contrasta con los resultados de la encuesta, donde el 85% afirmó no haber recibido capacitación. Esta falta se convierte en una debilidad, que afecta en directa relación la moral y la percepción del socio y la calidad del destino del crédito.

En relación a lo que se refiere la evaluación del impacto, las tres fuentes se ponen de acuerdo en que existe un seguimiento básico después del desembolso, aunque por otro lado reconocen la falta de una metodología oficial para poder realizar un análisis del impacto económico o social del crédito en los socios por parte de la institución, lo que restringe la capacidad institucional de poder identificar áreas de mejora y evaluar el producto crediticio, por encima del cumplimiento financiero.

También se identificó consenso sobre el comportamiento de los productos crediticios: Credi Consumo es el más demandado y el que mayor morosidad presenta; los productos por nómina son los más estables, mientras que Automotriz y Reactiva se ubican en un nivel intermedio. Estos patrones son coherentes con el perfil socioeconómico de los usuarios, quienes en su mayoría son adultos entre 25 y 55 años, empleados públicos o privados, con ingresos medios y actividades económicas diversas.

A la vez, las fuentes confirman que la demanda de créditos se ha visto incrementada en 2024 a causa del aumento del costo de la vida y de la necesidad de mantener el flujo de liquidez de las familias, que coinciden también a su vez con lo que manifiestan los socios de la cooperativa cuando, en un 67% de los casos, informan que las aportaciones a su cooperativa bajo las cuotas le ocasionan presión a nivel económico. Por último, los encuestados opinan en la dirección de que los créditos de consumo contribuyentes en la estabilización de la liquidez, al fomento de pequeños negocios, así como a mantener a las familias; aunque el impacto no es el mismo para todos, pues éste depende del uso del crédito que se realiza y del grado de estabilidad económica que tiene el socio.

En conjunto, el análisis permite concluir que la cooperativa tiene buenas líneas de base para el tema de gestión crediticia, pero contiene debilidades en cuanto a asesoría, seguimiento y educación financiera que deben ser abordadas a través de un modelo de fortalecimiento institucional. Por lo tanto, el análisis general presentado es el sustento para la propuesta formulada en el siguiente capítulo.

4.1.2. Análisis de la Encuesta a los socios con créditos de Consumo en el primer semestre del 2024.

Pregunta 1. ¿Conoce usted las condiciones generales del crédito de consumo (tasa de interés, plazo y monto) que le fue otorgado por la cooperativa?

Tabla 4

Conocimiento de las condiciones de crédito de consumo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	43	90%	90%
No	5	10%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

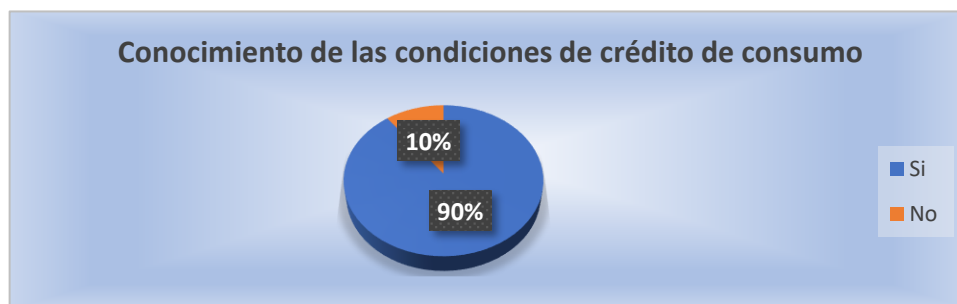


Figura 2 *Conocimiento de las condiciones de crédito de consumo*

Análisis e Interpretación

Se evidenció que 43 beneficiarios, lo que representa un 90%, indicaron que conocen las condiciones generales del crédito de consumo otorgado por la cooperativa. Por otra parte, 5 encuestados, equivalentes al 10%, manifestaron no estar informados sobre aspectos como tasa de interés, plazo y monto.

La gran mayoría de los beneficiarios manifiestan que tienen claridad respecto a las condiciones del crédito otorgado, lo que denota que los procesos de comunicación utilizados por la cooperativa han sido los correctos. Por el contrario, el grupo que ignora esta información deja entrever la necesidad de realizar procesos de asesoría financiera a fin de promover la presentación de solicitudes de crédito más responsables y conscientes.

Pregunta 2. ¿El crédito de consumo que usted recibió fue suficiente para cubrir la necesidad económica que motivó su solicitud?

Tabla 5

Crédito suficiente para la necesidad solicitada

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	39	81%	81%
No	9	19%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llunitaxi, K. (2025).

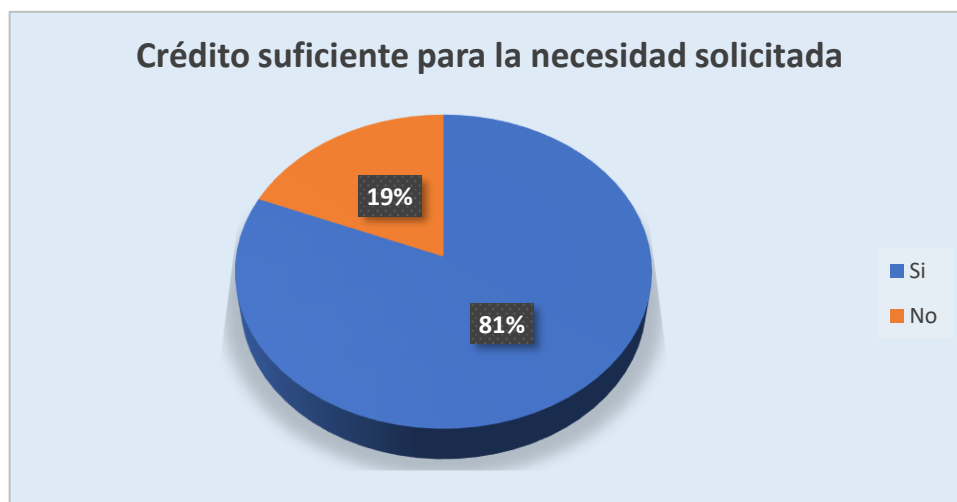


Figura 3 *Crédito suficiente para la necesidad solicitada*

Análisis e Interpretación

Se identifica que 39 beneficiarios, equivalentes al 81%, afirmaron que el crédito de consumo recibido fue suficiente para cubrir la necesidad económica que motivó su solicitud. Mientras tanto, 9 encuestados, que representan el 19%, señalaron que el monto otorgado no logró satisfacer totalmente su requerimiento inicial.

En una cantidad porcentual mayor se tiene la percepción de que el crédito recibido cumplió correctamente su función, lo cual podría interpretarse como una buena evaluación del crédito. En cambio, el grupo que señaló insuficiencia del monto exige revisar algunos de los criterios de asignación a fin de llegar a soluciones de crédito más ajustadas a las necesidades reales de crédito de los socios.

Pregunta 3. ¿Considera que las tasas de interés establecidas por la cooperativa son accesibles en comparación con otras instituciones financieras?

Tabla 6

Tasas de interés accesibles con relación a otras instituciones financieras

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	28	58%	58%
No	20	42%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).



Figura 4 *Tasas de interés accesibles con relación a otras instituciones financieras*

Análisis e Interpretación

En un número de 28 beneficiarios, equivalentes al 58%, consideran que las tasas de interés establecidas por la cooperativa son accesibles en comparación con otras instituciones financieras. Por otra parte, 20 encuestados, que representan el 42%, aducen lo contrario.

En un peso representativo se verifica que la cooperativa ofrece tasas competitivas, lo que constata la visión positiva en relación con el costo del financiamiento. Sin embargo, la fuerte inconformidad que manifiesta un porcentaje elevado de los socios en cuanto a este tema invita a revisar la estructura de tasas y reforzar la comunicación sobre los argumentos a favor de la cooperativa en relación al mercado.

Pregunta 4. ¿Recibió orientación o asesoría previa por parte del personal de la cooperativa antes de la aprobación del crédito?

Tabla 7

Asesoramiento institucional previo a la aprobación del crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	21	44%	44%
No	27	56%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

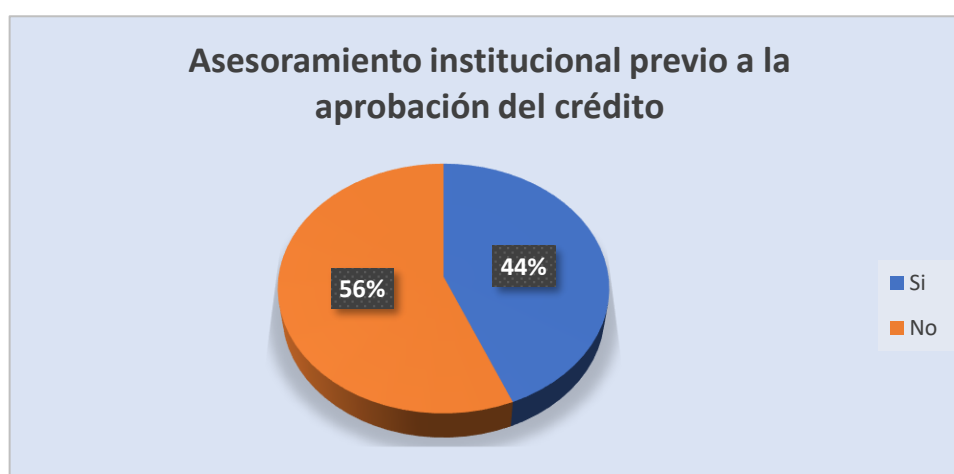


Figura 5 *Asesoramiento institucional previo a la aprobación del crédito*

Análisis e Interpretación

De la totalidad, 21 beneficiarios, equivalentes al 44%, afirmaron haber recibido orientación o asesoría previa por parte del personal de la cooperativa previo a la aprobación; en contraste a 27 encuestados con el peso del 56%.

Pese a que gran parte de los beneficiarios indica que sí recibió dicha asesoría previa, la mayoría indica que no se les dio dicha orientación, que pone de manifiesto la debilidad de los procesos de la atención al cliente. Así se deduce que se necesita fortalecer la guía informativa para tomar decisiones en materia crediticia más nítidas, más responsables y que respondan mejor a lo que el solicitante necesita.

Pregunta 5. ¿Los pagos mensuales del crédito afectan su capacidad económica o presupuesto familiar?

Tabla 8

Las cuotas de pago afectan su presupuesto y capacidad económica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	32	67%	67%
No	16	33%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llunitaxi, K. (2025).



Figura 6 *Las cuotas de pago afectan su presupuesto y capacidad económica*

Análisis e Interpretación

Se obtiene que 32 beneficiarios, equivalentes al 67%, indicaron que los pagos mensuales del crédito afectan su capacidad económica. En contraste, 16 encuestados, que representan el 33%, manifestaron que las cuotas no generan impacto relevante en su presupuesto familiar.

La mayoría de los beneficiarios sostiene que las cuotas mensuales tienen repercusiones en su estabilidad financiera, lo que pone de manifiesto determinadas presiones económicas. No obstante, un grupo menor de beneficiarios percibe tales pagos como una carga asumible, lo que sugiere diferencias en los niveles de ingreso y la capacidad de pago.

Pregunta 6. ¿Ha logrado mejorar sus ingresos o su actividad económica a partir del crédito recibido?

Tabla 9

Mejoras económicas con el crédito de consumo recibido

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	31	65%	65%
No	17	35%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llunitaxi, K. (2025).



Figura 7 Mejoras económicas con el crédito de consumo recibido

Análisis e Interpretación

El número de 31 beneficiarios, equivalentes al 65%, indicaron haber mejorado sus ingresos o actividad económica gracias al crédito recibido. En contraste, 17 encuestados, que representan el 35%, señalaron no haber obtenido mejoras económicas tras acceder al financiamiento.

La percepción de la mayoría de la población concuerda en que el crédito ha generado una incidencia positiva en su actividad. Que el financiamiento ha ayudado a mejorar sus ingresos. Aunque otro grupo no muestra mejoras, lo que podrá sugerir que es necesario revisar el uso que hace del crédito y la verificación levantada durante el proceso.

Pregunta 7. ¿El crédito ha contribuido a mejorar algún aspecto de su calidad de vida (vivienda, educación, salud, emprendimiento u otros)?

Tabla 10

Contribución al mejoramiento de la calidad de vida a través del crédito de consumo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	29	60%	60%
No	19	40%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llunitaxi, K. (2025).

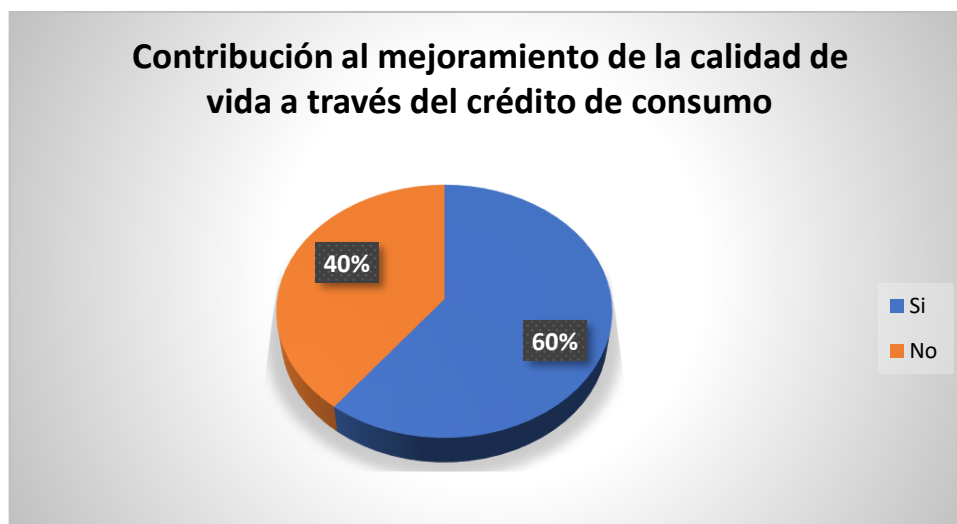


Figura 8 *Contribución al mejoramiento de la calidad de vida a través del crédito de consumo*

Análisis e Interpretación

De la totalidad de encuestas, 29 beneficiarios, equivalentes al 60%, indicaron que el crédito ha mejorado algún aspecto de su calidad de vida. En contraste, 19 encuestados, que representan el 40%, señalaron no haber denotado mejoras significativas tras recibir el financiamiento.

Bajo un peso mayoritario perciben que el crédito ha tenido impactos positivos para su bienestar, evidenciando un aporte favorable en la calidad de vida, si bien una parte considerable de beneficiarios señala no haber obtenido beneficios, lo que sugiere diferencias en la forma de aplicar el crédito y en los beneficios alcanzados.

Pregunta 8. ¿Considera que la cooperativa brinda facilidades adecuadas para el pago de las cuotas (plazos, refinanciamiento o prórrogas)?

Tabla 11

Flexibilidad de prórrogas para las cuotas y refinanciamiento del crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	10	21%	21%
No	38	79%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

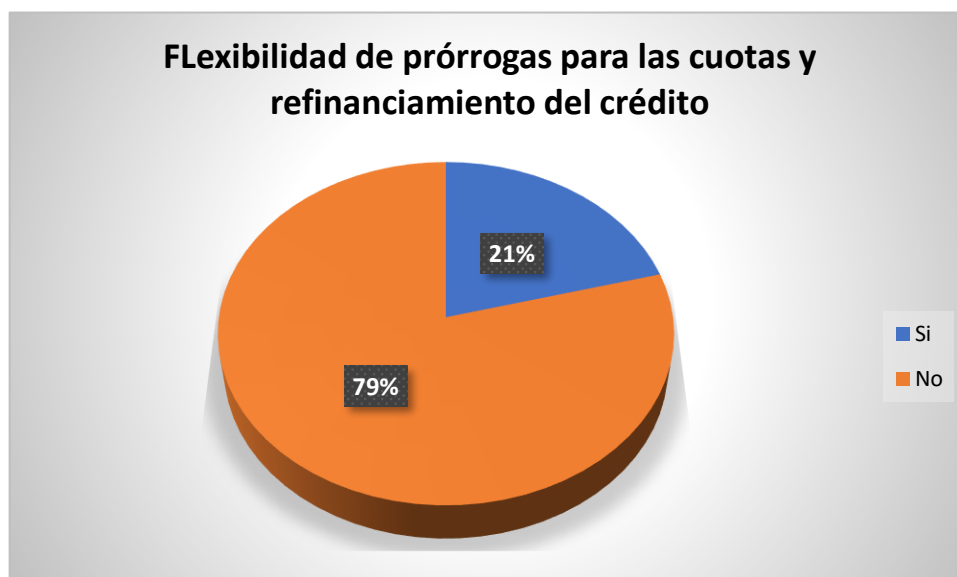


Figura 9 Flexibilidad de prórrogas para las cuotas y refinanciamiento del crédito

Análisis e Interpretación

Se obtiene la información que solo 10 beneficiarios, equivalentes al 21%, consideran que la cooperativa brinda facilidades adecuadas para el pago de las cuotas. En contraste, 38 encuestados, que representan el 79%, señalaron no percibir plazos, refinanciamientos o prórrogas favorables.

La carencia de facilidades de pago del crédito sostenido por la mayoría pone de manifiesto posibles limitaciones en cuanto a la flexibilidad de la cooperativa. Los resultados sugieren que es necesario considerar mejoras en las alternativas de pago que se acomoden a las posibilidades económicas de los socios.

Pregunta 9. ¿Ha recibido capacitación o información sobre cómo administrar mejor su crédito o sus finanzas personales?

Tabla 12

Información o asesoría sobre la administración y manejo del crédito de consumo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	7	15%	15%
No	41	85%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

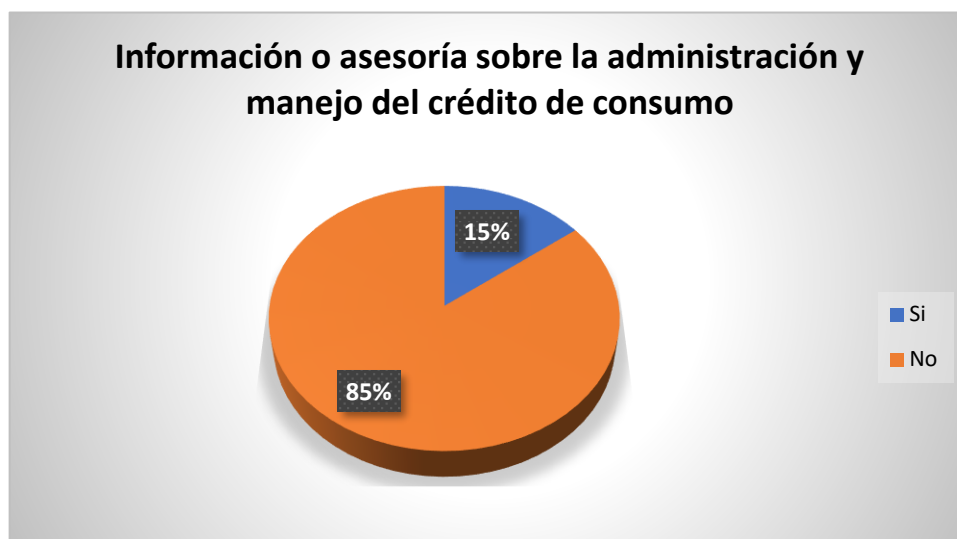


Figura 10 *Información o asesoría sobre la administración y manejo del crédito de consumo*

Análisis e Interpretación

Se constató que únicamente 7 beneficiarios, equivalentes al 15%, afirmaron haber recibido capacitación o información para administrar mejor su crédito o sus finanzas personales. En contraste, 41 encuestados, que representan el 85%, indicaron no haber recibido ningún tipo de orientación financiera.

En un número representativo de beneficiarios no ha recibido educación financiera, lo que pone de manifiesto la debilidad de las propuestas de formación de la cooperativa. Esto limita a los usuarios la posibilidad de organizar adecuadamente sus créditos y de hacer crecer su salud financiera.

Pregunta 10. ¿Recomendaría usted los créditos de consumo de la Cooperativa “Kullki Wasi” a otras personas por los beneficios obtenidos?

Tabla 13

Recomendación a otros socios para acceder a los créditos de consumo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Si	15	31%	31%
No	33	69%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Encuesta a los socios con créditos de consumo en la cooperativa Kullki Wasi Ltda., 2024.

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

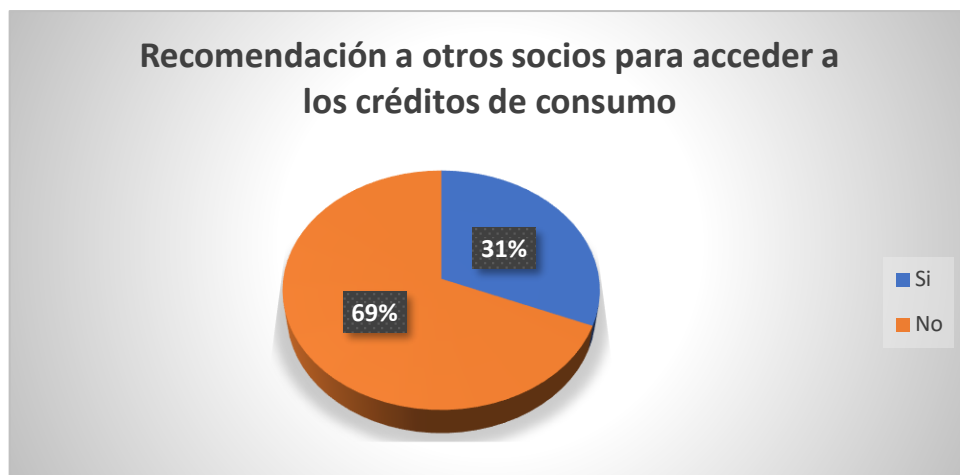


Figura 11 *Recomendación a otros socios para acceder a los créditos de consumo*

Análisis e Interpretación

En un número de 15 beneficiarios, equivalentes al 31%, recomendarían los créditos de consumo de la cooperativa a otras personas. En contraste, 33 encuestados, que representan el 69%, indicaron que no recomendarían estos créditos debido a su experiencia con los beneficios obtenidos.

El señalamiento de la mayoría no recomendaría los créditos de consumo, lo que revela percepciones desfavorables sobre los resultados obtenidos. Esto sugiere la necesidad de que la cooperativa fortalezca sus servicios y beneficios para mejorar la satisfacción y confianza de los usuarios.

4.2. Comprobación de la Hipótesis

La comprobación de la hipótesis es manejada bajo el modelo de CHI CUADRADO, para lo cual se desarrolló los siguientes pasos:

Identificación de categorías, frecuencias observadas y cálculo de frecuencias esperadas

Para proceder con el análisis de Chi cuadrado (X^2), primero se organiza las categorías de las variables, las frecuencias observadas (O) y las frecuencias esperadas (E).

PASO 1: Identificar las categorías de las variables

En función de las preguntas aplicadas a los beneficiarios de créditos de consumo y su relación con las variables del estudio, se establecieron las siguientes categorías:

Variable Independiente: Créditos de Consumo

Representada por los aspectos relacionados con la gestión, condiciones y acompañamiento brindado por la Cooperativa “Kullki Wasi”:

- Conocimiento de condiciones del crédito
- Suficiencia del monto crediticio
- Accesibilidad de tasas
- Asesoría previa
- Capacidad económica para pagar cuotas
- Mejoras en ingresos o actividad económica
- Impacto en calidad de vida
- Facilidades de pago
- Educación financiera recibida
- Recomendación del crédito

Variable Dependiente: Impacto en la Calidad de Vida de los Beneficiarios

Representada por aspectos de bienestar económico percibido:

- Satisfacción de necesidades económicas
- Estabilidad financiera

- Cambios en ingresos
- Mejoras en condiciones familiares
- Beneficios derivados del crédito

Cada pregunta está asociada a una dimensión de impacto económico.

PASO 2: Frecuencias observadas (O)

Se organizan las respuestas obtenidas en las 10 preguntas aplicadas a los 48 beneficiarios de créditos de consumo.

Tabla 14

Tabla de Frecuencias Observadas

PREGUNTA	ALTERNATIVA	FRECUENCIA OBSERVADA (O)
Pregunta 1: Conoce condiciones	Sí	43
	No	5
Pregunta 2: Crédito suficiente	Sí	39
	No	9
Pregunta 3: Tasas accesibles	Sí	28
	No	20
Pregunta 4: Recibió asesoría previa	Sí	21
	No	27
Pregunta 5: Cuota afecta economía	Sí	32
	No	16
Pregunta 6: Mejoró sus ingresos	Sí	31
	No	17
Pregunta 7: Mejoró calidad de vida	Sí	29
	No	19
Pregunta 8: Existen facilidades de pago	Sí	10
	No	38
Pregunta 9: Recibió educación financiera	Sí	7
	No	41
Pregunta 10: Recomienda el crédito	Sí	15
	No	33

Fuente: Resultados de instrumentos aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

PASO 3: Cálculo de frecuencias esperadas (E)

Se utiliza la distribución uniforme, es decir: Para preguntas con dos categorías

(Sí/No):

$$E = \frac{48}{2} = 24$$

Hipótesis Nula (H₀):

El otorgamiento de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., durante el primer semestre del año 2024, no tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios.

Hipótesis Alternativa (H₁):

El otorgamiento de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., durante el primer semestre del año 2024, tiene un impacto significativo y positivo en la calidad de vida de los beneficiarios.

Las frecuencias esperadas dependen de la hipótesis nula (H₀) y del modelo de distribución que se asuma. Para este caso, se trabajó bajo el enfoque de:

Para proceder con los cálculos y la comprobación de la hipótesis usando el modelo estadístico de **chi-cuadrado (X²)**, se consideró lo siguiente:

1. **Definir categorías y frecuencias observadas (O):** Basadas las categorías en las respuestas disponibles para cada pregunta.
2. **Calcular frecuencias esperadas (E):** Según la distribución uniforme, todas las categorías tendrán la misma probabilidad.
3. **Aplicar la fórmula de chi-cuadrado:**

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

4. **Definir los grados de libertad (df)** y determinar el nivel de significancia (α).
5. **Comparar el valor calculado de X² con el valor crítico** y concluir sobre la hipótesis.

Cálculo de frecuencias esperadas (E)

Se usó la distribución uniforme para calcular E , considerando que todas las categorías son equiprobables dentro de cada pregunta. El valor esperado para cada categoría será:

$$E = \frac{\text{Total de Respuestas}}{\text{Número de categorías}}$$

Seguido se manejó los cálculos para las preguntas y continuar con la comprobación del modelo de hipótesis.

Resultados del cálculo de X^2

Se muestran las frecuencias observadas (O), esperadas (E) y el valor de X^2 para cada pregunta:

Tabla 15

Cálculos de Chi Cuadrado

Pregunta	O (Observadas)	E (Esperadas)	X^2
1	(43,5)	(24, 24)	28.75
2	(39, 9)	(24, 24)	9.38
3	(28, 20)	(24, 24)	1.33
4	(21, 27)	(24, 24)	0.75
5	(32, 16)	(24, 24)	5.33
6	(31, 17)	(24, 24)	4.08
7	(29, 19)	(24, 24)	2.08
8	(10,38)	(24, 24)	16.33
9	(7, 41)	(24, 24)	23.83
10	(15, 33)	(24, 24)	6.75

Fuente: Resultados de instrumentos aplicados a la Cooperativa Kullki Wasi
Elaborado por: Cevallos, L.; Llumitaxi, K. (2025).

Total X^2 : 98.61.

PASO 4: Determinación del Valor Crítico y Grados de Libertad

Para comparar, necesitamos:

- **Grados de libertad (*df*):** Calculado como el número total de categorías menos 1. ($2-1=1$)
- **Nivel de significancia (α):** Se usa un valor estándar, por ejemplo, 0.05

Se calcula los grados de libertad totales y el valor crítico de X^2

PASO 5: Conclusión

- **Grados de libertad (*df*):** 10.
- **Valor crítico de X^2 (con $\alpha=0.05$):** 18.31.

Valor calculado de X^2 : 98.61.

Dado que el valor calculado de X^2 excede significativamente el valor crítico, **se rechaza la hipótesis nula (H_0)**. Esto indica que las respuestas observadas no siguen una distribución uniforme y sugieren patrones significativos en las respuestas obtenidas.

La comprobación de la hipótesis permitió demostrar, mediante el modelo estadístico de Chi cuadrado, que las respuestas de los socios no se distribuyen de manera uniforme o aleatoria, sino que reflejan patrones significativos asociados al impacto positivo del crédito de consumo en su calidad de vida. El valor calculado de X^2 (98.61) superó ampliamente al valor crítico (18.31), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado estadístico se refuerza con la evidencia cuantitativa obtenida: más del 60% de los socios manifestó mejoras económicas y en su bienestar familiar gracias al crédito recibido, y un 65% indicó que incrementó sus ingresos o fortaleció su actividad económica. El análisis cualitativo de las entrevistas permitió constatar coincidencias respecto al aporte real del crédito al desarrollo económico de los beneficiarios; Así mismo, los elementos anteriores permiten corroborar que efectivamente los créditos de consumo de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. sí tienen un impacto positivo y significativo en la calidad de vida de los socios, validando fehacientemente la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Título de la Propuesta

Plan integral de fortalecimiento para la gestión de los créditos de consumo en la Cooperativa “Kullki Wasi” Ltda., orientada a mejorar la calidad de vida de los socios y fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución.

Esquema general de la propuesta

De acuerdo con el esquema siguiente, se desarrolla el aporte o propuesta investigativa:

Tabla 16

Esquema general de la propuesta

N.º	COMPONENTES	DESCRIPCIÓN
1	Introducción de la Propuesta	Presentación de los aspectos: propósito, alcance y articulación con los resultados de investigación.
2	Justificación	Argumentación de la necesidad de la propuesta, fundamentada en el análisis cuantitativo, cualitativo e hipótesis comprobada.
3	Objetivos de la Propuesta	Objetivo general y objetivos específicos encaminados al fortalecimiento de la gestión crediticia.
4	Diagnóstico Situacional Actual	Resumen analítico sobre el capítulo 4: problemas identificados, brechas, fortalezas y oportunidades.
5	Fundamentación Legal	
6	Diseño del Modelo Propuesto	
6.1	Estructura Organizacional	Se hace constar el organigrama institucional, que la vez refleja del área crediticia.
6.2	Mapa de Procesos del Crédito de Consumo	Se incorpora el proceso identificado en la actualidad y el proceso mejorado.
6.3	Políticas Crediticias del Segmento Consumo	Tasas, montos, plazos y reglas en función de cada producto crediticio.
7	Estrategias Propuestas	
7.1	Estrategias Administrativas	Fortalecimiento orientado a asesoría, procesos y capacitación institucional.
7.2	Estrategias Operativas	Mejoras en puntos de seguimiento, alertas, gestión de riesgo y control post–desembolso.

7.3	Estrategias Financieras	Indicadores financieros, análisis del comportamiento de cartera, ajustes de tasas y productos de crédito.
7.4	Estrategias de Impacto Social	Componentes asociados a la mejora de la calidad de vida del socio.
8	Matriz de Implementación	Plan de acción que incluye actividades, responsables, tiempos e indicadores de cumplimiento.
9	Indicadores de Evaluación	Indicadores financieros y de carácter social para medir la efectividad de la propuesta.
10	Presupuesto Referencial	Costos aproximados para la puesta en marcha de la propuesta.
11	Impacto Esperado	Resultados en términos financieros, administrativos y sociales.
12	Conclusiones de la Propuesta	Sinergia entre la propuesta, la investigación realizada e impacto esperado.

Introducción

La presente propuesta se formula a partir de los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo y cualitativo del estudio, en el cual se evidenció que los créditos de consumo otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Guaranda generan un impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios, aunque persisten limitaciones en los procesos de asesoría, seguimiento, educación financiera y estructura operativa. En este contexto, la propuesta busca fortalecer la gestión crediticia mediante un modelo integral que articule elementos administrativos, operativos y financieros, permitiendo optimizar la eficiencia del servicio y potenciar los beneficios económicos y sociales que reciben los socios. Su implementación representa un instrumento estratégico orientado a mejorar la toma de decisiones institucionales y promover un desarrollo financiero sostenible en la provincia de Bolívar.

Justificación

Se justifica en función de las evidencias obtenidas durante la investigación, las cuales revelan que, si bien los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. tienen un impacto positivo en la calidad de vida de los socios, existen debilidades en la gestión crediticia que limitan el alcance de dicho

impacto. Entre las principales brechas identificadas se encuentran la falta de asesoría previa en un alto porcentaje de beneficiarios, el limitado acceso a educación financiera, percepciones de insuficiencia en montos otorgados, dificultades en la capacidad de pago y ausencia de mecanismos sistematizados de seguimiento post–desembolso. Asimismo, las entrevistas evidenciaron la necesidad de mejorar los procesos internos, optimizar los criterios de evaluación y fortalecer las estrategias de acompañamiento. En este sentido, se propone un modelo de fortalecimiento integral que permita a la cooperativa mejorar su eficiencia operativa, reducir riesgos crediticios y potenciar el desarrollo económico y social de sus socios, contribuyendo a una gestión más responsable, eficaz y alineada con los principios del sector financiero popular y solidario.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de fortalecimiento de la gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., que permita optimizar el impacto positivo de los créditos de consumo en la calidad de vida de los socios beneficiarios mediante el mejoramiento de los procesos administrativos, operativos, financieros y sociales vinculados al otorgamiento y seguimiento del crédito.

Objetivos Específicos

- Fortalecer los procesos administrativos, operativos y financieros vinculados al otorgamiento y seguimiento de los créditos de consumo, con base en los resultados de la investigación.
- Mejorar las políticas de los créditos y la organización, incluyendo cambios en tasas, plazos, montos, requisitos y funciones, para una mejor gestión que se ajuste más al perfil de los socios.
- Incorporar las estrategias de asesoría y de educación financiera dirigidas a la mejora de la toma de decisiones de los socios y potenciar el impacto positivo de crédito en el progreso de la calidad de vida.

Diagnóstico situacional de la Cooperativa

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas-FODA

El análisis FODA evidencia como fortalezas la existencia de políticas crediticias definidas, un Manual de Crédito vigente, procesos formales de evaluación y aprobación, así como una estructura organizacional que permite controlar el riesgo crediticio. Además, la cartera de consumo representa un segmento estratégico por su alta demanda y aporte a los ingresos financieros de la cooperativa, lo que ha permitido generar impactos positivos en la calidad de vida de los socios, especialmente en términos de liquidez y sostenimiento de actividades económicas. Con respecto a las debilidades, se aprecian limitaciones en la asesoría previa al otorgamiento del crédito, escasa formación financiera para los socios, seguimiento post desembolso poco sistematizado y una metodología formal que podría para medir el impacto socioeconómico del crédito. También se aprecian percepciones de insuficiencia de montos y de facilidad de pago, lo que incrementa la presión sobre el presupuesto familiar y genera niveles de impagos en determinados productos.

Respecto a las oportunidades, la cooperativa presenta un marco favorable para propiciar el fortalecimiento de su gestión crediticia a través de la implementación de modelos de seguimiento más eficaces, programas de educación financiera y ajustes estratégicos en tasas, plazos y montos que se fundamentan en la información que se genera en el análisis de los estados financieros y la normativa propia del sector financiero popular y solidario. La creciente demanda de créditos de consumo y la necesidad de liquidez de sus socios suponen un campo para proyectar mejores productos y la influencia social del crédito. Por otro lado, también se han hallado amenazas que tienen que ver con el incremento del costo de vida, la inestabilidad económica de los socios, la sobre deuda y la competencia existente con otras instituciones financieras que suponen una amenaza a su capacidad de pago y a la sostenibilidad de la cartera de consumo a menos que se implementen acciones de mejora institucional en su momento.

Información financiera y análisis de cartera crediticia

Los Estados Financieros que se presenta en el primer semestre de los años 2023 y 2024 determina lo siguiente:

Tabla 17

Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA KULLKI WASI LTDA. - AGENCIA GUARANDA PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024					
CÓDIGO	CUENTAS	Semestre 1 2023	Semestre 1 2024	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
11	FONDOS DISPONIBLES	\$87.507,44	\$471.320,35	\$383.812,91	4,39
1101	Caja	\$29.094,45	\$23.678,32	-\$5.416,12	-0,19
110105	Efectivo	\$29.059,45	\$23.643,32	-\$5.416,12	-0,19
11010502	FONDO DE CAMBIO CAJAS	\$29.059,45	\$23.643,32	-\$5.416,12	-0,19
110110	Caja chica	\$35,00	\$35,00	\$0,00	0,00
11011005	CAJA CHICA	\$35,00	\$35,00	\$0,00	0,00
1103	Bancos y otras entidades financieras	\$58.412,99	\$447.642,02	\$389.229,03	6,66
110310	Entidades del sector financiero público y privado	\$58.412,99	\$447.642,02	\$389.229,03	6,66
11031025	BANCO PICHINCHA CC 3503028104 GUARANDA	\$12.606,12	\$338.654,74	\$326.048,63	25,86
11031076	BANCO GUAYAQUIL GUARANDA 0036240474	\$45.806,88	\$108.987,28	\$63.180,40	1,38
1104	Efectos de cobro inmediato	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
110401	Efectos de cobro inmediato	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
11040105	CHEQUE PAIS	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
13	INVERSIONES	\$0,00	\$143.726,80	\$143.726,80	
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	\$0,00	\$143.726,80	\$143.726,80	
130355	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	\$0,00	\$143.726,80	\$143.726,80	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$3.609.956,36	\$3.024.267,28	\$585.689,07	-0,16
1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	\$694.529,63	\$640.675,67	-\$53.853,96	-0,08
140205	De 1 a 30 días	\$22.041,73	\$20.404,71	-\$1.637,02	-0,07
140210	De 31 a 90 días	\$38.222,43	\$45.578,03	\$7.355,59	0,19
140215	De 91 a 180 días	\$56.360,93	\$59.659,23	\$3.298,31	0,06
140220	De 181 a 360 días	\$109.998,98	\$113.865,99	\$3.867,00	0,04
140225	De más de 360 días	\$467.905,56	\$401.167,71	-\$66.737,85	-0,14
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$2.857.517,42	\$2.185.392,03	\$672.125,40	-0,24
140405	De 1 a 30 días	\$88.663,10	\$81.155,53	-\$7.507,57	-0,08
140410	De 31 a 90 días	\$152.964,17	\$140.708,41	-\$12.255,76	-0,08
140415	De 91 a 180 días	\$221.715,12	\$196.646,63	-\$25.068,49	-0,11
140420	De 181 a 360 días	\$436.001,75	\$389.671,35	-\$46.330,39	-0,11
140425	De más de 360 días	\$1.958.173,29	\$1.377.210,10	\$580.963,19	-0,30

1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	\$12.055,58	\$19.920,00	\$7.864,42	0,65
141005	De 1 a 30 días	\$321,06	\$500,74	\$179,68	0,56
141010	De 31 a 90 días	\$525,76	\$987,04	\$461,28	0,88
141015	De 91 a 180 días	\$823,85	\$1.696,95	\$873,10	1,06
141020	De 181 a 360 días	\$1.752,44	\$3.567,73	\$1.815,29	1,04
141025	De más de 360 días	\$8.632,47	\$13.167,55	\$4.535,08	0,53
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	\$25.359,42	\$97.614,09	\$72.254,67	2,85
141205	De 1 a 30 días	\$1.103,63	\$2.221,37	\$1.117,74	1,01
141210	De 31 a 90 días	\$1.213,37	\$3.549,73	\$2.336,37	1,93
141215	De 91 a 180 días	\$1.754,69	\$4.937,51	\$3.182,82	1,81
141220	De 181 a 360 días	\$3.795,49	\$10.484,14	\$6.688,66	1,76
141225	De más de 360 días	\$17.492,25	\$76.421,33	\$58.929,08	3,37
1418	Cartera de crédito de consumo reestructurada por vencer	\$0,00	\$528,17	\$528,17	
141805	De 1 a 30 días	\$0,00	\$49,64	\$49,64	
141810	De 31 a 90 días	\$0,00	\$101,83	\$101,83	
141815	De 91 a 180 días	\$0,00	\$157,20	\$157,20	
141820	De 181 a 360 días	\$0,00	\$219,49	\$219,49	
141825	De más de 360 días	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$5.286,84	\$7.085,49	\$1.798,66	0,34
142005	De 1 a 30 días	\$223,88	\$227,20	\$3,32	0,01
142010	De 31 a 90 días	\$281,70	\$401,60	\$119,90	0,43
142015	De 91 a 180 días	\$411,80	\$615,91	\$204,11	0,50
142020	De 181 a 360 días	\$793,02	\$1.335,46	\$542,44	0,68
142025	De más de 360 días	\$3.576,43	\$4.505,32	\$928,89	0,26
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	\$16.823,01	\$20.089,78	\$3.266,78	0,19
142605	De 1 a 30 días	\$1.742,09	\$2.180,80	\$438,70	0,25
142610	De 31 a 90 días	\$1.541,14	\$1.888,19	\$347,05	0,23
142615	De 91 a 180 días	\$2.027,50	\$2.343,39	\$315,89	0,16
142620	De 181 a 360 días	\$2.654,04	\$3.834,42	\$1.180,37	0,44
142625	De más de 360 días	\$8.858,23	\$9.842,99	\$984,75	0,11
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$91.837,19	\$126.139,58	\$34.302,39	0,37
142805	De 1 a 30 días	\$9.872,52	\$10.069,12	\$196,60	0,02
142810	De 31 a 90 días	\$9.308,05	\$9.751,53	\$443,48	0,05
142815	De 91 a 180 días	\$12.191,91	\$13.737,20	\$1.545,28	0,13
142820	De 181 a 360 días	\$19.107,47	\$24.167,29	\$5.059,82	0,26
142825	De más de 360 días	\$41.357,24	\$68.414,45	\$27.057,21	0,65
1434	Cartera de crédito de consumo refinanciada que no devenga intereses	\$1.716,84	\$5.604,55	\$3.887,71	2,26
143405	De 1 a 30 días	\$117,96	\$344,07	\$226,11	1,92
143410	De 31 a 90 días	\$121,70	\$357,35	\$235,64	1,94
143415	De 91 a 180 días	\$187,33	\$546,41	\$359,08	1,92
143420	De 181 a 360 días	\$398,00	\$1.156,74	\$758,74	1,91

143425	De más de 360 días	\$891,85	\$3.199,98	\$2.308,13	2,59
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	\$12.166,47	\$24.657,76	\$12.491,29	1,03
143605	De 1 a 30 días	\$574,93	\$1.579,83	\$1.004,90	1,75
143610	De 31 a 90 días	\$572,02	\$1.659,07	\$1.087,05	1,90
143615	De 91 a 180 días	\$857,06	\$2.224,42	\$1.367,36	1,60
143620	De 181 a 360 días	\$1.867,59	\$4.606,79	\$2.739,21	1,47
143625	De más de 360 días	\$8.294,87	\$14.587,65	\$6.292,78	0,76
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	\$8.835,94	\$0,00	-\$8.835,94	-1,00
144405	De 1 a 30 días	\$260,12	\$0,00	-\$260,12	-1,00
144410	De 31 a 90 días	\$272,62	\$0,00	-\$272,62	-1,00
144415	De 91 a 180 días	\$416,73	\$0,00	-\$416,73	-1,00
144420	De 181 a 360 días	\$899,08	\$0,00	-\$899,08	-1,00
144425	De más de 360 días	\$6.987,39	\$0,00	-\$6.987,39	-1,00
1450	Cartera de crédito de consumo vencida	\$4.902,95	\$8.772,02	\$3.869,07	0,79
145010	De 31 a 90 días	\$1.580,51	\$1.948,79	\$368,28	0,23
145015	De 91 a 180 días	\$1.385,18	\$1.954,48	\$569,30	0,41
145020	De 181 a 270 días	\$669,55	\$1.438,81	\$769,26	1,15
145025	De más de 270 días	\$1.267,71	\$3.429,94	\$2.162,23	1,71
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$50.541,55	\$52.542,84	\$2.001,29	0,04
145205	De 1 a 30 días	\$172,12	\$0,00	-\$172,12	-1,00
145210	De 31 a 90 días	\$9.396,21	\$9.353,13	-\$43,08	0,00
145215	De 91 a 180 días	\$9.079,06	\$10.564,70	\$1.485,64	0,16
145220	De 181 a 360 días	\$12.232,48	\$14.762,83	\$2.530,34	0,21
145225	De más de 360 días	\$19.661,67	\$17.862,18	-\$1.799,49	-0,09
1458	Cartera de crédito de consumo refinanciada vencida	\$86,34	\$1.175,93	\$1.089,58	12,62
145810	De 31 a 90 días	\$86,34	\$335,20	\$248,86	2,88
145815	De 91 a 180 días	\$0,00	\$452,12	\$452,12	
145820	De 181 a 270 días	\$0,00	\$326,69	\$326,69	
145825	De más de 270 días	\$0,00	\$61,91	\$61,91	
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	\$1.060,74	\$17.959,80	\$16.899,06	15,93
146010	De 31 a 90 días	\$431,53	\$1.923,83	\$1.492,29	3,46
146015	De 91 a 180 días	\$288,69	\$2.497,96	\$2.209,27	7,65
146020	De 181 a 360 días	\$301,73	\$5.439,05	\$5.137,33	17,03
146025	De más de 360 días	\$38,79	\$8.098,96	\$8.060,17	207,79
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$228,12	\$1,58	-\$226,54	-0,99
146810	De 31 a 90 días	\$226,89	\$0,00	-\$226,89	-1,00
146820	De 181 a 360 días	\$0,00	\$0,18	\$0,18	
146825	De más de 360 días	\$1,23	\$1,40	\$0,18	0,14
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-\$172.991,68	-\$183.892,00	-\$10.900,32	0,06
149910	(Cartera de crédito de consumo)	-\$19.748,64	-\$13.843,77	\$5.904,86	-0,30
149920	(Cartera de microcréditos)	-\$115.568,26	-\$107.887,86	\$7.680,40	-0,07

149945	(Cartera de créditos refinanciada)	-\$11.257,69	-\$32.758,47	-\$21.500,79	1,91
14994505	CARTERA REFINANCIADA CONSUMO	-\$1.195,89	-\$5.440,84	-\$4.244,95	3,55
14994510	CARTERA REFINANCIADA MICROCREDITO	-\$10.061,80	-\$27.317,63	-\$17.255,83	1,71
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	-\$12.339,99	-\$1.330,66	\$11.009,33	-0,89
14995005	CARTERA REESTRUCTURADA CONSUMO	\$0,00	-\$418,84	-\$418,84	
14995010	CARTERA REESTRUCTURADA MICROCREDITO	-\$12.339,99	-\$911,82	\$11.428,17	-0,93
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	-\$14.077,11	-\$28.071,24	-\$13.994,13	0,99
16	CUENTAS POR COBRAR	\$116.977,04	\$93.422,16	-\$23.554,88	-0,20
1602	Intereses por cobrar inversiones	\$0,00	\$1.724,72	\$1.724,72	
160210	Disponibles para la venta	\$0,00	\$1.724,72	\$1.724,72	
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	\$62.742,21	\$60.946,06	-\$1.796,15	-0,03
160310	Cartera de crédito de consumo	\$8.045,64	\$8.738,32	\$692,68	0,09
160320	Cartera de microcrédito	\$53.853,14	\$48.069,82	-\$5.783,32	-0,11
160345	Cartera de créditos refinanciada	\$750,13	\$4.002,43	\$3.252,30	4,34
160350	Cartera de créditos reestructurada	\$93,30	\$135,49	\$42,19	0,45
1604	Otros intereses por cobrar	\$46.454,21	\$0,00	-\$46.454,21	-1,00
160405	INTERESES POR COBRAR REFINANCIADO	\$46.069,95	\$0,00	-\$46.069,95	-1,00
160410	INTERES POR COBRAR REESTRUCTURADO	\$384,27	\$0,00	-\$384,27	-1,00
1614	Pagos por cuenta de socios	\$6.491,05	\$18.574,11	\$12.083,06	1,86
161430	Gastos judiciales	\$6.491,05	\$9.723,82	\$3.232,77	0,50
16143005	PROCESOS JUDICIALES	\$6.491,05	\$9.723,82	\$3.232,77	0,50
161490	Otros	\$0,00	\$8.850,30	\$8.850,30	
16149010	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$0,00	\$8.850,30	\$8.850,30	
1615	Intereses reestructurados por cobrar	\$0,00	\$25.779,39	\$25.779,39	
161520	Intereses de cartera de microcrédito	\$0,00	\$25.779,39	\$25.779,39	
1690	Cuentas por cobrar varias	\$9.887,13	\$3.945,87	-\$5.941,26	-0,60
169005	Anticipos al personal	\$0,00	\$55,13	\$55,13	
16900505	ANTICIPO PERSONAL	\$0,00	\$55,13	\$55,13	
169090	Otras	\$9.887,13	\$3.890,74	-\$5.996,39	-0,61
16909035	INTERES DPF POR COBRAR ANTICIPADO	\$9.745,55	\$3.890,74	-\$5.854,81	-0,60
16909040	RECAUDACIONES APP	\$141,58	\$0,00	-\$141,58	-1,00
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-\$8.597,56	-\$17.547,99	-\$8.950,44	1,04
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-\$7.424,66	\$0,00	\$7.424,66	-1,00
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-\$1.172,90	-\$17.547,99	-\$16.375,09	13,96
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$100.360,58	\$99.052,47	-\$1.308,11	-0,01
1801	Terrenos	\$93.339,49	\$93.339,49	\$0,00	0,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$12.946,04	\$13.165,41	\$219,37	0,02
180505	MUEBLES DE OFICINA	\$10.229,34	\$10.505,33	\$275,99	0,03
180510	EQUIPOS DE OFICINA	\$235,03	\$279,18	\$44,15	0,19
180515	MUEBLES Y EQUIPOS FENECIDOS	\$2.481,68	\$2.380,90	-\$100,78	-0,04
1806	Equipos de computación	\$8.051,84	\$7.415,33	-\$636,52	-0,08
180605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$4.028,89	\$3.584,90	-\$443,99	-0,11

180610	EQUIPOS DE COMPUTACION FENECIDOS	\$4.022,95	\$3.830,42	-\$192,53	-0,05
1899	(Depreciación acumulada)	-\$13.976,80	-\$14.867,75	-\$890,95	0,06
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-\$7.830,23	-\$8.765,47	-\$935,24	0,12
18991505	DEPREC ACUM MUEBLES OFICINA	-\$6.981,20	-\$7.951,34	-\$970,14	0,14
18991510	DEPREC ACUM ENSERES OFICINA	-\$849,02	-\$814,13	\$34,89	-0,04
189920	(Equipos de computación)	-\$6.146,57	-\$6.102,28	\$44,29	-0,01
19	OTROS ACTIVOS	\$136.387,71	\$157.087,67	\$20.699,96	0,15
1905	Gastos diferidos	\$0,00	\$30.456,68	\$30.456,68	
190590	Otros gastos diferidos	\$0,00	\$30.456,68	\$30.456,68	
19059005	PÉRDIDA DEL EJERCICIO ACUMULADA POR ABSORCIÓN	\$0,00	\$30.456,68	\$30.456,68	
1906	Materiales, mercaderías e insumos	\$368,66	\$446,20	\$77,54	0,21
190615	Proveeduría	\$368,66	\$446,20	\$77,54	0,21
19061520	SUMINISTROS DE OFICINA	\$200,90	\$247,41	\$46,51	0,23
19061525	PUBLICIDAD	\$167,76	\$198,79	\$31,02	0,18
1908	Transferencias internas	\$135.964,36	\$125.931,90	-\$10.032,46	-0,07
190805	AGENCIA MATRIZ	\$0,00	\$100.319,79	\$100.319,79	
190806	AGENCIA IZAMBA	\$2.232,87	\$919,31	-\$1.313,55	-0,59
190810	AGENCIA SALCEDO	\$9.085,19	\$945,51	-\$8.139,69	-0,90
190820	AGENCIA PILLARO	\$61,15	\$698,46	\$637,31	10,42
190835	AGENCIA QUITO	\$1.521,56	\$3.104,89	\$1.583,32	1,04
190840	AGENCIA MACHACHI	\$3.639,88	\$137,42	-\$3.502,46	-0,96
190845	AGENCIA HUACHI CHICO	\$0,00	\$124,86	\$124,86	
190860	AGENCIA GALAPAGOS SANTA CRUZ	\$12.160,16	\$856,06	-\$11.304,10	-0,93
190861	AGENCIA QUITO NORTE	\$3.251,37	\$0,00	-\$3.251,37	-1,00
190862	AGENCIA QUITO CENTRO	\$9.351,55	\$0,00	-\$9.351,55	-1,00
190863	AGENCIA RIOBAMBA	\$8.014,57	\$9.010,41	\$995,84	0,12
190864	AGENCIA DURAN	\$40.936,02	\$6.143,51	-\$34.792,51	-0,85
190865	AGENCIA GUAYAQUIL	\$25.315,78	\$235,50	-\$25.080,28	-0,99
190866	AGENCIA SANTO DOMINGO	\$2.247,76	\$2.356,81	\$109,05	0,05
190867	AGENCIA OTAVALO	\$4.579,41	\$0,00	-\$4.579,41	-1,00
190868	AGENCIA TENA	\$11.244,83	\$151,83	-\$11.093,00	-0,99
190869	AGENCIA IBARRA	\$1.849,52	\$260,25	-\$1.589,27	-0,86
190870	AGENCIA TUMBACO	\$275,34	\$0,00	-\$275,34	-1,00
190872	AGENCIA LA MAGDALENA	\$197,40	\$667,28	\$469,88	2,38
1990	Otros	\$929,69	\$1.127,89	\$198,20	0,21
199010	Otros impuestos	\$54,69	\$252,89	\$198,20	3,62
19901015	CRÉDITO TRIBUTARIO RET IMP RENTA	\$54,69	\$252,89	\$198,20	3,62
199090	Varias	\$875,00	\$875,00	\$0,00	0,00
19909005	GARANTIA DE ARRIENDO	\$875,00	\$875,00	\$0,00	0,00
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-\$875,00	-\$875,00	\$0,00	0,00
199990	(Provisión para otros activos)	-\$875,00	-\$875,00	\$0,00	0,00
TOTAL ACTIVO:		\$4.051.189,12	\$3.988.876,73	-\$62.312,40	-0,02

21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$2.612.925,36	\$2.933.246,95	\$320.321,59	0,12
2101	Depósitos a la vista	\$304.817,53	\$598.507,46	\$293.689,93	0,96
210135	Depósitos de ahorro	\$304.806,91	\$589.874,69	\$285.067,79	0,94
21013505	AHORRO ACTIVAS	\$199.686,84	\$238.113,46	\$38.426,63	0,19
21013515	AHORRO HORMIGUITA ACTIVO	\$7.979,94	\$9.320,05	\$1.340,10	0,17
21013520	AHORRO HORMIGUITA INACTIVOS	\$0,47	\$0,47	\$0,00	0,00
21013535	AHORRO DOMICILIO	\$73.089,44	\$74.429,64	\$1.340,20	0,02
21013540	DEPOSITO AHORRO COOPERATIVO	\$19.418,85	\$261.885,30	\$242.466,44	12,49
21013550	AHORRO PROGRAMADO	\$4.612,76	\$6.107,08	\$1.494,32	0,32
21013560	AHORRO EMPRESARIAL GANA MAS	\$18,60	\$18,69	\$0,09	0,00
210150	Depósitos por confirmar	\$10,62	\$0,00	-\$10,62	-1,00
21015005	AHORRO A LA VISTA	\$10,62	\$0,00	-\$10,62	-1,00
21015030	DEPOSITOS POR CONFIRMAR AHORRO COOPERATIVO	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
210155	Depósitos de cuenta básica	\$0,00	\$8.632,77	\$8.632,77	
2103	Depósitos a plazo	\$2.285.862,83	\$2.316.420,21	\$30.557,39	0,01
210305	De 1 a 30 días	\$353.795,50	\$237.639,29	\$116.156,21	-0,33
210310	De 31 a 90 días	\$471.722,22	\$503.819,31	\$32.097,10	0,07
210315	De 91 a 180 días	\$489.898,83	\$532.682,18	\$42.783,35	0,09
210320	De 181 a 360 días	\$576.281,88	\$743.072,96	\$166.791,08	0,29
210325	De más de 361 días	\$394.164,41	\$299.206,48	-\$94.957,93	-0,24
2105	Depósitos restringidos	\$22.245,00	\$18.319,27	-\$3.925,73	-0,18
210505	AHORRO ENCAJE	\$22.245,00	\$18.319,27	-\$3.925,73	-0,18
25	CUENTAS POR PAGAR	\$70.223,66	\$66.965,47	-\$3.258,19	-0,05
2501	Intereses por pagar	\$53.474,50	\$59.587,26	\$6.112,77	0,11
250105	Depósitos a la vista	\$13,91	\$15,37	\$1,46	0,11
25010505	DEPOSITOS A LA VISTA	\$10,83	\$10,38	-\$0,45	-0,04
25010510	DEPÓSITOS A LA VISTA AHORRO HORMIGUITA	\$0,69	\$0,74	\$0,05	0,07
25010520	DEPÓSITOS A LA VISTA AHORRO DOMICILIO	\$1,83	\$2,12	\$0,30	0,16
25010525	AHORRO COOPERATIVO	\$0,00	\$0,00	\$0,00	1,00
25010530	AHORRO PROGRAMADO	\$0,55	\$0,79	\$0,23	0,42
25010535	AHORRO EMPRESARIAL GANA MAS	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
25010540	CUENTA BASICA	\$0,00	\$1,34	\$1,34	
250115	Depósitos a plazo fijo	\$53.460,59	\$59.571,89	\$6.111,30	0,11
2503	Obligaciones patronales	\$11.976,48	\$4.272,95	-\$7.703,52	-0,64
250310	Beneficios Sociales	\$8.607,52	\$2.081,01	-\$6.526,51	-0,76
25031005	DECIMO TERCER SUELDO	\$277,78	\$0,00	-\$277,78	-1,00
25031010	DECIMO CUARTO SUELDO	\$528,94	\$395,75	-\$133,19	-0,25
25031015	VACACIONES	\$7.800,81	\$1.685,26	-\$6.115,55	-0,78
250325	Participación a empleados	\$3.368,95	\$2.191,95	-\$1.177,01	-0,35
2505	Contribuciones, impuestos y multas	\$4.772,69	\$3.105,25	-\$1.667,43	-0,35
250505	Impuesto a la renta	\$4.772,69	\$3.105,25	-\$1.667,43	-0,35

29	OTROS PASIVOS	\$578.615,40	\$2.773,76	\$575.841,64	-	-1,00
2908	Transferencias internas	\$577.191,06	\$2.563,34	\$574.627,72	-	-1,00
290805	AGENCIA MATRIZ	\$486.621,21	\$0,00	\$486.621,21	-	-1,00
290810	AGENCIA SALCEDO	\$0,00	\$0,00	\$0,00	-	
290815	AGENCIA LATACUNGA	\$1.571,62	\$567,52	-\$1.004,10		-0,64
290820	AGENCIA PILLARO	\$0,00	\$0,00	\$0,00		
290830	AGENCIA PELILEO	\$19.316,44	\$389,49	-\$18.926,95		-0,98
290840	AGENCIA MACHACHI	\$0,00	\$0,00	\$0,00		
290845	AGENCIA HUACHI CHICO	\$2.578,14	\$0,00	-\$2.578,14		-1,00
290850	AGENCIA SANGOLQUI	\$66.453,12	\$89,23	-\$66.363,89		-1,00
290855	AGENCIA BAÑOS	\$568,28	\$225,63	-\$342,64		-0,60
290861	AGENCIA QUITO NORTE	\$0,00	\$232,32	\$232,32		
290862	AGENCIA QUITO CENTRO	\$0,00	\$375,05	\$375,05		
290867	AGENCIA OTAVALO	\$0,00	\$557,47	\$557,47		
290870	AGENCIA TUMBACO	\$0,00	\$56,96	\$56,96		
290871	AGENCIA CAYAMBE	\$82,25	\$69,66	-\$12,59		-0,15
2990	Otros	\$1.424,34	\$210,43	-\$1.213,91		-0,85
299005	Sobrantes de caja	\$187,59	\$189,34	\$1,75		0,01
299090	Varios	\$1.236,75	\$21,09	-\$1.215,66		-0,98
29909015	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	\$1.236,75	\$21,09	-\$1.215,66		-0,98
29909030	CUENTAS INMOVILIZADAS	\$0,00	\$0,00	\$0,00		
	TOTAL PASIVO:	\$3.261.764,42	\$3.002.986,18	\$258.778,24	-	-0,08
31	CAPITAL SOCIAL	\$75.873,56	\$83.720,38	\$7.846,81	-	0,10
3103	Aportes de socios	\$75.873,56	\$83.720,38	\$7.846,81		0,10
310305	CERTIFAPORTAORDINARIOS ACTI	\$0,00	\$83.720,38	\$83.720,38		
33	RESERVAS	\$564.848,26	\$720.854,77	\$156.006,50	-	0,28
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	\$564.848,26	\$720.854,77	\$156.006,50		0,28
330105	Reserva legal Irrepartible de utilidades o excedentes	\$0,00	\$496.802,32	\$496.802,32		
330110	Aportes de los socios por norma de fortalecimiento de cooperativas de ahorro y crédito	\$0,00	\$224.052,45	\$224.052,45		
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$19.839,49	\$19.839,49	\$0,00	-	0,00
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	\$19.839,49	\$19.839,49	\$0,00		0,00
350105	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES EQUIPOS Y RESULTADOS	\$0,00	\$19.839,49	\$19.839,49		
36	RESULTADOS	\$128.863,39	\$161.475,91	\$32.612,53	-	0,25
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	\$128.863,39	\$161.475,91	\$32.612,53		0,25
360305	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$0,00	\$161.475,91	\$161.475,91		
	TOTAL PATRIMONIO:	\$789.424,70	\$985.890,55	\$196.465,84	-	0,25
	PASIVO + PATRIMONIO	\$4.051.189,12	\$3.988.876,73	-\$62.312,39	-	-0,02

Tabla 18

Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS KULLKI WASI LTDA. - AGENCIA GUARANDA PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024					
CÓDIGO	CUENTAS	Semestre 1 2023	Semestre 1 2024	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$639.568,48	\$598.702,81	-\$40.865,67	-0,06
5.1.01	Depósitos	\$3.482,00	\$14.096,64	\$10.614,64	3,05
5.1.01.10	Depósitos en entidades financieras públicas, privadas y del sector financiero popular y solidario	\$3.482,00	\$14.096,64	\$10.614,64	3,05
5.1.01.10.05	INTERESES GANADOS EN DEPOSITOS EN BANCOS	\$3.482,00	\$14.096,64	\$10.614,64	3,05
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	\$0,00	\$5.489,16	\$5.489,16	
5.1.03.10	Disponibles para la venta	\$0,00	\$5.489,16	\$5.489,16	
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$636.086,48	\$575.858,52	-\$60.227,96	-0,09
5.1.04.10	Cartera de crédito de consumo	\$86.753,29	\$106.663,52	\$19.910,23	0,23
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	\$530.896,01	\$448.817,26	-\$82.078,75	-0,15
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	\$9.598,82	\$13.307,06	\$3.708,24	0,39
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	\$2.555,83	\$1.133,76	-\$1.422,07	-0,56
5.1.04.50	De mora	\$6.282,53	\$5.936,92	-\$345,61	-0,06
5.1.90	Otros intereses y descuentos	\$0,00	\$3.258,49	\$3.258,49	
5.1.90.90	Otros	\$0,00	\$3.258,49	\$3.258,49	
5.1.90.90.05	INTERÉS Y DESCUENTO	\$0,00	\$3.258,49	\$3.258,49	
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	\$1.957,36	\$3.350,00	\$1.392,64	0,71
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
5.4.04.05	NOTIFICACIÓN Y COBRANZA	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
5.4.90	Otros servicios	\$1.957,36	\$3.350,00	\$1.392,64	0,71
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	\$1.957,36	\$3.350,00	\$1.392,64	0,71
5.4.90.05.05	CHEQUE NACIONAL DEVUELTO	\$0,44	\$0,00	-\$0,44	-1,00
5.4.90.05.30	EMISIÓN DE REFERENCIA FINANCIERA	\$131,12	\$281,93	\$150,81	1,15
5.4.90.05.45	TRANSFERENCIA NACIONAL OTRAS ENTIDADES	\$203,30	\$189,83	-\$13,47	-0,07
5.4.90.05.50	REPOSICION DE LIBRETA ESTADO CTA PERDIDA ROBO	\$22,21	\$18,62	-\$3,59	-0,16
5.4.90.05.75	COBRANZA EXTRAJUDICIAL	\$1.571,53	\$2.757,58	\$1.186,05	0,75
5.4.90.05.85	CORTE DE IMPRESO DE MOVIMIENTOS DE CUENTAS	\$9,13	\$8,56	-\$0,57	-0,06
5.4.90.05.91	TRANSFERENCIA SPI BONO	\$11,02	\$23,30	\$12,28	1,11
5.4.90.05.95	TRANSFERENCIA INTERBANCARIAS SPI ENVIADAS INTENT	\$8,62	\$70,19	\$61,57	7,14
5.6	OTROS INGRESOS	\$9.583,64	\$9.764,13	\$180,49	0,02
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	\$9.583,55	\$8.895,05	-\$688,50	-0,07
5.6.04.05	De activos castigados	\$8.931,93	\$0,00	-\$8.931,93	-1,00
5.6.04.05.05	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
5.6.04.05.10	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	\$0,00	\$8.885,93	\$8.885,93	

5.6.04.05.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO	\$7.323,86	\$6.711,52	-\$612,33	-0,08
5.6.04.05.55	CARTERA DE CRÉDITOS REESTRUCTURADA	\$1.608,08	\$2.174,41	\$566,33	0,35
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	\$651,62	\$9,11	-\$642,50	-0,99
5.6.04.20.05	CARTERA MICROCREDITO	\$651,62	\$9,11	-\$642,50	-0,99
5.6.90	Otros	\$0,09	\$869,08	\$868,99	9931,30
5.6.90.90	OTRAS COMISIONES	\$0,09	\$869,08	\$868,99	9931,30
5.6.90.90.15	OTROS INGRESOS	\$0,09	\$869,08	\$868,99	9931,30
TOTAL INGRESOS:		\$651.109,48	\$611.816,93	-\$39.292,54	-0,06
4.1	INTERESES CAUSADOS	\$299.717,58	\$279.029,91	-\$20.687,67	-0,07
4.1.01	Obligaciones con el público	\$299.717,58	\$279.029,91	-\$20.687,67	-0,07
4.1.01.15	Depósitos de ahorro	\$7.300,98	\$11.574,93	\$4.273,94	0,59
4.1.01.15.05	DEPOSITOS A LA VISTA	\$4.936,63	\$4.100,73	-\$835,90	-0,17
4.1.01.15.10	AHORRO ENCAJE	\$12,93	\$13,94	\$1,00	0,08
4.1.01.15.15	AHORRO HORMIGUITA	\$201,92	\$167,81	-\$34,11	-0,17
4.1.01.15.20	AHORRO PLUS	\$29,46	\$30,27	\$0,81	0,03
4.1.01.15.25	AHORRO DOMICILIO	\$1.310,35	\$1.501,77	\$191,42	0,15
4.1.01.15.35	AHORRO COOPERATIVO	\$646,21	\$5.484,56	\$4.838,35	7,49
4.1.01.15.40	AHORRO PROGRAMADO	\$162,25	\$275,72	\$113,48	0,70
4.1.01.15.45	AHORRO CORPORATIVO EMPRESARIAL GANA MAS	\$1,21	\$0,11	-\$1,11	-0,91
4.1.01.30	Depósitos a plazo	\$230.005,29	\$247.908,97	\$17.903,68	0,08
4.1.01.30.05	DEPÓSITOS A PLAZO	\$230.005,29	\$247.908,97	\$17.903,68	0,08
4.1.01.40	Depósitos de cuenta básica	\$0,00	\$4,67	\$4,67	
4.1.01.90	Otros	\$62.411,31	\$19.541,34	-\$42.869,97	-0,69
4.1.01.90.05	INTERÉS Y DESCUENTO	\$62.411,31	\$19.541,34	-\$42.869,97	-0,69
4.4	PROVISIONES	\$57.745,00	\$30.428,75	-\$27.316,25	-0,47
4.4.02	Cartera de créditos	\$57.745,00	\$30.428,75	-\$27.316,25	-0,47
4.4.02.20	Crédito de consumo	\$4.472,76	\$1.544,31	-\$2.928,45	-0,65
4.4.02.20.05	PROVISIÓN ESPECÍFICA	\$4.472,76	\$1.544,31	-\$2.928,45	-0,65
4.4.02.40	Microcrédito	\$53.272,23	\$27.648,55	-\$25.623,69	-0,48
4.4.02.20.05	PROVISIÓN ESPECÍFICA	\$53.272,23	\$27.648,55	-\$25.623,69	-0,48
4.4.03	Cuentas por Cobrar	\$0,00	\$1.235,89	\$1.235,89	
4.4.03.05	PROVISION CTASX COBRAR	\$0,00	\$1.235,89	\$1.235,89	
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	\$152.042,80	\$131.270,64	-\$20.772,16	-0,14
4.5.01	Gastos de personal	\$79.558,49	\$69.471,57	-\$10.086,91	-0,13
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	\$51.235,68	\$48.555,05	-\$2.680,63	-0,05
4.5.01.05.05	SUELDOS	\$51.235,68	\$48.555,05	-\$2.680,63	-0,05
4.5.01.10	Beneficios sociales	\$11.058,19	\$7.469,73	-\$3.588,46	-0,32
4.5.01.10.05	DÉCIMO TERCER SUELDO	\$3.034,20	\$2.931,52	-\$102,68	-0,03
4.5.01.10.10	DÉCIMO CUARTO SUELDO	\$1.378,01	\$1.367,94	-\$10,07	-0,01
4.5.01.10.20	VACACIONES NO GOZADAS	\$6.645,98	\$1.502,15	-\$5.143,83	-0,77
4.5.01.10.25	BONIFICACIÓN POR DESAHUCIO	\$0,00	\$1.556,56	\$1.556,56	
4.5.01.10.35	BONO POR ANTIGUEDAD	\$0,00	\$111,56	\$111,56	

4.5.01.20	Aportes al IESS	\$4.897,88	\$4.688,92	-\$208,96	-0,04
4.5.01.20.05	APORTE PATRONAL AL IESS	\$4.423,88	\$4.274,17	-\$149,71	-0,03
4.5.01.20.10	APORTE PERSONAL	\$474,00	\$414,75	-\$59,25	-0,12
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	\$1.278,75	\$0,00	-\$1.278,75	-1,00
4.5.01.30.10	PENSIONES JUBILARES	\$1.278,75	\$0,00	-\$1.278,75	-1,00
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	\$2.148,82	\$2.059,05	-\$89,77	-0,04
4.5.01.90	Otros	\$8.939,17	\$6.698,83	-\$2.240,34	-0,25
4.5.01.90.05	CAPACITACION FUNCEMPLEADOS	\$555,63	\$257,16	-\$298,46	-0,54
4.5.01.90.10	VIATICOS MOVILIZACION Y HOSPEDAJE	\$3.596,95	\$3.488,45	-\$108,50	-0,03
4.5.01.90.15	UNIFORMES	\$1.584,12	\$268,63	-\$1.315,50	-0,83
4.5.01.90.25	BONO RESPONSABILIDAD	\$743,84	\$545,48	-\$198,37	-0,27
4.5.01.90.35	HORAS EXTRAS	\$839,13	\$733,03	-\$106,09	-0,13
4.5.01.90.45	COMISIONES ROL NOMINA	\$1.619,51	\$1.406,08	-\$213,43	-0,13
4.5.02	Honorarios	\$5.311,61	\$5.364,04	\$52,43	0,01
4.5.02.05	Consejos	\$1.316,09	\$1.358,00	\$41,91	0,03
4.5.02.05.15	DIETAS CONSEJO ADMINISTRACIÓN	\$797,48	\$835,63	\$38,15	0,05
4.5.02.05.20	DIETAS CONSEJO VIGILANCIA	\$467,16	\$501,38	\$34,21	0,07
4.5.02.05.35	VIATICOS Y MOVILIZACIÓN CONSEJO DE ADM	\$51,45	\$21,00	-\$30,45	-0,59
4.5.02.10	Honorarios profesionales	\$3.995,52	\$4.006,04	\$10,52	0,00
4.5.02.10.10	HONORARIOS PROFESIONALES	\$3.149,13	\$2.942,01	-\$207,11	-0,07
4.5.02.10.15	HONORARIOS PROFESIONALES CONSULTORIA	\$846,39	\$1.064,02	\$217,63	0,26
4.5.03	Servicios varios	\$27.260,75	\$22.680,08	-\$4.580,67	-0,17
4.5.03.05	Movilización, fletes y embalajes	\$565,93	\$277,31	-\$288,62	-0,51
4.5.03.05.05	MOVILIZACION FLETES	\$565,93	\$277,31	-\$288,62	-0,51
4.5.03.10	Servicios de guardianía	\$3.086,13	\$2.897,13	-\$189,00	-0,06
4.5.03.10.05	SERVICIOS DE GUARDIANIA	\$3.086,13	\$2.897,13	-\$189,00	-0,06
4.5.03.15	Publicidad y propaganda	\$7.325,42	\$4.439,52	-\$2.885,90	-0,39
4.5.03.15.05	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$7.325,42	\$4.439,52	-\$2.885,90	-0,39
4.5.03.20	Servicios básicos	\$2.396,99	\$2.454,60	\$57,61	0,02
4.5.03.20.05	ENERGIA ELECTRICA	\$444,37	\$253,79	-\$190,59	-0,43
4.5.03.20.10	AGUA POTABLE	\$64,54	\$30,73	-\$33,81	-0,52
4.5.03.20.15	COMUNICACIONES	\$1.058,75	\$1.224,48	\$165,73	0,16
4.5.03.20.20	MONITOREO	\$56,25	\$67,65	\$11,40	0,20
4.5.03.20.30	TELÉFONO FIJO	\$181,58	\$176,21	-\$5,37	-0,03
4.5.03.20.40	TELEFONO MOVIL	\$591,50	\$701,75	\$110,25	0,19
4.5.03.25	Seguros	\$2.187,88	\$1.646,72	-\$541,16	-0,25
4.5.03.25.05	SEGUROS DE VIDA DEL PERSONAL	\$665,38	\$570,47	-\$94,91	-0,14
4.5.03.25.10	SEGURO ASISTENCIA MEDICA PERSONAL	\$1.522,50	\$1.023,75	-\$498,75	-0,33
4.5.03.25.15	SEGUROS RAMOS	\$0,00	\$52,50	\$52,50	
4.5.03.30	Arrendamientos	\$6.120,63	\$6.109,64	-\$10,98	0,00
4.5.03.30.05	ARRENDAMIENTOS INMUEBLES	\$6.120,63	\$6.109,64	-\$10,98	0,00
4.5.03.90	Otros servicios	\$5.577,79	\$4.855,17	-\$722,61	-0,13

4.5.03.90.05	BURO DE CRÉDITO	\$948,34	\$1.010,24	\$61,90	0,07
4.5.03.90.15	SERVICIOS DE GARAGE	\$17,50	\$0,00	-\$17,50	-1,00
4.5.03.90.20	COMISION DE VENTAS	\$2.202,44	\$0,00	-\$2.202,44	-1,00
4.5.03.90.25	JUDICIALES NOTARIALES	\$23,63	\$11,38	-\$12,25	-0,52
4.5.03.90.30	CALIFICADORA DE RIESGOS	\$68,25	\$129,50	\$61,25	0,90
4.5.03.90.35	GASTOS BANCARIOS	\$33,38	\$14,56	-\$18,82	-0,56
4.5.03.90.40	AUDITORIA EXTERNA	\$113,75	\$115,50	\$1,75	0,02
4.5.03.90.45	RED CONECTA CAJEROS	\$0,00	\$638,49	\$638,49	
4.5.03.90.55	CONSULTORIA EMPRESAS	\$413,00	\$366,10	-\$46,90	-0,11
4.5.03.90.65	SERVICIOS PRESTADOS	\$904,08	\$2.114,32	\$1.210,24	1,34
4.5.03.90.70	SERVICIOS FIDUCIARIOS	\$105,00	\$87,50	-\$17,50	-0,17
4.5.03.90.75	SERVICIOS COMISION BAN RED	\$0,00	\$26,25	\$26,25	
4.5.03.90.80	OTROS	\$748,41	\$341,33	-\$407,08	-0,54
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	\$25.800,66	\$23.705,92	-\$2.094,74	-0,08
4.5.04.10	Impuestos Municipales	\$3.415,74	\$997,52	-\$2.418,22	-0,71
4.5.04.15	Aportes a la SEPS	\$4.248,74	\$4.332,54	\$83,80	0,02
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	\$15.915,74	\$17.992,62	\$2.076,88	0,13
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
4.5.04.90	Otros impuestos y contribuciones	\$2.220,45	\$383,24	-\$1.837,21	-0,83
4.5.04.90.05	RED FINANCIERA	\$54,25	\$0,00	-\$54,25	-1,00
4.5.04.90.15	APORTES ICORED	\$57,75	\$98,88	\$41,13	0,71
4.5.04.90.40	CONTRIBUCION UNICA Y TEMPORAL	\$2.108,45	\$284,37	-\$1.824,08	-0,87
4.5.05	Depreciaciones	\$2.310,91	\$2.274,27	-\$36,65	-0,02
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$1.036,11	\$1.054,91	\$18,80	0,02
4.5.05.25.05	DEPREC MUEBLES DE OFICINA	\$979,27	\$997,53	\$18,26	0,02
4.5.05.25.10	DEPREC ENSERES DE OFICINA	\$56,84	\$57,37	\$0,53	0,01
4.5.05.30	Equipos de computación	\$1.274,81	\$1.219,36	-\$55,44	-0,04
4.5.05.30.05	DEPREC EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$1.274,81	\$1.219,36	-\$55,44	-0,04
4.5.06	Amortizaciones	\$2.045,47	\$949,65	-\$1.095,82	-0,54
4.5.06.15	Gastos de instalación	\$0,00	\$779,20	\$779,20	
4.5.06.15.10	AMORT GASTOS DE LICENCIAMIENTO Y SOFTWARE	\$0,00	\$779,20	\$779,20	
4.5.06.90	Otros	\$2.045,47	\$170,46	-\$1.875,01	-0,92
4.5.07	Otros gastos	\$9.754,91	\$6.825,10	-\$2.929,81	-0,30
4.5.07.05	Suministros diversos	\$1.962,33	\$1.674,32	-\$288,02	-0,15
4.5.07.05.05	SUMINISTROS DE OFICINA	\$1.483,07	\$1.059,49	-\$423,58	-0,29
4.5.07.05.15	SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	\$298,22	\$203,87	-\$94,35	-0,32
4.5.07.05.25	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	\$181,04	\$410,96	\$229,91	1,27
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	\$3.523,74	\$3.065,09	-\$458,65	-0,13
4.5.07.15.05	MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO	\$923,16	\$657,51	-\$265,66	-0,29
4.5.07.15.10	MANTEN MUEBLES DE OFICINA	\$645,02	\$473,94	-\$171,08	-0,27
4.5.07.15.15	MANTEN EQUIPO DE COMPUTACION	\$516,50	\$342,48	-\$174,02	-0,34
4.5.07.15.25	MANTENIMIENTO VEHICULO	\$563,15	\$726,60	\$163,45	0,29
4.5.07.15.30	SERVICIOS INFORMATICOS	\$875,92	\$864,57	-\$11,35	-0,01

4.5.07.90	Otros	\$4.268,84	\$2.085,70	-\$2.183,14	-0,51
4.5.07.90.30	GASTOS DIVERSOS	\$558,89	\$101,22	-\$457,66	-0,82
4.5.07.90.45	GASTO SERVICIO MÉDICO	\$156,33	\$18,64	-\$137,69	-0,88
4.5.07.90.50	GASTOS DE GESTION REFRIGERIOS	\$1.046,00	\$380,65	-\$665,36	-0,64
4.5.07.90.55	GASTOS DE GESTION NAVIDEÑO	\$1.620,70	\$554,37	-\$1.066,33	-0,66
4.5.07.90.60	RESPONSABILIDAD SOCIAL	\$215,87	\$5,25	-\$210,62	-0,98
4.5.07.90.80	TRANSPORTE BLINDADO	\$343,55	\$822,75	\$479,20	1,39
4.5.07.90.85	SUSCRIPCIONES	\$26,25	\$0,00	-\$26,25	-1,00
4.5.07.90.93	GASTOS DE GESTION	\$301,25	\$202,82	-\$98,43	-0,33
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$4.599,07	\$4.314,52	-\$284,55	-0,06
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	\$4.438,07	\$4.314,52	-\$123,54	-0,03
4.7.03.05	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADAS EN EJERCICIOS ANTERIORES	\$4.438,07	\$4.314,52	-\$123,54	-0,03
4.7.03.05.10	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	\$873,05	\$0,00	-\$873,05	-1,00
4.7.03.05.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO	\$3.454,19	\$0,00	-\$3.454,19	-1,00
4.7.03.05.50	CARTERA DE CRÉDITOS REFINANCIADA	\$96,67	\$4.314,52	\$4.217,85	43,63
4.7.03.05.55	CARTERA DE CRÉDITOS REESTRUCTURADA	\$14,15	\$0,00	-\$14,15	-1,00
4.7.90	Otros	\$161,00	\$0,00	-\$161,00	-1,00
4.7.90.10	Otros	\$161,00	\$0,00	-\$161,00	-1,00
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	\$8.141,64	\$5.297,20	-\$2.844,44	-0,35
4.8.10	Participación a empleados	\$3.368,95	\$2.191,95	-\$1.177,01	-0,35
4.8.15	Impuesto a la renta	\$4.772,69	\$3.105,25	-\$1.667,43	-0,35
TOTAL GASTOS		\$522.246,09	\$450.341,02	-\$71.905,07	-0,14
Resultado (Utilidad):		\$128.863,39	\$161.475,91	\$32.612,53	0,25

Análisis de la información de la cartera de crédito

El análisis financiero de la Agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. evidencia que el segmento de cartera de consumo representa uno de los componentes centrales dentro de la estructura crediticia institucional, lo cual se alinea con las tendencias del sector cooperativo ecuatoriano, donde este tipo de crédito concentra alrededor del 50% de la cartera total a nivel nacional, sí se identifican señales claras del comportamiento del segmento consumo a partir de las cuentas relacionadas con intereses ganados, recuperaciones y provisiones crediticias.

En primer lugar, los ingresos por intereses y descuentos ganados disminuyeron entre el primer semestre de 2023 y el mismo periodo de 2024, pasando de USD

639.568,48 a USD 598.702,81, lo que representa una caída del 6 %. Esta reducción se interpreta como una posible desaceleración en la dinámica crediticia, especialmente en crédito de consumo, dado que este segmento es el que mayor volumen aporta al ingreso financiero de la cooperativa. La disminución puede estar asociada a:

1. una menor colocación de nuevos créditos,
2. un endurecimiento de las políticas crediticias, o
3. un incremento de la cartera improductiva (créditos con mora).

Por el otro lado, dentro de ingresos extraordinarios en la cuenta " Recuperaciones de activos financieros " se observa una variación de relevancia. En el año 2023, los ingresos por recuperaciones de activos incumplidos fueron de USD 9.583,55, mientras que el año 2024 la cartera de consumo prioritario es de USD 8.885,93. Lo denota significa que la agencia ha tenido que recuperar cartera que antes había provisionado o castigado y de algún modo eso es indicativo de la existencia de un nivel de incumplimiento significativo en la cartera de consumo.

Este comportamiento va en línea con lo señalado en las entrevistas a los funcionarios, quienes indicaron que el producto Credi Consumo es el que sostiene mayor morosidad, seguido de Automotriz Consumo y Credi Reactiva. Esta apreciación cualitativa se reafirma con los datos contables, porque la recuperación de cartera castigada se centra, principalmente, en los créditos de consumo, lo que significa un importante esfuerzo institucional en cobranzas y reestructuración.

De igual forma, en el Estado de Resultados se aprecia que, aun cuando la cooperativa mantiene ingresos a través de servicios y recuperaciones constantes, los ingresos financieros netos no presentan un crecimiento constante, lo cual no permitirá en el margen de ampliar colocaciones de consumo sin incrementar el riesgo crediticio. En cuanto al patrimonio, existe un aumento de USD 789.424,70 en el 2023 a los USD 985.890,55 en el 2024, reflejando un aumento financiero; pero que podría verse afectado si la morosidad del segmento de consumo continuara creciendo en los períodos a futuro.

En síntesis, los estados financieros reflejan que la cartera de consumo es estratégica pero vulnerable, generando altos ingresos por intereses, pero también requerimientos significativos de recuperación y provisiones. Este comportamiento confirma la necesidad de fortalecer la gestión crediticia a través de mejores procesos de evaluación, seguimiento post–desembolso y estrategias diferenciadas por producto. Además, evidencia que la sostenibilidad de la cooperativa depende en gran medida del desempeño de este segmento, por lo que la propuesta de mejora debe priorizar acciones dirigidas a optimizar la cartera de consumo, reducir morosidad y mejorar la asesoría financiera para los socios.

Análisis de los procesos de gestión financiera

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. se prioriza una gestión eficiente de las operaciones financieras y un adecuado manejo del riesgo, razón por la cual el personal encargado debe actuar con responsabilidad y compromiso profesional. Su labor es fundamental, pues implica evaluar y decidir sobre la aprobación de créditos solicitados por los socios para financiar sus actividades económicas. A continuación, se presenta una descripción del proceso de gestión financiera que aplica la institución:

Indicadores financieros

1. SUFICIENCIA PATRIMONIAL

1.1. Suficiencia Patrimonial

Suficiencia Patrimonial	= $\frac{\text{Patrimonio Total}}{\text{Activos Inmovilizados (Propiedades y Equipo)}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{789.424,70}{100.360,58}$	7,87
		Semestre 1-2024	= $\frac{985.890,55}{99.052,47}$	9,95

Análisis:

De acuerdo con los lineamientos prudenciales de la SEPS, un nivel elevado de suficiencia patrimonial refleja una adecuada capacidad de respaldo patrimonial

frente a los activos no productivos. El incremento observado en 2024 ubica a la cooperativa en una posición sólida de solvencia, reduciendo el riesgo estructural y fortaleciendo su capacidad para absorber pérdidas derivadas del deterioro de la cartera de crédito, particularmente del segmento consumo. Este comportamiento es coherente con una calificación patrimonial favorable y contribuye a la sostenibilidad institucional.

2. ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS

2.1. *Activos improductivos netos / Total activos*

Datos:

Semestre 1- 2023

Cartera de consumo que no devenga intereses: 16.823,01
 Cartera de microcrédito que no devenga intereses: 91.837,19
 Cartera de consumo vencida: 4.902,95
 Cartera de microcrédito vencida: 50.541,55

Semestre 1- 2024

Cartera de Consumo no devenga intereses: 20.089,78
 Cartera de microcrédito no devenga intereses: 126.139,58
 Cartera de consumo vencido: 8.772,02
 Cartera de microcrédito vencido: 52.542,84

Activos improductivos	$\frac{\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{cartera vencida}}{\text{Total Activos}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{164.104,70}{4.051.189,12}$	4,05%
		Semestre 1-2024	$= \frac{207.544,22}{3.988.876,73}$	5,20%

Análisis:

Según los parámetros de la SEPS, una proporción de activos improductivos inferior al 5 % se considera riesgo bajo, mientras que valores superiores indican riesgo moderado. En este contexto, la cooperativa pasa de un nivel aceptable en 2023 a una zona de riesgo moderado en 2024, lo que evidencia un deterioro en la calidad de los activos, impulsado principalmente por el incremento de la cartera de consumo y microcrédito que no devenga intereses. Este comportamiento exige un

fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y recuperación.

2.2. Activos productivos netos / Total activos

Activos productivos	$\frac{\text{Total activos} - \text{activos improductivos}}{\text{Total Activos}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{4.051.189,12 - 164.104,70}{4.051.189,12}$	95,95%
		Semestre 1-2024	$= \frac{3.988.876,73 - 207.544,22}{3.988.876,73}$	94,80%

Análisis:

A pesar de la reducción observada en 2024, la cooperativa mantiene una alta proporción de activos productivos, lo cual es consistente con una estructura financiera orientada a la intermediación crediticia. Desde el enfoque SEPS, este nivel continúa siendo favorable; sin embargo, la tendencia descendente advierte sobre el impacto que la cartera improductiva podría tener en la generación futura de ingresos si no se aplican medidas correctivas.

2.3. Activos productivos netos / Pasivo con costo

Datos:

Pasivos con costo 2023:

- Depósitos a la vista: 304.817,53
- Depósitos a plazo: 2.285.862,83
- **Total:** 2.590.680,36

Pasivos con costo 2024:

- Depósitos a la vista: 598.507,46
- Depósitos a plazo: 2.316.420,21
- **Total:** 2.914.927,67

Activos productivos	$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Depósitos a la vista} + \text{depósitos a plazo}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{3.887.084,42}{2.590.680,36}$	1,50%
		Semestre 1-2024	$= \frac{3.781.332,51}{2.914.927,67}$	1,30%

Análisis:

El descenso del indicador refleja una menor eficiencia en la colocación de los recursos captados, lo que, bajo criterios SEPS, puede interpretarse como una señal de sobre-liquidez relativa o cautela en la colocación de crédito ante el incremento del riesgo. Si bien el indicador se mantiene por encima de la unidad (nivel aceptable), su reducción confirma la necesidad de optimizar la gestión de la cartera de consumo.

3. ÍNDICES DE MOROSIDAD

3.1. Morosidad de la cartera de consumo

Datos:

Cartera bruta consumo 2023: $694.529,63 + 12.055,58 = 706.585,21$

Cartera bruta consumo 2024: $640.675,67 + 19.920,00 + 528,17 = 661.123,84$

Calificación según escala SEPS:

- ≤ 3 %: Riesgo bajo
- 3 % – 5 %: Riesgo moderado
- 5 %: Riesgo alto

Morosidad de la cartera de consumo	$\frac{\text{Cartera consumo vencida +cartera que no devengaintereses}}{\text{Cartera bruta de consumo}}$	Semestre 1-2023	$\frac{4.902,95 + 16.823,01}{706.585,21}$	3,07%
		Semestre 1-2024	$\frac{8.772,02 + 20.089,78}{661.123,84}$	4,36%

Análisis:

En 2023, la cartera de consumo se ubicó en el límite inferior del riesgo moderado, mientras que en 2024 se consolida claramente dentro de esta categoría. Este incremento evidencia un deterioro progresivo del comportamiento de pago, coherente con los resultados de las encuestas, donde una parte significativa de socios manifestó afectaciones en su presupuesto familiar. Desde el enfoque SEPS, este nivel de morosidad no es crítico, pero sí requiere acciones inmediatas de mitigación.

3.2.Morosidad del total de cartera de crédito

Datos:

Primer semestre 2023

Cartera vencida

- Cartera de crédito de consumo vencida: 4.902,95
- Cartera de microcrédito vencida: 50.541,55
- Cartera consumo refinanciada vencida: 86,34
- Cartera microcrédito refinanciada vencida: 1.060,74
- Cartera microcrédito reestructurada vencida: 228,12

Total cartera vencida 2023: 56.819,70

Cartera que no devenga intereses

- Consumo: 16.823,01
- Microcrédito: 91.837,19
- Consumo refinanciada: 1.716,84
- Microcrédito refinanciada: 12.166,47
- Microcrédito reestructurada: 8.835,94

Total no devenga intereses 2023: 131.379,45

Cartera improductiva total 2023:

$$56.819,70 + 131.379,45 = 188.199,15$$

Cartera bruta total 2023

- Cartera de créditos (total): 3.609.956,36

Primer semestre 2024

Cartera vencida

- Cartera de crédito de consumo vencida: 8.772,02
- Cartera de microcrédito vencida: 52.542,84
- Cartera consumo refinanciada vencida: 1.175,93
- Cartera microcrédito refinanciada vencida: 17.959,80
- Cartera microcrédito reestructurada vencida: 1,58

Total cartera vencida 2024: 80.452,17

Cartera que no devenga intereses

- Consumo: 20.089,78
- Microcrédito: 126.139,58
- Consumo refinanciada: 5.604,55
- Microcrédito refinanciada: 24.657,76

Total no devenga intereses 2024: 176.491,67

Cartera improductiva total 2024:

$$80.452,17 + 176.491,67 = 256.943,84$$

Cartera bruta total 2024

- Cartera de créditos (total): 3.024.267,28

Escala referencial SEPS para morosidad total

- ≤ 5 %: Riesgo bajo
- 5 % – 8 %: Riesgo moderado
- 8 %: Riesgo alto

Morosidad total de la cartera	<i>Cartera vencida total + cartera total que no devenga intereses</i>	Semestre 1-2023	= $\frac{188.199,15}{3.609.956,36}$	5,21%
		Semestre 1-2024	= $\frac{256.943,84}{3.024.267,28}$	8,50%
	<i>Cartera bruta total</i>			

Análisis:

En el primer semestre de 2023, la morosidad total de la cartera se ubicó en 5,21 %, posicionándose en el límite inferior del riesgo moderado, lo que reflejaba un nivel de incumplimiento controlado. Sin embargo, en el primer semestre de 2024 el indicador asciende a 8,50 %, superando el umbral de riesgo moderado y ubicándose en un nivel de riesgo alto, de acuerdo con la escala establecida por la SEPS. Este deterioro se explica principalmente por el incremento de la cartera de consumo y microcrédito que no devenga intereses, así como por el crecimiento de créditos refinanciados vencidos. Desde un enfoque prudencial, este resultado constituye una señal de alerta relevante, que exige la implementación inmediata de estrategias de fortalecimiento en la evaluación crediticia, seguimiento post–desembolso y gestión de la cartera improductiva, tal como se plantea en la propuesta del presente estudio.

4. COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA

4.1. Cobertura de provisiones para cartera improductiva

Provisiones para cartera improductiva	<i>Provisiones para créditos incobrables</i> <i>Cartera improductiva total</i>	Semestre 1-2023	= $\frac{172.991,68}{164.104,70}$	105,40%
		Semestre 1-2024	= $\frac{183.892,00}{207.544,22}$	88,60%

Análisis:

De acuerdo con los criterios SEPS, una cobertura superior al 100 % refleja una posición prudente y conservadora frente al riesgo crediticio. En 2023, la cooperativa cumplía ampliamente este estándar. No obstante, en 2024 la cobertura se reduce por debajo del 100 %, ubicándose en una zona de cobertura aceptable pero vulnerable, lo que incrementa la exposición patrimonial ante un eventual agravamiento de la morosidad, especialmente en la cartera de consumo refinanciada.

5. EFICIENCIA MICROECONÓMICA

5.1. Gastos de operación / Activo promedio

Provisiones para cartera improductiva	$\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Activo Promedio}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{152.042,80}{4.051.189,12}$	3,75%
		Semestre 1-2024	$= \frac{131.270,64}{3.988.876,73}$	3,29%

Análisis:

La reducción del indicador en 2024 evidencia mejor control del gasto operativo, ubicando a la cooperativa en una posición de eficiencia aceptable. Este resultado compensa parcialmente el deterioro observado en la cartera.

5.2. Gastos de operación / Margen financiero

Datos:

Margen financiero = Ingresos financieros – Intereses causados

- **2023:** 651.109,48 – 299.717,58 = **\$351.391,90**
- **2024:** 611.816,93 – 279.029,91 = **\$332.787,02**

Gastos de Operación / margen financiero	$\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{152.042,80}{351.391,90}$	43,3%
		Semestre 1-2024	= $\frac{131.270,64}{332.787,02}$	39,5%

Análisis:

La disminución del ratio refleja mejor aprovechamiento del margen financiero, alineado con prácticas de eficiencia operativa recomendadas por la SEPS.

5.3. Gastos de personal / Activo promedio

Gastos de Operación / margen financiero	$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Activo promedio}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{79.558,49}{4.051.189,12}$	1,96%
		Semestre 1-2024	= $\frac{69.471,57}{3.988.876,73}$	1,74%

Análisis:

La reducción indica optimización del recurso humano, sin afectar la operación, coherente con una gestión prudente del gasto.

6. RENTABILIDAD

6.1. Resultado del ejercicio / Patrimonio promedio (ROE)

ROE	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{128.863,39}{789.424,70}$	16,3%
		Semestre 1-2024	= $\frac{161.475,91}{985.890,55}$	16,4%

Análisis:

La rentabilidad patrimonial se mantiene estable y saludable, evidenciando capacidad de generación de excedentes pese al deterioro de la cartera de consumo.

6.2. Resultado del ejercicio / Activo promedio (ROA)

ROA	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Activo Promedio}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{128.863,39}{4.051.189,12}$	3,18%
		Semestre 1-2024	$= \frac{161.475,91}{3.988.876,73}$	4,05%

Análisis:

El incremento del ROA en 2024 refleja mejor eficiencia en el uso de los activos, impulsada por control del gasto y mayores ingresos por cartera de consumo.

7. INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

7.1. Cartera bruta / (Depósitos a la vista + Depósitos a plazo)

ROE	$\frac{\text{Cartera bruta total}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo}}$	Semestre 1-2023	$= \frac{3.609.956,36}{3.024.267,28}$	1,39%
		Semestre 1-2024	$= \frac{2.590.680,36}{2.914.927,67}$	1,04%

Análisis:

La reducción del indicador muestra una menor colocación relativa frente a captaciones, señal de cautela crediticia ante el aumento del riesgo. Aunque el valor se mantiene en rango aceptable (>1), evidencia menor dinamismo de la intermediación en 2024.

8. EFICIENCIA FINANCIERA

8.1. Margen de intermediación / Patrimonio promedio

Datos:

Margen de intermediación = Ingresos financieros – Intereses causados

- **2023:** 651.109,48 – 299.717,58 = 351.391,90
- **2024:** 611.816,93 – 279.029,91 = 332.787,02

Patrimonio promedio:

- **2023:** 789.424,70
- **2024:** 985.890,55

Margen de intermediación	$\frac{\text{Margen de intermediación}}{\text{Patrimonio promedio}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{351.391,90}{789.424,70}$	44,50%
		Semestre 1-2024	= $\frac{332.787,02}{985.890,55}$	33,80%

Análisis:

La eficiencia financiera medida sobre el patrimonio disminuye en 2024, lo que indica que el margen generado crece a un ritmo menor que el patrimonio. Bajo criterios prudenciales SEPS, esto sugiere menor apalancamiento del capital propio y una postura conservadora ante el incremento del riesgo de cartera.

8.2. Margen de intermediación / Activo promedio

Datos:

Margen de intermediación	$\frac{\text{Margen de intermediación}}{\text{Activo promedio}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{351.391,90}{4.051.189,12}$	8,68%
		Semestre 1-2024	= $\frac{161.475,91}{332.787,02}$	8,34%

Análisis:

La ligera reducción refleja menor eficiencia en la generación de margen por unidad de activo, coherente con la cautela en colocaciones y el deterioro observado en la cartera de consumo.

9. RENDIMIENTO DE LA CARTERA

Para efectos del diagnóstico institucional y conforme a la información disponible, se prioriza el rendimiento por segmento con énfasis en consumo.

9.1. Rendimiento de la cartera de consumo

Datos:

Intereses ganados (consumo):

- 2023: 86.753,29
- 2024: 106.663,52

Cartera bruta de consumo:

- 2023: 706.585,21
- 2024: 661.123,84

Rendimiento de cartera de consumo	$\frac{\text{Intereses ganados cartera consumo}}{\text{Cartera bruta de consumo}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{86.753,29}{706.585,21}$	12,28%
		Semestre 1-2024	= $\frac{106.663,52}{661.123,84}$	16,13%

Análisis:

El rendimiento del crédito de consumo mejora significativamente en 2024, evidenciando mayor contribución de este segmento al margen financiero. Sin embargo, este mayor rendimiento se acompaña de mayor riesgo, como se observó en la morosidad.

9.2. Cartera refinanciada y reestructurada

Bajo un análisis cualitativo, el incremento de los saldos refinanciados y reestructurados en 2024 refleja presión sobre la capacidad de pago de los socios. Bajo la normativa SEPS, estos comportamientos elevan el riesgo crediticio latente y exigen provisiones y seguimiento reforzado.

10. LIQUIDEZ

10.1. Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo

Fondos disponibles/ depósitos a corto plazo	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a la vista}}$	Semestre 1-2023	= $\frac{87.507,44}{304.817,53}$	28,70%
		Semestre 1-2024	= $\frac{471.320,35}{598.507,46}$	78,70%

Análisis:

El aumento sustancial del indicador en 2024 ubica a la cooperativa en una posición de liquidez alta, superando los niveles mínimos recomendados por la SEPS. Si bien fortalece la capacidad de respuesta inmediata, también puede indicar exceso de liquidez no colocada eficientemente.

11. VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

11.1. Cartera improductiva descubierta / (Patrimonio + Resultados)

Datos:

Cartera improductiva total:

- **2023:** 188.199,15
- **2024:** 256.943,84

Provisiones:

- **2023:** 172.991,68
- **2024:** 183.892,00

Patrimonio total:

- **2023:** 789.424,70
- **2024:** 985.890,55

Cartera improductiva descubierta	<i>Cartera improductiva – Provisiones</i>	Semestre 1-2023	= $\frac{15.207,47}{789.424,70}$	1,93%
	<i>Patrimonio Total</i>	Semestre 1-2024	= $\frac{73.051,84}{985.890,55}$	7,41%

Análisis:

El incremento del indicador en 2024 evidencia mayor exposición patrimonial al riesgo crediticio, aunque aún dentro de rangos manejables. No obstante, el aumento es consistente con la reducción en la cobertura de provisiones observada.

La evaluación integral de los indicadores financieros pone de manifiesto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Guaranda, posee una

estructura patrimonial robusta y una estructura de los activos elementalmente productiva, lo que le ha permitido mantener niveles adecuados de solvencia y de liquidez durante el período comprendido en la investigación. No obstante, a partir de la lectura prudencial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se evidencia una disminución progresiva en la calidad de la cartera de crédito, en particular, en la cartera de consumo, que ha pasado de un nivel de riesgo bajo a un nivel de riesgo moderado y, en determinados indicadores, a niveles cercanos al umbral de alto nivel de riesgo. Esa tendencia se refleja en un incremento de la morosidad total y también en la morosidad específica, en la reducción de la cobertura de provisiones, la que aumenta la vulnerabilidad del patrimonio y presiona la eficiencia del margen financiero. No obstante, la cooperativa ha sido capaz de incrementar su eficiencia operativa y de mantener una rentabilidad estable, apoyada en el control del gasto y en la mayor eficiencia del ingreso financiero de la cartera de consumo, aunque este último viene acompañado de un incremento del riesgo crediticio. Asimismo, la elevada liquidez observada en 2024, si bien fortalece la capacidad de respuesta inmediata, evidencia una menor eficiencia en la colocación de recursos captados, asociada a una postura conservadora frente al deterioro de la cartera. En conjunto, los resultados financieros confirman que, aunque la institución no enfrenta un riesgo estructural inmediato, sí presenta señales claras de alerta temprana que justifican la implementación de un modelo de fortalecimiento de la gestión crediticia, orientado a mejorar la calidad del crédito de consumo, optimizar el seguimiento post-desembolso y preservar la sostenibilidad financiera y social de la cooperativa.

COMPARACIÓN DE LOS INDICADORES RELATIVOS A LA CARTERA

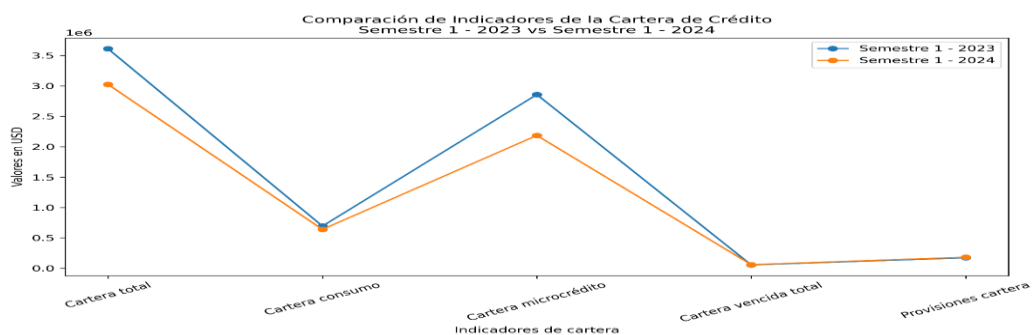


Figura 12 Comparación de Indicadores de la Cartera de Crédito

El gráfico comparativo de los indicadores de la cartera de crédito evidencia que, entre el primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024, la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. un decrecimiento del saldo de la cartera total, que provino principalmente de la caída del microcrédito. Sin embargo, la cartera de consumo presenta un comportamiento relativamente estable, convirtiéndose en un segmento estratégico del portafolio crediticio. Además, también se manifiesta un aumento en la cartera en mora y en la constitución de provisiones, que vendría a ser reflejo de un ajuste prudente ante el incremento del riesgo crediticio y una conducción orientada a proteger la solvencia patrimonial de la cooperativa.

Fundamentación Legal

La presente propuesta se sustenta en los principios de la gestión crediticia aplicados al sector financiero popular y solidario, entendida como el proceso mediante el cual las instituciones evalúan, aprueban, otorgan y monitorean operaciones de crédito en función de la capacidad de pago del solicitante, el riesgo crediticio asociado y los objetivos institucionales. Desde una perspectiva teórica, la gestión crediticia requiere integrar elementos administrativos, operativos y financieros que garanticen el uso eficiente de los recursos, la sostenibilidad de la cartera y la adecuada prestación de servicios financieros orientados al bienestar socioeconómico del usuario. En este marco, conceptos como análisis de riesgo, crédito responsable, seguimiento post–desembolso, comportamiento del prestatario e indicadores de cartera se convierten en componentes fundamentales para comprender y mejorar los procesos internos relacionados con los créditos de consumo.

A efectos normativos, la propuesta se adscribe a la normativa ecuatoriana sobre cooperativas de ahorro y crédito, concretamente a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su reglamento, así como a lo expresamente indicado en las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en lo que atañe a la administración integral de riesgos, gestión de cartera, provisiones para incobrables y políticas institucionales. Normativas como resoluciones para tasas de interés activas máximas, clasificación de créditos por

segmentos o lineamientos de la evaluación de crédito tienen que considerarse como las pautas sobre cómo debe diseñarse o modificarse el producto de crédito. De igual manera, debe considerarse la orientación de educación financiera de la SEPS y de los organismos de control para tomar decisiones responsables de los socios.

Esta fundamentación teórica y normativa posibilita que la propuesta se articule en consonancia con principios técnicos, normativos y de sostenibilidad institucional, asegurando de este modo que las estrategias propuestas sean practicables, adecuadas y respondan a las exigencias del sector cooperativo y a las necesidades verdaderas de los socios beneficiarios.

Diseño del Modelo Programado

Estructura Organizacional

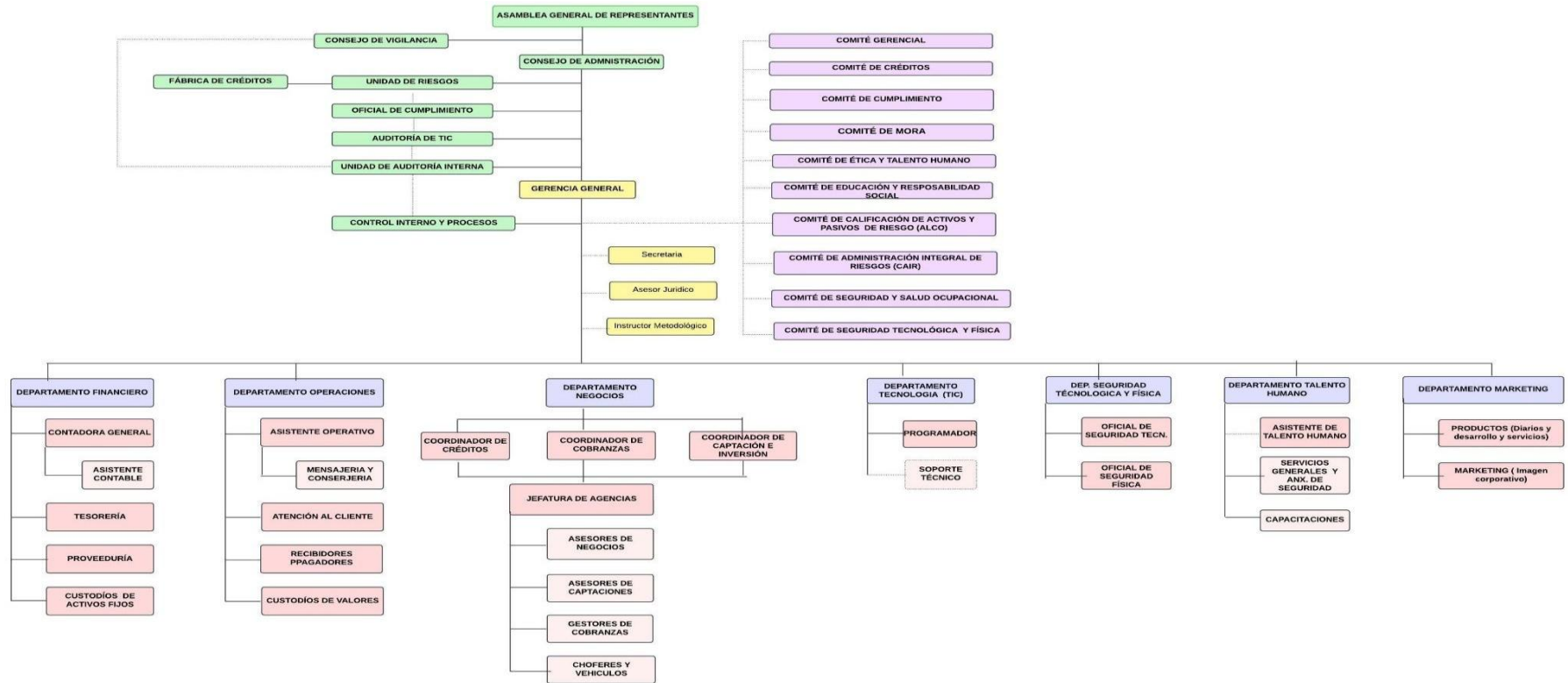


Figura 13 Estructura Organizacional

Mapa de Procesos de los Créditos de Consumo

Proceso de concesión del crédito

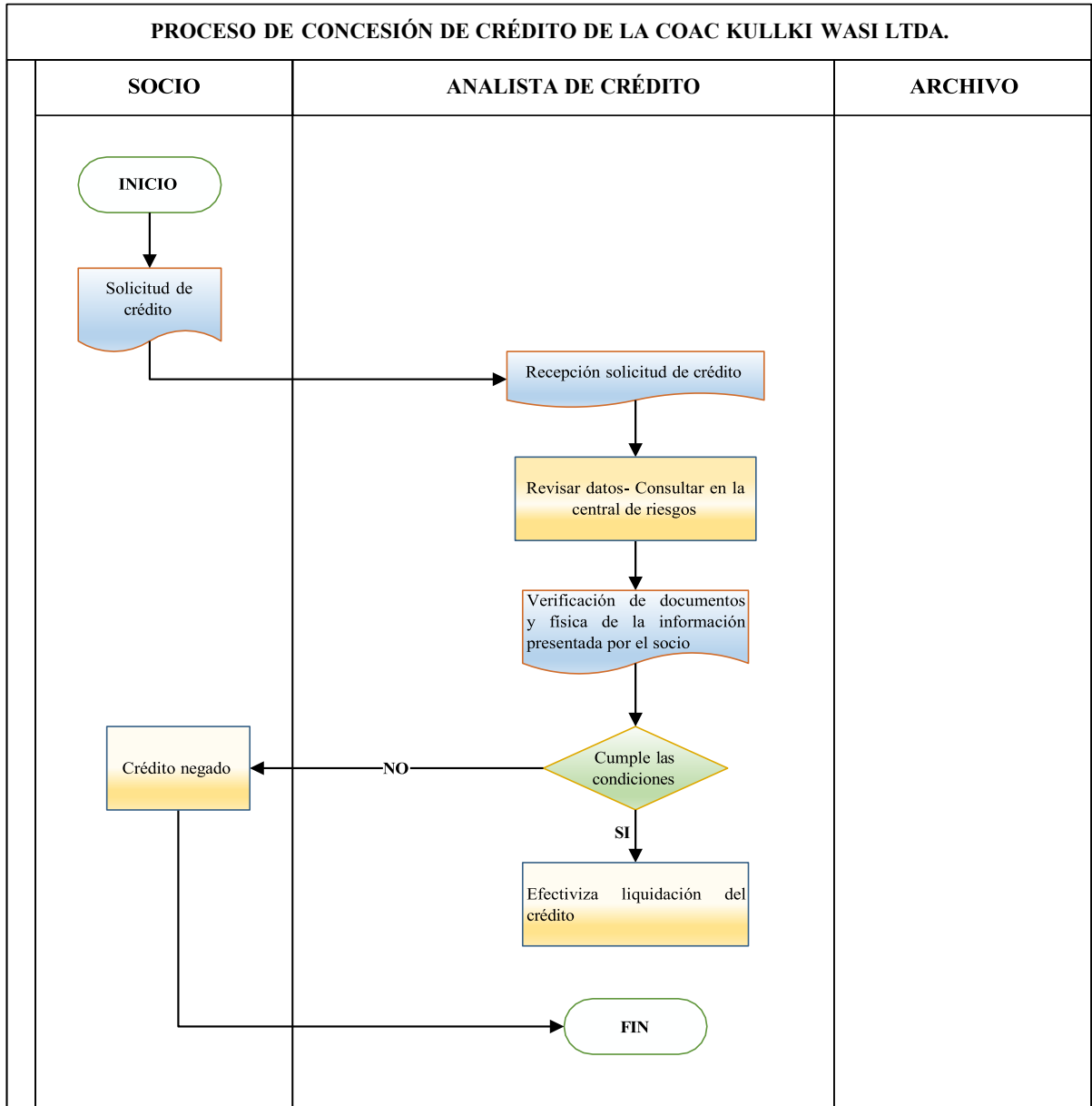


Figura 14 *Mapa de procesos de Concesión de Créditos*

Proceso de recuperación del crédito

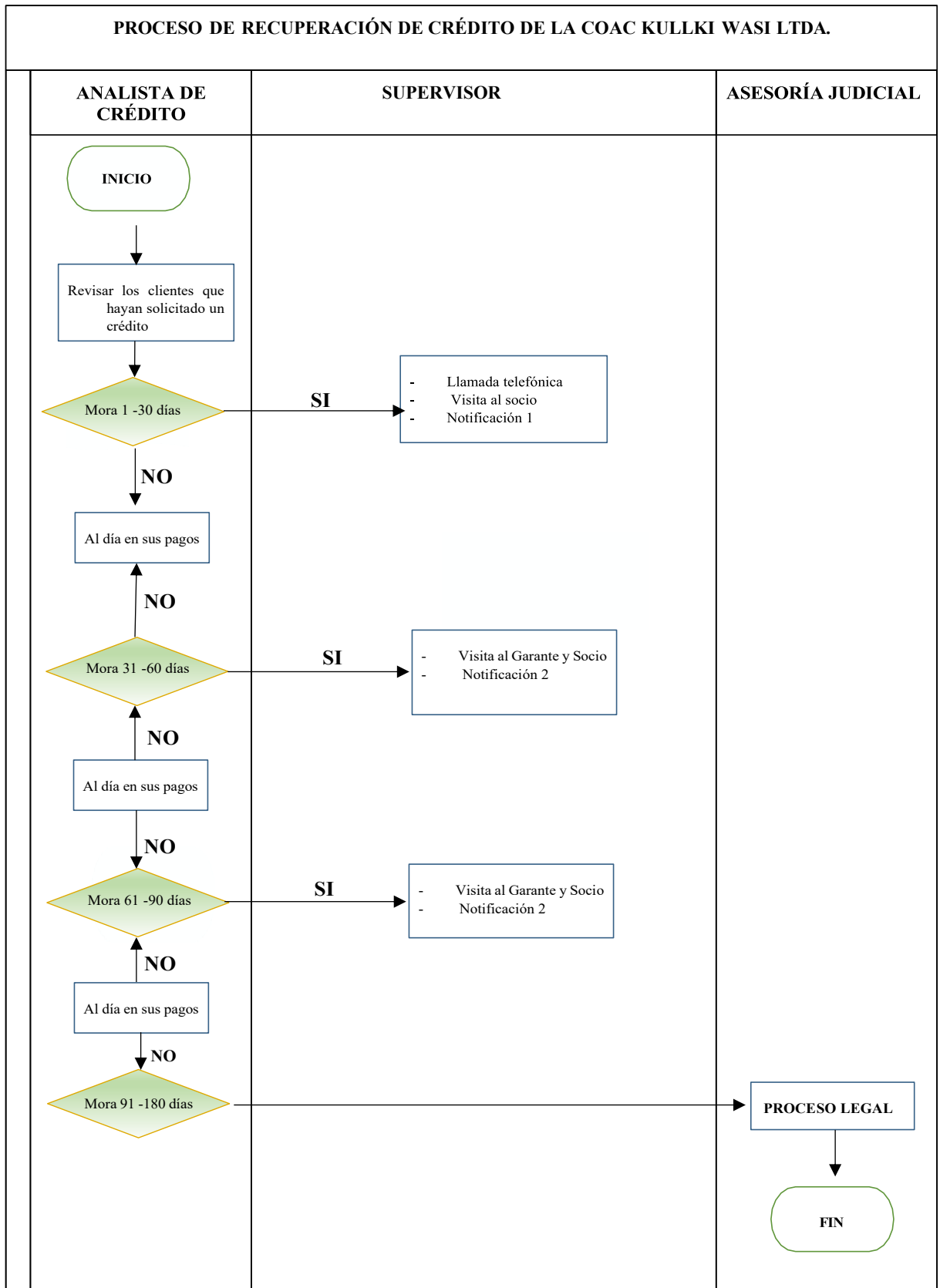




Figura 15 Mapa de procesos de Recuperación de Créditos

Políticas crediticias del Segmento de Consumo

Tabla 19

Políticas crediticias del Segmento de Consumo

 COAC KULLKI WASI LTDA. POLÍTICAS CREDITICIAS INSTITUCIONALES 						
SEGMENTO	PRODUCTO	PLAZO	TASA NOMINAL POR TEMPORADA			MONTO CRÉDITO
			SOCIO NUEVO		SOCIO ANTIGUO	
			Con encaje	Sin encaje	Sin encaje	
CONSUMO	Automotriz consumo	Hasta 60 meses	X	15,5%	X	\$8.000 -\$30.000
	Credi Consumo	Hasta 60 meses		15,5%		\$1.000 -\$50.000
	Credi Nómina convenio	Hasta 24 meses	X	15,5%	X	\$1.000 -\$20.000
	Credi empleado KW	Hasta 36 meses	X	15,5%	X	\$300 - \$5.000
	Credi Reactiva	Hasta 24 meses	X	15,5%	15,5%	\$300 - \$5.000

Estrategias propuestas



Administrativas



EA 1. Estandarización del proceso de asesoría previa al crédito (protocolo único).

Implementar un protocolo administrativo de carácter obligatorio de asesoramiento previo para todos los productos del segmento de consumo (Credi Consumo, Automotriz Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW y Credi Reactiva) donde se incluye checklist de verificación y evidencia documental firmada por el socio (tasa, plazo, monto, tabla de amortización, costos, riesgos y compromisos); con el objetivo de reducir las discrepancias informativas y/o mejorar la transparencia y garantizar que el socio comprende plenamente sus obligaciones antes del desembolso.




Formatos o plantillas de soporte

1.1: FICHA DE ASESORÍA PREVIA AL CRÉDITO DE CONSUMO

 COAC KULLKI WASI LTDA. FICHA DE ASESORÍA PREVIA AL CRÉDITO DE CONSUMO CONTROL DE ASESORAMIENTO 	
Campo	Descripción / Información a registrar
Cooperativa	Kullki Wasi Ltda.
Agencia	

Fecha de asesoría	
Tipo de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Nombre del socio	
Número de cédula	
Actividad económica	
Ingreso mensual declarado	
Monto del crédito solicitado	
Monto del crédito aprobado	
Tasa de interés	
Plazo (meses)	
Valor de la cuota	
Costos adicionales	
Riesgos explicados (mora, refinanciación, garantías)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Tabla de amortización entregada	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Observaciones	
Firma del socio	
Firma del analista de crédito	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	
 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

1.2: CHECKLIST DE CUMPLIMIENTO DE ASESORÍA PREVIA

 COAC KULLKI WASI LTDA. CHECKLIST DE CUMPLIMIENTO DE ASESORÍA PREVIA CONTROL DE ASESORAMIENTO 			
Ítem	Aspecto verificado	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	Explicación de tasa de interés		
2	Explicación de plazo y cuotas		
3	Explicación de costos del crédito		
4	Explicación de consecuencias de mora		
5	Entrega de tabla de amortización		
6	Firma del socio		
Resultado final	<input type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No cumple		
Firma del analista			
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1			
 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2			

EA 2. Fortalecimiento de roles, responsabilidades y control interno del área de crédito.

Llevar a cabo la renovación de cómo se distribuyen las funciones en la zona crediticia (jefe de Agencia, Analista de Crédito, Área Financiera y Cobranzas) por medio de matrices RACI (Responsable–Aprobador–Consultado–Informado) incorporando controles por cada etapa: evaluación, aprobación, desembolso y seguimiento. La aplicación de esta herramienta permite mejorar la trazabilidad, disminuir la variabilidad en los criterios de análisis y contribuir al fortalecimiento del control interno, en particular en el caso de operaciones de crédito al consumo de riesgo susceptible a alto.

Matriz de Responsabilidades del Proceso Crediticio

 COAC KULLKI WASI LTDA. MATRIZ RESPONSABILIDADES -PROCESO CREDITICIO CONTROL DE PROCESO CREDITICIO 						
Etapas del proceso	Responsable principal	Área de apoyo	Documento generado	Punto de control		
Recepción solicitud	Analista de Crédito	Agencia	Solicitud de crédito	Validación documental		
Evaluación crediticia	Analista de Crédito	Finanzas	Informe técnico	Capacidad de pago		
Aprobación	Comité de Crédito	Agencia	Acta de comité	Cumplimiento normativo		
Desembolso	Agencia	Finanzas	Contrato de crédito	Autorización		
Seguimiento	Cobranzas	Agencia	Reporte de cartera	Alertas tempranas		

 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2
---	--

EA 3. Programa institucional de capacitación continua para el equipo crediticio.

Diseñar e implementar un plan semestral de capacitación interna centrado en: análisis de capacidad de pago, evaluación de riesgo, normativa SEPS, tratamiento de refinanciados y reestructurados, gestión de cobranza preventiva y uso de

tableros de control. La capacitación debe incluir evaluación de aprendizaje y metas por desempeño, para asegurar que el personal aplique criterios homogéneos y actualizados.





EA 4. Gestión documental y digitalización del expediente crediticio.

Definir un procedimiento estandarizado de expediente digital por socio, con control de versiones y auditoría de documentación (ingresos, obligaciones, buró, visitas, comité, contratos, garantías y seguimiento). Con esta práctica se logra mejorar la eficiencia administrativa, facilitar las auditorías internas como externas, disminuir el tiempo operativo y ayudar a controlar el riesgo.

EA 5. Comité de seguimiento y mejora de la cartera de consumo.

Crear un comité interno mensual (Agencia–Crédito–Finanzas–Cobranzas) para analizar indicadores clave (morosidad de consumo, refinanciados, reestructurados, provisiones, recuperaciones y alertas tempranas), tomar decisiones correctivas y revisar el cumplimiento y seguimiento de acciones. El comité debe generar actas e informes breves (responsables y plazos) para garantizar la continuidad y la mejora.

5.1. FORMATO DEL ACTA DEL COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE CARTERA DE CONSUMO

 COAC KULLKI WASI LTDA. ACTA DE CARTERA DE CONSUMO COMITÉ DE SEGUIMIENTO 	
Campo	Información
Fecha	
Periodo analizado	
Integrantes del comité	
Indicadores revisados	
Créditos críticos identificados	
Decisiones adoptadas	
Compromisos y plazos	
Firma Jefe de Agencia	
Firma Responsable Financiero	
Firma Analista de Crédito	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

5.2: REPORTE RESUMEN DE CARTERA DE CONSUMO

 COAC KULLKI WASI LTDA. REPORTE RESUMEN DE CARTERA DE CONSUMO CONTROL DE CARTERA 			
Indicador	Valor	Variación	Observaciones
Cartera total consumo			
Morosidad consumo (%)			
Refinanciados			
Reestructurados			
Provisiones			
Acciones recomendadas			
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

Operativas

EO 1: Sistema de alertas tempranas para créditos de consumo



Descripción



Implementar un sistema operativo de alertas tempranas que permita identificar oportunamente créditos con probabilidad de incumplimiento, antes de que ingresen a mora, considerando variables como atraso incipiente, concentración de cuotas, refinanciaciones previas y deterioro del ingreso del socio.

Objetivo operativo

Reducir la transición de cartera por vencer hacia cartera vencida y no devengada, especialmente en el segmento consumo.

1.1. Registro de Alertas Tempranas de Crédito de Consumo

 COAC KULLKI WASI LTDA. REGISTRO DE ALERTAS TEMPRANAS CONTROL DE CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	
Número de cédula	
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva

Monto del crédito		
Plazo		
Cuota mensual		
Días de atraso		
Tipo de alerta	<input type="checkbox"/> Riesgo de ingreso <input type="checkbox"/> Historial crediticio <input type="checkbox"/> Refinanciación previa <input type="checkbox"/> Sobreendeudamiento	
Descripción de la alerta		
Acción preventiva sugerida		
Fecha de generación de alerta		
Responsable		
Firma		
 <hr style="width: 150px; margin: auto;"/> f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 <hr style="width: 150px; margin: auto;"/> f) Leidy Cevallos Proponente 2

EO 2: Seguimiento post–desembolso estructurado

Descripción



Establecer un proceso de seguimiento operativo post–desembolso, focalizado en los primeros seis meses del crédito, periodo identificado como crítico para el comportamiento de pago del socio.

Objetivo operativo

Verificar el uso adecuado del crédito y anticipar dificultades de pago.

Formato 2.1: Ficha de Seguimiento Post–Desembolso

CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Fecha de desembolso	
Mes de seguimiento	1 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Destino declarado del crédito	
Uso real del crédito	<input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Inadecuado
Cumplimiento de pagos	<input type="checkbox"/> Puntual <input type="checkbox"/> Con atraso

Observaciones			
Recomendaciones			
Responsable del seguimiento			
Firma			
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

EO 3: Segmentación operativa de la cartera para gestión de cobranza



Descripción

Clasificar operativamente la cartera de consumo según días de atraso, permitiendo aplicar acciones de cobranza diferenciadas y proporcionales al nivel de riesgo.


Objetivo operativo

Optimizar la recuperación y reducir el deterioro de la cartera improductiva.

2.3: Segmentación Operativa de Cartera de Consumo

 COAC KULLKI WASI LTDA. SEGMENTACIÓN OPERATIVA DE CARTERA DE CONSUMO CONTROL DE CARTERA DE CONSUMO 													
Tramo de mora	de	Días de atraso	de	Nivel de riesgo SEPS	Tipo de acción	Responsable							
Preventivo		1 – 30		Bajo	Llamada / Mensaje	Agencia							
Correctivo		31 – 90		Moderado	Visita / Acuerdo	Cobranzas							
Recuperación		91 – 180		Alto	Refinanciación	Finanzas							
Legal		> 180		Crítico	Cobranza judicial	Jurídico							
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1							 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2						

Sobre la base de la tabla expuesta, el formato de control es el siguiente:

 COAC KULLKI WASI LTDA. SEGMENTACIÓN OPERATIVA DE CARTERA DE CONSUMO CONTROL DE CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	
Producto	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Días de mora	
Tramo de mora	<input type="checkbox"/> Preventivo <input type="checkbox"/> Correctivo <input type="checkbox"/> Recuperación <input type="checkbox"/> Legal
Nivel de riesgo (SEPS)	Bajo <input type="checkbox"/> Moderado <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Crítico <input type="checkbox"/>
Tipo de gestión requerida	
Área responsable	
Fecha de clasificación	
Observaciones	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	
 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

EO 4: Protocolo de cobranza preventiva y correctiva



Descripción



Aplicar un protocolo operativo estandarizado de cobranza, que priorice acciones preventivas antes de recurrir a instancias judiciales, alineado al principio de apoyo al socio.

Objetivo operativo

Incrementar la recuperación de cartera y reducir costos judiciales.

2.4: Registro de Gestión de Cobranza

 COAC KULLKI WASI LTDA. REGISTRO DE GESTIÓN DE COBRANZA CONTROL DE CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	
Producto	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Días de mora	
Tipo de cobranza	<input type="checkbox"/> Preventiva <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Judicial

Medio de contacto	<input type="checkbox"/> Llamada <input type="checkbox"/> Visita <input type="checkbox"/> Mensaje <input type="checkbox"/> Notificación		
Resultado de la gestión	<input type="checkbox"/> Pago <input type="checkbox"/> Acuerdo <input type="checkbox"/> Sin respuesta		
Compromiso de pago	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Fecha compromiso			
Observaciones			
Responsable			
Firma			
 <hr style="width: 100%; border: 0.5px dashed black;"/> f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 <hr style="width: 100%; border: 0.5px dashed black;"/> f) Leidy Cevallos Proponente 2	

EO 5: Lineamientos operativos para refinanciamientos y reestructuraciones





Descripción

Definir criterios operativos claros para la aplicación de refinanciamientos y reestructuraciones, evitando su uso indiscriminado y asegurando que respondan a problemas reales de capacidad de pago.

Objetivo operativo

Controlar el crecimiento de cartera refinanciada y reducir el riesgo oculto.

2.5: Solicitud y Evaluación de Refinanciación / Reestructuración

 COAC KULLKI WASI LTDA. PROCESO DE REFINANCIACIÓN / REESTRUCTURACIÓN CONTROL DE CARTERA DE CONSUMO 			
CAMPO	INFORMACIÓN		
Código del crédito original			
Nombre del socio			
Producto	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva		
Tipo de solicitud	<input type="checkbox"/> Refinanciación <input type="checkbox"/> Reestructuración		
Motivo de la solicitud			
Análisis de capacidad de pago	<input type="checkbox"/> Favorable <input type="checkbox"/> No favorable		
Nueva cuota propuesta			
Nuevo plazo			
Impacto en la morosidad			
Recomendación técnica			
Decisión	<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Negada		
Responsable	Firma		
 <hr style="width: 100%; border: 0.5px dashed black;"/> f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 <hr style="width: 100%; border: 0.5px dashed black;"/> f) Leidy Cevallos Proponente 2	

Financieras

EF 1: Fortalecimiento del monitoreo permanente de indicadores financieros

Descripción

Implementar un esquema sistemático de análisis financiero que permita evaluar periódicamente el comportamiento de la cartera de consumo, su morosidad, rentabilidad y nivel de riesgo, asegurando decisiones oportunas y alineadas a los parámetros prudenciales establecidos por la SEPS.

Objetivo financiero

Garantizar la sostenibilidad de la cartera de consumo mediante el control técnico de indicadores clave.

3.1. CONTROL DE INDICADORES FINANCIEROS – CARTERA DE CONSUMO

 COAC KULLKI WASI LTDA. CONTROL DE INDICADORES FINANCIEROS CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Periodo de análisis	
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Cartera total del producto	
Cartera vencida	
Cartera improductiva	
Índice de morosidad (%)	
Nivel de riesgo según SEPS	Bajo / Moderado / Alto
Cobertura de provisiones (%)	
Rentabilidad del producto	
Estrategias de cambio o mejora	
Observaciones	
Responsable del análisis	
Firma	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

EF 2: Revisión técnica y control de tasas de interés

Descripción

Evaluar periódicamente las tasas de interés aplicadas a los créditos de consumo, considerando el costo de fondeo, riesgo del producto y competitividad frente a otras instituciones financieras.

Objetivo financiero

Asegurar sostenibles para la cooperativa y accesibles para los socios.

3.2. CONTROL Y EVALUACIÓN DE TASAS DE INTERÉS – CRÉDITOS DE CONSUMO

COAC KULLKI WASI LTDA. CONTROL Y EVALUACIÓN DE TASAS DE INTERÉS CARTERA DE CONSUMO	
	
CAMPO	INFORMACIÓN
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina <input type="checkbox"/> Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Tasa aplicada (%)	
Tasa máxima SEPS (%)	
Costo de fondeo (%)	
Margen financiero estimado (%)	
Nivel de riesgo del producto	Bajo <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
Comparación con otras instituciones financieras	<input type="checkbox"/> Competitiva <input type="checkbox"/> No competitiva
Recomendación técnica	
Periodo de vigencia	
Responsable	
Firma	
	
f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	f) Leidy Cevallos Proponente 2

EF 3: Optimización de provisiones para cartera improductiva

Descripción

Fortalecer la política de provisiones para la cartera de consumo, garantizando niveles adecuados de cobertura frente al riesgo crediticio, en cumplimiento de la normativa prudencial vigente.

Objetivo financiero

Reducir la exposición patrimonial al riesgo de incobrabilidad.

3.3. CONTROL DE PROVISIONES – CARTERA DE CONSUMO

 COAC KULLKI WASI LTDA. CONTROL DE PROVISIONES CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Periodo	
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina <input type="checkbox"/> Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Cartera improductiva	
Provisión constituida	
Porcentaje de cobertura (%)	
Cobertura mínima requerida SEPS	
Cumple normativa	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Ajuste requerido	
Impacto en resultados	
Responsable	
Firma	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

EF 4: Evaluación de rentabilidad por producto crediticio

Descripción

Analizar la rentabilidad individual de cada producto de crédito de consumo, permitiendo identificar aquellos que generan mayor valor o mayor riesgo para la cooperativa.

Objetivo financiero

Optimizar la estructura del portafolio de créditos de consumo.

3.4. ANÁLISIS DE RENTABILIDAD POR PRODUCTO DE CRÉDITO

 COAC KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS DE RENTABILIDAD POR PRODUCTO CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Ingresos financieros generados	
Costos financieros	
Gastos operativos asignados	
Resultado neto	
Rentabilidad (%)	
Clasificación del producto	<input type="checkbox"/> Rentable <input type="checkbox"/> Riesgoso
Recomendaciones	
Responsable	
Firma	
 --- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

EF 5: Control de vulnerabilidad patrimonial



Descripción



Monitorear la relación entre la cartera improductiva y el patrimonio, asegurando que la cooperativa mantenga niveles adecuados de solvencia y capitalización.

Objetivo financiero

Proteger el patrimonio institucional frente a riesgos crediticios.

3.5. CONTROL DE VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

 COAC KULLKI WASI LTDA. CONTROL DE VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Periodo	
Patrimonio + resultados	
Cartera improductiva	
Índice de vulnerabilidad	
Escala de riesgo SEPS	Bajo <input type="checkbox"/> Moderado <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/>
Índice de capitalización neto	

Cumple parámetros	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Acciones correctivas	
Responsable	
Firma	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

Impacto Social

Las estrategias de impacto social tienen como objetivo reforzar el enfoque cooperativo del crédito de consumo, integrando mecanismos con el propósito de evaluar y mejorar la calidad de vida de los socios beneficiarios. De esta manera, estas estrategias no solo buscan garantizar el acceso al financiamiento, sino también asegurar que los créditos generados conllevan una mejora del estado económico, social y familiar de los asociados.

Para ello se integran indicadores de calidad de vida asociados con la **capacidad de ahorro, estabilidad laboral, bienestar familiar, acceso a servicios básicos, desarrollo de emprendimientos y percepción de bienestar económico**, todos ellos permiten medir de una forma más integral el impacto del crédito de consumo otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

EIS 1: Fortalecimiento de la educación financiera de los socios

Descripción



Implementar un programa sistemático de educación financiera dirigido a los socios beneficiarios de créditos de consumo, orientado al manejo responsable del endeudamiento, planificación del presupuesto familiar y comprensión de las condiciones crediticias.

Objetivo social

Reducir el sobreendeudamiento y mejorar la capacidad de pago de los socios, contribuyendo a una mejor calidad de vida.

4.1. REGISTRO DE CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA

 KULLKI WASI <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	COAC KULLKI WASI LTDA. REGISTRO CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA CARTERA DE CONSUMO	 <small>SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</small>
---	--	--

CAMPO	INFORMACIÓN
Fecha de capacitación	
Agencia	
Tema tratado	
Modalidad	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Virtual
Número de participantes	
Producto de crédito asociado	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Objetivo de la capacitación	
Facilitador	
Observaciones	
Responsable	
Firma	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	
 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

EIS 2: Seguimiento del impacto del crédito en la calidad de vida



Descripción



Establecer un sistema de seguimiento periódico que genere el espacio de evaluar el impacto del crédito de consumo en la calidad de vida de los socios, tomando en cuenta los indicadores socioeconómicos tales como la capacidad de ahorro, estabilidad laboral, desarrollo de emprendimientos, bienestar familiar y acceso a servicios básicos. Dicho mecanismo permitirá a la institución financiera determinar si el financiamiento concedido contribuye efectivamente al bienestar de los beneficiarios.

Objetivo social

Medir sistemáticamente el impacto del crédito de consumo en la calidad de vida de los socios y contribuir con información para el fortalecimiento de la gestión social y financiera de la cooperativa.

4.2. FICHA DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA

 COAC KULLKI WASI LTDA. FICHA DE EVALUACIÓN-IMPACTO EN CALIDAD DE VIDA CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	

Producto de crédito	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva		
Fecha de evaluación			
Indicadores de Calidad de Vida evaluados			
Capacidad de ahorro familiar	<input type="checkbox"/> Mejoró <input type="checkbox"/> Igual <input type="checkbox"/> Empeoró		
Situación laboral	<input type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> Inestable <input type="checkbox"/> Emprendimiento propio		
Desarrollo de emprendimiento	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Bienestar familiar	<input type="checkbox"/> Mejoró <input type="checkbox"/> Igual <input type="checkbox"/> Empeoró		
Acceso a servicios básicos	<input type="checkbox"/> Mejoró <input type="checkbox"/> Igual		
Ingreso familiar	<input type="checkbox"/> Aumentó <input type="checkbox"/> Igual <input type="checkbox"/> Disminuyó		
Percepción general de calidad de vida	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja		
Observaciones			
Responsable			
Firma			
 <hr style="width: 100px; margin: auto;"/> f) Kevin Llumitaxi Proponente 1		 <hr style="width: 100px; margin: auto;"/> f) Leidy Cevallos Proponente 2	

EIS 3: Adecuación social de condiciones crediticias



Descripción



Incorporar criterios sociales en la gestión del crédito de consumo, permitiendo ajustes responsables en plazos o cuotas para socios que enfrenten dificultades económicas temporales, sin comprometer la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

Objetivo social

Prevenir el deterioro financiero del socio y evitar el tránsito innecesario a mora.

4.3. REGISTRO DE AJUSTES SOCIALES EN CONDICIONES CREDITICIAS

 COAC KULLKI WASI LTDA. REGISTRO DE AJUSTES SOCIALES EN CRÉDITOS CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del socio	
Producto	<input type="checkbox"/> Credi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> Reactiva
Motivo social identificado	
Tipo de ajuste	<input type="checkbox"/> Prórroga <input type="checkbox"/> Refinanciación <input type="checkbox"/> Reestructuración

Condición original	
Nueva condición propuesta	
Evaluación social	<input type="checkbox"/> Procede <input type="checkbox"/> No procede
Aprobación	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Responsable	
Firma	
 	
<p>-----</p> <p>f) Kevin Llumitaxi Proponente 1</p> <p>f) Leidy Cevallos Proponente 2</p>	

EIS 4: Articulación del crédito de consumo con el desarrollo local



Descripción

Promover el uso responsable del crédito de consumo como herramienta de apoyo que enlace al desarrollo económico local, incentivo para la utilización en el financiamiento de actividades productivas, emprendimientos familiares o comercio a nivel local, generando de tal forma mejoras en sus ingresos, estabilidad laboral y bienestar familiar.

Objetivo social

Contribuir al desarrollo económico local y a la inclusión financiera.

4.4. REGISTRO DE CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y CALIDAD DE VIDA

 COAC KULLKI WASI LTDA. REGISTRO DE CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y CALIDADDE VIDA CARTERA DE CONSUMO 	
CAMPO	INFORMACIÓN
Código del crédito	
Nombre del Socio	
Actividad económica financiada	
Sector	<input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Emprendimiento
Ubicación	
Número de beneficiarios indirectos	
Mejora en ingreso familiar	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Generación de empleo	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Impacto en calidad de vida	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Moderado <input type="checkbox"/> Bajo
Observaciones	
Responsable	

Firma	
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2

EIS 5: Sistema de retroalimentación del socio

Descripción

Implementar un mecanismo de retroalimentación que permita recoger la percepción del socio sobre el crédito recibido, la atención institucional y los efectos en su bienestar económico.

Objetivo social

Incorporar la voz del socio en la mejora continua de los productos de consumo.

4.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IMPACTO DEL CRÉDITO DE CONSUMO

	COAC KULLKI WASI LTDA. ENCUESTA SATISFACCIÓN E IMPACTO DEL CRÉDITO CARTERA DE CONSUMO	
CAMPO	INFORMACIÓN	
Código del crédito		
Producto	<input type="checkbox"/> Crédi Consumo <input type="checkbox"/> Automotriz <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nómina Convenio <input type="checkbox"/> Empleado KW <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Reactiva	
Nivel de satisfacción	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo	
¿El crédito contribuyó a mejorar su calidad de vida?	<input type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/> Moderadamente <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada	
¿Recomendaría el crédito?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
Principales beneficios percibidos		
Dificultades identificadas		
Sugerencias del socio		
Fecha		
Responsable		
 ----- f) Kevin Llumitaxi Proponente 1	 ----- f) Leidy Cevallos Proponente 2	

Las propuestas de impacto social planteadas permiten articular la vertiente financiera con la dimensión social del cooperativismo, promoviendo que los créditos de consumo puedan ser considerados en un doble sentido, como una herramienta no sólo de financiamiento sino también como un recurso que permita mejorar la calidad de vida de los socios. Con un seguimiento de indicadores relacionados con el bienestar económico, la estabilidad laboral, el desarrollo de emprendimientos, el acceso a servicios básicos y la capacidad de ahorro, la cooperativa podrá medir de forma más objetiva el impacto social de su trabajo de financiamiento y robustecer su compromiso con el desarrollo económico y social de la comunidad.

Matriz de implementación

La matriz de implementación constituye una herramienta de planificación operativa que permite organizar, estructurar y calendarizar las estrategias propuestas para optimizar la gestión de los créditos de consumo y potenciar su impacto económico positivo en los beneficiarios.

El objetivo es fijar clara y formalmente lo siguiente:

- Actividades específicas
- Responsables a nivel de la institución crediticia
- Recursos necesarios
- Plazos para la ejecución
- Indicadores de cumplimiento
- Resultados esperados

La aplicación sistemática de la presente matriz de planificación permitirá que la cooperativa ejecute la propuesta de forma ordenada, medible y sostenible.

Matriz General de Implementación de Estrategias

Tabla 20

Matriz General de Implementación de Estrategias

Estrategia Propuesta	Actividades Específicas	Responsable	Recursos Necesarios	Plazo	Indicador de Cumplimiento	Resultado Esperado
1. Fortalecimiento de la evaluación crediticia (Modelo 5C)	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar manual de crédito - Capacitar al personal en análisis de capacidad de pago - Incorporar análisis de endeudamiento real del socio 	Jefe de Crédito Comité de Crédito	Manual actualizado Material de capacitación Base de datos de socios	2 meses	Manual aprobado 100% del personal capacitado	Reducción del riesgo de sobreendeudamiento
2. Implementación de programa de Educación Financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de módulos formativos - Talleres mensuales a socios - Entrega de material didáctico 	Área de Talento Humano Oficial de Crédito	Presupuesto para capacitación Material impreso/digital	6 meses (continuo)	Nº de talleres ejecutados % de socios capacitados	Mejora en cultura de pago y administración financiera
3. Sistema de seguimiento post-crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de cronograma de seguimiento - Contacto 	Departamento de Crédito	Sistema informático Fichas de seguimiento	Permanente	% de cartera monitoreada trimestralmente	Disminución de mora temprana

	trimestral con socios - Registro de uso del crédito					
4. Política de prevención de morosidad	- Implementación de alertas tempranas - Llamadas preventivas antes del vencimiento - Planes de refinanciamiento oportuno	Área de Recuperación	Software de alertas Base de datos actualizada	3 meses	Reducción del índice de mora	Cartera más saludable y sostenible
5. Ajuste de condiciones crediticias según perfil del socio	- Segmentación de socios por nivel de ingreso - Definición de plazos diferenciados - Revisión de tasas internas	Gerencia General Comité Financiero	Información estadística Análisis financiero	4 meses	Nueva tabla de condiciones aprobada	Créditos acordes a capacidad real de pago

Fases de Implementación

La propuesta se ejecutará en tres fases estratégicas:

Fase I: Planificación y Actualización Normativa (Mes 1–2)

- Actualización del manual de crédito.
- Diseño del programa de educación financiera.
- Definición de indicadores de seguimiento.

Fase II: Ejecución Operativa (Mes 3–6)

- Capacitación orientada al personal.
- Inicio de talleres para socios.
- Aplicabilidad del nuevo modelo de evaluación.
- Implementación de un sistema de alertas tempranas.

Fase III: Seguimiento y Control (Mes 7 en adelante)

- Evaluación de resultados.
- Medición de los indicadores de morosidad.
- Ajustes técnicos de conformidad con los resultados obtenidos.

Responsables Institucionales Clave

La ejecución apropiada de la matriz demanda el compromiso de:

- Gerencia General y Jefe Operativo de la Agencia
- Comité de Crédito
- Departamento de Crédito
- Área de Recuperación de Cartera
- Talento Humano
- Área Financiera

Es fundamental que la coordinación interdepartamental esté presente para que se cumplan los objetivos planteados.

Consideraciones Técnicas para la Implementación

- La propuesta no considera modificaciones estructurales con niveles de complejidad, sino ajustes técnicos y el fortalecimiento de los procesos existentes.

- La implementación debe alinearse con la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- El seguimiento de la misma se llevará a cabo a partir de indicadores medibles e idóneos (morosidad , endeudamiento, satisfacción de los socios, ahorros tras el crédito).

Impacto Operativo de la Matriz

La aplicabilidad de dicha matriz permitirá:

- Reducir el riesgo crediticio.
- Potenciar la calidad de la cartera.
- Aumentar la satisfacción de los socios.
- Promover el destino responsable del crédito.
- Contribuir a la sostenibilidad financiera y social de la cooperativa.

Por tanto, la matriz de implementación se transformará en el instrumento operativo que, conectando las estrategias propuestas con la práctica, asegura que el crédito de consumo no genera únicamente rentabilidad institucional, sino que logra generar un impacto económico positivo, sostenible para los beneficiarios.

Indicadores de Evaluación

Los indicadores de evaluación son instrumentos técnicos que informan en qué medida se ha cumplido, si se ha logrado la eficacia, eficiencia e impacto de la propuesta instalada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda . Dicha finalidad es simplemente la de evaluar objetivamente si las estrategias formuladas han logrado:

- Una reducción del riesgo crediticio.
- Una mejora de la calidad de la cartera.
- Una mejora del bienestar económico de los beneficiarios.
- Fortalecer la sostenibilidad institucional de la cooperativa de ahorro y crédito.

Los indicadores se estructuran en cuatro dimensiones: financiera, social, gestión operativa y educación financiera.

Indicadores Financieros

Estos indicadores miden el desempeño de la cartera de crédito de consumo y el nivel de riesgo institucional.

a) Índice de Morosidad

Este indicador mide el porcentaje de la cartera de crédito que presenta retrasos en los pagos respecto al total de créditos otorgados. Permite evaluar la calidad de la cartera y el nivel de riesgo crediticio de la cooperativa. Un índice elevado refleja problemas en la evaluación crediticia o en la capacidad de pago de los socios

NOMBRE	FÓRMULA	META
Índice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$	Reducir el índice de morosidad en al menos un 1% anual posterior a la implementación

Interpretación:

Un menor porcentaje refleja una mejor gestión crediticia y adecuada evaluación de la capacidad de pago.

b) Nivel de Endeudamiento del Socio

Este indicador nos precisa el porcentaje del ingreso mensual que el socio tiene destinado a la cancelación del crédito que tiene otorgado. Nos da la posibilidad de detectar posibles situaciones de sobreendeudamiento y determinar si el crédito concedido es lo suficientemente compatible con la capacidad real de pago del socio.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Nivel de Endeudamiento	$\frac{\text{Cuota Mensual del Crédito}}{\text{Ingreso mensual del socio}} \times 100$	No debe superar el 30%–40% para evitar sobreendeudamiento y fortalecer estabilidad financiera del socio.

c) Tasa de Recuperación de Cartera

Mide la eficiencia del área de recuperación al calcular el porcentaje de cartera vencida que ha sido recuperada en un período determinado. Refleja la efectividad de las estrategias de cobranza y seguimiento.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Tasa de Recuperación	$\frac{\text{Monto Recuperado}}{\text{Cartera en mora}} \times 100$	Alcanzar una recuperación superior al 85% de cartera vencida.

d) Rentabilidad de la Cartera de Consumo

Este indicador muestra la capacidad del crédito de consumo para generar ingresos financieros en relación con el monto promedio colocado. Permite analizar si la cartera es sostenible y rentable para la institución financiera.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Rentabilidad de Cartera de Consumo	$\frac{\text{Ingresos por Intereses}}{\text{Cartera promedio}} \times 100$	Mantener equilibrio entre rentabilidad y responsabilidad social.

Indicadores de Impacto Económico en los Beneficiarios

Estos indicadores evalúan el efecto real del crédito en la calidad de vida.

a) Variación del Ingreso Familiar

El indicador de variación del ingreso familiar mide el porcentaje del cambio en el ingreso del hogar antes y después de recibir el crédito, es decir, permite verificar si el crédito contribuyó a mejorar la estabilidad económica del beneficiario.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Variación del ingreso familiar	$\frac{\text{Ingreso Posterior} - \text{Ingreso Inicial}}{\text{Ingreso Inicial}} \times 100$	Incremento positivo en al menos el 40% de beneficiarios encuestados.

b) Nivel de Ahorro Posterior al Crédito

Evalúa la capacidad del socio para generar ahorro después de asumir la obligación crediticia. Refleja estabilidad financiera y adecuada administración de recursos.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Tasa de Ahorro	$\frac{\text{Monto Ahorrado}}{\text{Ingreso Total}} \times 100$	Incremento progresivo del número de socios con ahorro activo.

c) Índice de Mejora en Calidad de Vida (Percepción)

Mide el nivel de satisfacción del beneficiario respecto al impacto del crédito en su bienestar (educación, vivienda, salud, estabilidad familiar). Se obtiene mediante encuesta estructurada con escala tipo Likert.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Promedio de Satisfacción	$\frac{\sum \text{Puntuaciones Obtenidas}}{\text{Número total de Encuestados}} \times 100$	Promedio superior a 3.5 sobre 5.

Indicadores de Gestión Operativa

a) Tiempo Promedio de Aprobación del Crédito

Evalúa la eficiencia del proceso crediticio midiendo el número promedio de días que tarda la cooperativa en aprobar un crédito desde su solicitud hasta su desembolso.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Tiempo Promedio aprobación crediticia	$\frac{\sum \text{Días de Aprobación}}{\text{Número Créditos Aprobados}} \times 100$	Mantener agilidad sin descuidar el análisis técnico, es decir sin comprometer la calidad del análisis crediticio.

b) Cobertura de Seguimiento Post-Crédito

Indica el porcentaje de créditos activos que reciben monitoreo y seguimiento por parte de la cooperativa. Permite prevenir mora temprana y detectar riesgos oportunamente.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Cobertura de Seguimiento	$\frac{\text{Créditos Monitoreados}}{\text{Total Créditos Otorgados}} \times 100$	Alcanzar al menos 80% de monitoreo trimestral.

Indicadores de Educación Financiera

a) Participación en Programas de Educación Financiera

Mide el nivel de involucramiento de los socios en actividades formativas sobre manejo responsable del crédito, planificación financiera y cultura de pago.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Participación en Programas de Educación Financiera	$\frac{\text{Socios Capacitados}}{\text{Total Socios con Crédito}} \times 100$	60% de beneficiarios capacitados en el primer año.

b) Reducción de Mora en Socios Capacitados

Evalúa el impacto directo de la educación financiera en el comportamiento de pago, comparando el nivel de morosidad antes y después de la capacitación.

NOMBRE	FÓRMULA	META
Reducción de Mora	$\frac{\text{Mora Antes} - \text{Mora Después}}{\text{Mora Antes}} \times 100$	Evidenciar mejora significativa en cumplimiento de pago a través de la educación financiera.

Cuadro Resumen de Indicadores

Dimensión	Indicador	Meta
Financiera	Índice de morosidad	↓ 1% anual
Financiera	Nivel de endeudamiento	≤ 40%
Social	Variación del ingreso	≥ 40% con mejora
Social	Percepción de calidad de vida	≥ 3.5/5
Gestión	Seguimiento post-crédito	≥ 80%
Educación	Participación en talleres	≥ 60%

Sistema de Evaluación y Periodicidad

- Evaluación financiera: trimestral
- Evaluación social (encuestas): semestral
- Evaluación educativa: anual
- Informe integral a Gerencia: cada 6 meses

Importancia Estratégica de los Indicadores

La medición sistemática permitirá:

- Tomar decisiones basadas en evidencia
- Ajustar políticas crediticias oportunamente
- Prevenir deterioro de cartera
- Garantizar equilibrio entre rentabilidad y responsabilidad social

De esta manera, los indicadores no solo medirán resultados financieros, sino también el impacto real del crédito de consumo en la economía familiar de los socios, alineándose con el modelo cooperativo de desarrollo sostenible.

Presupuesto Referencial

El presupuesto referencial persigue como objetivo evaluar los costos que serán requeridos para lograr la implementación de las estrategias propuestas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para garantizar que la ejecución sea posible desde el plan financiero. Este presupuesto se orienta mayoritariamente a:

- Capacitación y educación financiera.
- Actualización de los procesos crediticios.
- Implementación de seguimiento y control.
- Materiales y recursos administrativos.

Hay que señalar que la cooperativa dispone de infraestructura, personal y de sistemas operativos básicos; a partir de esta información la mayoría de los costos estimativos van orientados a fortalecer y a la mejora técnica, no a nueva inversión estructural.

Presupuesto Detallado de Implementación

Concepto	Descripción	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Costo Total (USD)
Actualización del Manual de Crédito	Revisión técnica y rediseño normativo	1	600	600
Capacitación al Personal (Modelo 5C y gestión de riesgo)	Taller especializado (8 horas)	2 jornadas	400	800
Diseño del Programa de Educación Financiera	Elaboración de módulos y contenido	1	700	700
Material Didáctico (impreso y digital)	Guías y folletos para socios	200 unidades	3	600
Talleres para Socios (logística y materiales)	6 talleres semestrales	6	150	900

Implementación de Sistema de Alertas Tempranas	Ajuste en software interno	1	1.200	1.200
Seguimiento Post-Crédito (fichas y control)	Diseño y aplicación	1	400	400
Evaluación y medición de indicadores	Encuestas y procesamiento de datos	1	500	500

Resumen General del Presupuesto

Rubro	Total (USD)
Fortalecimiento Técnico	1.400
Educación Financiera	2.200
Seguimiento y Control	2.100
TOTAL GENERAL ESTIMADO	5.700 USD

Justificación del Presupuesto

El monto total estimado de USD 5.700 representa una inversión moderada considerando los beneficios esperados:

- Disminución de la morosidad.
- Mejoramiento en calidad de cartera.
- Aumento en sostenibilidad institucional.
- Nivel superior en el bienestar económico de los socios.
- Disminución del riesgo de sobreendeudamiento.

Desde la perspectiva financiera, si la propuesta consiguiera reducir un 1% del índice de morosidad en una cartera que sea importante, la recuperación sería mucho mayor que la pérdida inicial.

Fuente de Financiamiento

Se establece que el presupuesto se financie mediante:

- Recursos propios (gasto operativo anual).
- Fondo de capacitación a nivel institucional

- Reinversión de excedentes del ejercicio económico.

Relación Costo–Beneficio

La puesta en marcha no debe ser vista como un gasto sino como una inversión estratégica, pues:

- Permite prevenir pérdidas futuras por cartera incobrable.
- Permite mejorar la reputación de la institución.
- Permite fortalecer la fidelización de socios.
- Permite generar una mayor estabilidad financiera en el tiempo.

Impacto esperado

El análisis del alcance esperado de la propuesta se desarrolla desde un punto de vista integral, considerando los efectos financieros, sociales, operativos e institucionales a los efectos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. y de los beneficiarios de los créditos de consumo, a partir del primer semestre del año 2024.

La implementación de las estrategias planteadas no busca solamente optimizar los efectos de la colocación del crédito, sino que busque garantizar que este cumple una función económica y social sostenible, alineada a los principios del cooperativismo.

Impacto Financiero Institucional

1. Reducción del Índice de Morosidad

Se espera una disminución paulatina del índice de morosidad, que sea manejada a través de:

- Un análisis del riesgo crediticio más exhaustivo.
- Un seguimiento post – crédito.
- Las alertas tempranas.
- Una educación financiera Proyección esperada.

- Una disminución del (menor o igual) 1% hasta el 2% anual de la cartera en mora
- Una mejora en la calidad del consumo en cartera

Proyección estimada:

- Disminución mínima del 1% al 2% anual en cartera vencida.
- Mejora en la calidad de la cartera de consumo.

Esto generará:

Reducción de la provisión por cartera incobrable.

- Mayor liquidez institucional.
- Aumento en estabilidad financiera.

2. Mejora en la Rentabilidad de la Cartera

Al atenuarse la morosidad y al mejorar la capacidad de recuperación de cartera, la rentabilidad efectiva de los créditos de consumo aumentará sin que se vea la necesidad de incrementar las tasas de interés, aumentando la situación de equilibrio entre sostenibilidad y responsabilidad social.

Impacto Económico en los Beneficiarios

1. Disminución del Sobreendeudamiento

Gracias a la aplicación del modelo de evaluación mejorado y al control del nivel de endeudamiento, se ha visto que:

- Los socios accederán a montos coherentes con su capacidad de pago real.
- Las familias estarán menos afectadas por el riesgo del estrés financiero.
- Se fomentará el uso responsable del crédito.

2. Mejora en la Estabilidad Económica Familiar

Se espera que al menos el 40% de los beneficiarios evidencien:

- Incremento en ingresos.
- Mayor organización de las finanzas.
- Capacidad de ahorro luego del crédito.

Esto impacta de manera positiva en:

- Educación de los hijos.

- Mejoras en la vivienda.
- Accesibilidad a servicios básicos.
- Disminución de vulnerabilidad económica.

3. Fortalecimiento de la Cultura Financiera

La educación financiera generará:

- Mayor comprensión de las tasas, plazos y obligaciones.
- Planificación técnica del presupuesto familiar.
- Disminución de mora por el hecho del desconocimiento.
- Manejo de hábitos de ahorro.

Impacto Social

La propuesta contribuirá a:

- Fortalecer la inclusión financiera responsable.
- Promover el desarrollo económico local.
- Disminuir las desigualdades financieras.
- Fortalecer el rol social de la cooperativa.

El crédito dejará de ser un producto exclusivamente financiero y se convertirá en una herramienta de desarrollo económico familiar.

Impacto Operativo

En el ámbito interno institucional se espera:

- Procesos crediticios estructurados de forma técnica
- Mejoría en la coordinación interdepartamental.
- Sistema de monitoreo instaurado de forma permanente.
- Toma de decisiones sustentada en indicadores.

Esto otorgará la oportunidad de llevar a cabo una gestión técnica y preventiva, lo que implica reducir los riesgos como resultado del impulso de las oportunidades.

Impacto Estratégico a Mediano Plazo

A un mediano plazo, la cooperativa podría obtener:

- Mayor fidelización de los socios.
- Incremento de las captaciones de ahorro.
- Crecimiento sostenible de la cartera.

- Posicionamiento institucional consolidado.

La correcta implementación de la propuesta contribuirá a la creación de un modelo replicable para otros productos crediticios.

Impacto Integral de la Propuesta

En términos generales, el impacto esperado puede resumirse en:

DIMENSIÓN	IMPACTO PROYECTADO
Financiera	Reducción de morosidad y mayor rentabilidad
Social	Mejora en calidad de vida del socio
Económica	Incremento en estabilidad familiar
Operativa	Optimización de procesos crediticios
Institucional	Fortalecimiento de sostenibilidad

La implementación de la propuesta permitirá que los créditos de consumo otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. no solo generen ingresos financieros para la institución, sino que se conviertan en instrumentos efectivos de desarrollo económico para los beneficiarios.

El impacto esperado refleja un equilibrio entre rentabilidad y responsabilidad social, consolidando un modelo cooperativo sostenible, preventivo y orientado al bienestar de sus socios.

Conclusiones de la Propuesta

La propuesta plantea un modelo integral de fortalecimiento de la gestión de créditos de consumo, basado en estrategias administrativas, operativas, financieras y sociales, cuyo propósito es optimizar los procesos de evaluación, seguimiento y control crediticio dentro de la cooperativa. La implementación de estas acciones permitiría mejorar la eficiencia institucional y reducir los riesgos asociados al sobreendeudamiento y la morosidad de la cartera.

La incorporación de programas de educación financiera, sistemas de seguimiento post-crédito y mecanismos de alerta temprana constituye un elemento central de la propuesta, ya que busca promover una cultura de pago responsable entre los socios. Este enfoque preventivo permitiría disminuir progresivamente los niveles de mora y fortalecer la calidad de la cartera crediticia de la institución.

La aplicación del plan propuesto generaría un impacto integral en la cooperativa y en los beneficiarios, reflejado en una mayor sostenibilidad financiera institucional, una reducción del riesgo crediticio y una mejora en la estabilidad económica de los socios. En este sentido, el crédito de consumo dejaría de cumplir únicamente una función financiera para consolidarse como un instrumento de desarrollo económico y bienestar social.

CONCLUSIONES

El estudio ha permitido constatar que la cartera o créditos de consumo representan uno de los principales productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., dado que son ampliamente utilizados por los socios para satisfacer necesidades de tipo familiar, relacionadas con educación, salud y en ocasiones para financiar actividades económicas y emprendimientos.

El estudio financiero muestra que la cartera de consumo tiene un nivel de riesgo relativamente superior con respecto a otras carteras de créditos, aunque la cooperativa cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos de control que favorecen la administración del riesgo crediticio y permiten mantener niveles de morosidad por debajo de los límites establecidos por la normativa del sistema financiero popular y solidario.

Los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas demuestran que los créditos de consumo impactan la calidad de vida de sus beneficiarios, pues se facilita el acceso a recursos económicos para cubrir necesidades básicas, mejorar el bienestar familiar y fortalecer actividades pequeñas productivas, pero a su vez se reconocen dificultades de pago en algunos socios, atribuibles principalmente a la inestabilidad de los ingresos y al sobreendeudamiento.

Se confirma, desde esta perspectiva, la hipótesis planteada en la investigación, evidenciando que, efectivamente, los créditos de consumo impactan la calidad de vida de los socios, tal como se ha planteado en la investigación, pero a su vez tales impactos dependen de cómo se utilice el financiamiento, se diagnostiquen las capacidades de pago de los beneficiarios y el reconocimiento de la estabilidad económica de los beneficiarios.

Finalmente, se detecta la urgencia de reforzar el trabajo de gestión del crédito a partir de las estrategias enfocadas a fortalecer la evaluación, el seguimiento y la educación financiera de los socios, así como proponer instancias de ejecución para medir el impacto social del crédito en el bienestar de los beneficiarios.

RECOMENDACIONES

Como sugerencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., es importante fortalecer los procesos de evaluar y dar seguimiento a los créditos de consumo, incorporando herramientas que permitan ofrecer un análisis más comprensivo de la capacidad de pago de los socios y prevenir situaciones de morosidad.

Adicionalmente, es necesario que la institución que corresponde al sistema financiero canalice incorporar programas de educación financiera de manera permanente dirigidos a los socios, orientados a un mejor uso del crédito, planificación del presupuesto familiar y cultura del ahorro.

Además, se insta a incorporar mecanismos institucionales enfocados a medir, de manera periódica, el impacto de los créditos en los beneficiarios, comprobando la capacidad de ahorrar, las posibilidades de tener un trabajo estable, generar bienestar familiar o promover el desarrollo de emprendimientos.

Asimismo, se sugiere potenciar los sistemas de vigilancia posterior a la concesión del crédito por medio de alertas tempranas que sean susceptibles de capturar eventuales problemas de pago y puesta en práctica de actuaciones preventivas en el tiempo correcto.

Para concluir se le recomienda a la cooperativa estudiar la implementación de una propuesta que ha sido planteada en esta investigación ya que las estrategias administrativas, operativas, financieras y sociales van a mejorar la gestión de los créditos de consumo y van a incrementar el impacto positivo del financiamiento sobre la calidad de vida de los socios.

BIBLIOGRAFÍA

- Abadi, A., Hatrick, A., & Paniagua, C. (2022). Obtenido de Impactos microeconómicos de los programas de financiamiento público para pymes en América Latina. Qué sabemos. : <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1883>
- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo- AECID. (2025). *La economía social y solidaria, clave para un nuevo modelo de desarrollo en Iberoamérica*. Cooperación Española. Obtenido de <https://interconecta.aecid.es/la-econom%C3%ADa-social-y-solidaria-clave-para-un-nuevo-modelo-de-desarrollo-en-iberoam%C3%A9rica>
- Arias, J., & Chicaiza, J. (2024). “Análisis del comportamiento del Crédito de Consumo otorgado por Cooperativas del Segmento I en el PIB como indicador del crecimiento de la economía ecuatoriana, entre los periodos 2018-2023”. Quito: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2023). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial 14. Suplemento No. 332. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/109977-asamblea-aprueba-reformas-al-codigo-monetario-que>
- Asobanca. (2024). *Aosciación de Bancos Privados del Ecuador* . Obtenido de Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana : <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/03/Evolucion-de-la-Banca-02-2024.pdf>
- Banco Central del Ecuador . (2025). *Indicadores del crédito y tasas activas referenciales* . Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasHistorico.htm>
- Banco Central del Ecuador . (Mayo de 2025). *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Presentacion_May25.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *FINLAC - Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. BID. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/quienes-somos/topicos/inclusion-financiera>
- Banco Mundial. (2023). *Informe Económico América Latina y el Caribe, Octubre 2023 : Conectados: Tecnologías Digitales para la Inclusión y el Crecimiento*. Grupo Banco Mundial. Obtenido de <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/099041024190032046>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- CAF. (2024). *La inclusión financiera, elemento clave en el desarrollo de los países*. Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://www.caf.com/es/areas-de-accion/inclusion-y-educacion-financiera/>
- CEPAL. (2021). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Crédito, inclusión financiera y desarrollo sostenible en América Latina.: <https://www.cepal.org/es>
- Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- CNBS. (2023). *Reporte de Inclusión Financiera 2025*. Comisión Nacional de Bancos y Seguros de América Latina. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/inclusion-financiera/wp-content/uploads/2025/09/REPORTE-DE-INCLUSION-FINANCIERA-2025.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2022). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2022: dinámica y desafíos de la inversión para impulsar una recuperación sostenible e inclusiva*. CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48077-estudio-economico-america-latina-caribe-2022-dinamica-desafios-la-inversion>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/es>
- COSEDE. (2024). *Informes de las COAC sobre colaciones crediticias*. Corporación de Seguro de Depósitos. Obtenido de https://www.cosedec.gob.ec/lacosede_a/
- Defensoría del Pueblo. (2022). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- FIDA. (2025). *Foro EAT: El FIDA pide que se invierta en las zonas rurales y los sistemas alimentarios para alimentar al planeta de forma sostenible y crear empleo*. Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola. Obtenido de <https://www.ifad.org/es/w/noticias/foro-eat-el-fida-pide-que-se-invierta-en-las-zonas-rurales-y-los-sistemas-alimentarios-para-alimentar-al-planeta-de-forma-sostenible-y-crear-empleo>
- Fondo Monetario Internacional. (2025). *Los riesgos para la estabilidad financiera mundial han aumentado significativamente debido a las condiciones financieras mundiales más restrictivas y la mayor incertidumbre geopolítica y en torno al comercio*. Obtenido de <https://www.imf.org/es/Publications/GFSR/Issues/2025/04/22/global-financial-stability-report-april-2025>
- Gallegos-Montero, R. I., Chávez, M. E., & Veloz, A. S. (2024). Impacto del financiamiento y formación en emprendimientos de mujeres en Quito y su contribución. *Bastcorp International Journal*, 3(2), 248-270. doi:<https://doi.org/10.62943/bij.v3n2.2024.133>

- Guamán, J. R. (2024). *Las inversiones a plazo fijo y su relación con la gestión financiera de la COAC Minga Ltda., durante el periodo 2020-2022*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12931/1/Guaman%20Duche%2C%20%20J%20%282024%29%20Las%20inversiones%20a%20plazo%20fijo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera%20de%20la%20COAC%20Minga%20Ltda.%2C%20durante%20el%20periodo%20>
- Guevara. (2022). *Metodologías descriptivas aplicadas a la investigación económica*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/649378904/investigacion>
- Holgado, K. (2022). Efectos del COVID-19 y número de deudores en los Créditos de Consumo en Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 9-21. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.22925>
- Iguasnia, E., Endara, E., Moya, J., Zambrano, J., & Martínez, M. (2024). Educación financiera y su influencia en el manejo eficiente de los negocios de personas naturales en Ecuador. *Sinergia Académica*, 7(Especial), 372-391. Obtenido de <http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/383>
- LOEPS. (2023). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Mamani, C., & Torres-Miranda, J. (2021). estimación del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. Obtenido de https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632
- Marichal, C. (2022). *El nacimiento de la banca en América Latina.: Finanzas y política en el siglo XIX*. México: El Colegio de Mexico AC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BBy1EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Finanzas+y+cr%C3%A9dito+responsable+en+Am%C3%A9rica+Latina.&ots=d_4eMcM4LH&sig=rPe8CMWzVwwZQfy3QHmg2Af6Bs&redir_esc=y#v=onepage&q=Finanzas%20y%20cr%C3%A9dito%20responsable%20en%20
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2025). *Pulso Financiero Ecuador N° 21. Febrero 2025*. Obtenido de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/04/21_pulso_financiero_corte-feb25.pdf?
- Neill, J., & Cortéz, A. (2018). *Proceso y Fundamentos de la Investigación Científica*. Pearson Educación. Obtenido de <https://es.slideshare.net/slideshow/procesos-y-fundamentos-de-la-investigacin-cientfica-neil-quezada-y-arce-2018/266946996#8>
- Ordóñez, G. (2022). *Gestión de crédito de consumo y microcrédito en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el periodo 2015-2019*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e79be64d-1f52-40ab-9709-bd0f17dd04e0/content>

- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2024). *La seguridad económica mundial en crisis Un nuevo informe de la OIT descubre un "mundo lleno de ansiedad e ira"*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/publications/la-seguridad-economica-mundial-en-crisis-un-nuevo-informe-de-la-oit#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20OIT,.ilo.org/ses>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2024). *Perspectivas económicas de América Latina 2024. FINANCIANDO EL DESARROLLO SOSTENIBLE*. OCDE. Obtenido de https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2024/12/latin-american-economic-outlook-2024_60523697/25aed2f5-es.pdf
- Paca Del Pozo, L. M. (2024). *Impacto del microcrédito en el desarrollo socio económico de la ciudad de Ambato en el año 2022*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7e813dba-9a5e-4b7e-b5cf-453cedebde7b/content>
- Paredes, M. (2023). Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ECA Sinergia*, 14(2), 79-87. doi:<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i2.4519>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). *Crecimiento inclusivo y finanzas sostenibles en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/latin-america/nuestro-enfoque/crecimiento-inclusivo-finanzas-sostenibles>
- Rojas Mori, S. E. (2022). *Análisis financiero para un mejor control del riesgo crediticio*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4916>
- SEPS. (2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/?s=informes+>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador . (2025). *Boletines Financieros mensuales*. Quito. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/boletines-financieros-mensuales/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Actualidad y cifras EPS – junio 2024 (corte abril 2024)*. Informe estadístico del Sector de Economía Popular y Solidaria , Quito . Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-abr2024.pdf>
- Uquillas, A. (2022). Demanda por crédito en Ecuador: ¿ Qué trabajadores necesitan con mayor urgencia un crédito, para reactivar su economía, en el contexto de la crisis sanitaria COVID-19? *Cuestiones Económicas*, 32(1), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8536668>

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (2025)																
Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización sobre el proceso de la modalidad																
Preinscripción de los estudiantes UIC de la denuncia del tema																
Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida																
Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento.																
Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director.																
Entrega del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 60% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración Curricular con la firma del director																
PROCESO DE DEFENSA																
*Obtención del certificado de validación para la defensa con la firma del director y pares académicos y certificado de coincidencia no accidental emitido por el director																
*Defensa del trabajo de integración curricular																
*Entrega de documentación (empastado, documentación habilitante para la incorporación)																
Nota: * Se registró a las fechas de aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular que aún no se encuentra definido.																
Elaborado por: Kevin Llimitaxi y Leidy Cevallos																

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado

Rubros	Cantidad	Medida	Precio unitario	Subtotal	Total rubro
<u>I. Bienes:</u>					<u>\$459,00</u>
Lápices	2	Unidad	\$1,00	\$2,00	
Esferográficos	6	Unidad	\$0,75	\$4,50	
Papel A4	4	Resma	\$6,00	\$24,00	
Anillados	6	Unidad	\$1,50	\$9,00	
Impresiones	1200	Hojas	\$0,30	\$360,00	
Otros suministros		Varios	\$55,00	\$55,00	
<u>II. Servicios</u>					<u>\$165,00</u>
Recargas celulares				\$20,00	
Movilización				\$100,00	
Varios				\$45,00	
Total					\$624,00
<u>Presupuesto de Ingresos</u>					
Recursos propios	\$624,00				
Donaciones	\$ -				
Otras fuentes	\$ -				
Total	\$ 624,00				

Anexo 3 Carta de aceptación de la organización donde se aplicará el trabajo de integración curricular

Guaranda, 25 de junio de 2025

Sr.

Mgs. Juan Andagana

GERENTE GENERAL

DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI CIA. LTDA.

Distinguido Señor:

Me place extenderle un cordial saludo y al mismo tiempo dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle la debida autorización para que yo: Leidy Katherine Cevallos Yaucan con CI: 0250135308 estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría perteneciente a la Universidad Estatal de Bolívar, pueda tener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa Cooperativa KULLKI WASI CIA. LTDA.. Así mismo, poder tener acceso a la información de la institución por la cual me permitirá desarrollar mi proyecto de investigación.

El tema a realizar para mi proyecto es: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI CIA. LTDA. Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL AÑO 2024".

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi saludo, más alta consideración y estima.

Atentamente,

Leidy Katherine Cevallos Yaucan

CI: 0250135308

leidyca@unibolivar.edu.ec



Anexo 4 Formato de la Entrevista



Universidad Estatal de Bolívar
Facultad de Ciencias Administrativas,
Gestión Empresarial e Informática
Carrera de Contabilidad y Auditoría



ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA, ANALISTA DE CRÉDITO, RESPONSABLE EN EL ÁREA FINANCIERA.

Objetivo: Obtener información cualitativa sobre la gestión, políticas y control de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., así como su percepción sobre el impacto económico en los socios beneficiarios.

Instrucciones: Sírvase señalar con la objetividad del caso, las respuestas a los planteamientos siguientes:

Cuestionario

A. Políticas, Gestión y comportamiento de los Créditos de Consumo

1. ¿Cuáles son las políticas institucionales que guían la concesión de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.?

.....
.....
.....

2. ¿La cooperativa a nivel de agencia cuenta con un Manual de Créditos vigente?

.....

3. ¿Describa en forma detallada el proceso de aprobación de los Créditos de Consumo?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Qué criterios o parámetros se aplican para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de otorgar un crédito de consumo?

.....
.....
.....

5. ¿Cómo se determina la tasa de interés, plazo y monto de los créditos de consumo para los diferentes productos crediticios (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

.....
.....
.....
.....

6. ¿Qué procedimientos utiliza la cooperativa para hacer seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones crediticias de los socios?

.....
.....
.....

7. ¿Cuáles son las principales causas de morosidad que se presentan en los créditos de consumo dentro de la cooperativa?

.....
.....
.....

8. ¿Qué acciones o estrategias de recuperación aplica la institución frente a socios con dificultades de pago?

.....
.....
.....
.....

9. ¿Qué importancia se le otorga a la educación financiera en el proceso de otorgamiento y seguimiento del crédito?

.....
.....
.....

10. ¿La cooperativa realiza algún tipo de evaluación o medición del impacto social y económico de los créditos de consumo en sus socios?

.....
.....
.....

11. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras podrían implementarse en la gestión crediticia para optimizar el impacto positivo de los créditos de consumo en la calidad de vida de los beneficiarios?

.....
.....
.....
.....

B. Detalle de los productos de crédito del segmento consumo

12. ¿Qué monto total de crédito fue concedido en el primer semestre de 2024 para cada uno de los productos dentro del segmento consumo (Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi Empleado KW, Credi Reactiva)?

.....
.....
.....
.....

13. ¿Cuál fue el número de operaciones aprobadas por cada producto de crédito de consumo en el periodo analizado?

.....
.....
.....
.....

14. ¿Qué tipo de socios accedieron a cada producto crediticio (por edad, género, nivel de ingresos o actividad económica)?

.....
.....
.....
.....

15. ¿Cuál fue el plazo promedio establecido para cada tipo de crédito de consumo?

.....
.....
.....
.....

16. ¿Qué tasa de interés promedio se aplicó en cada producto crediticio del segmento consumo?

.....
.....
.....
.....

17. ¿Qué tipo de garantías se exigieron para cada producto de crédito de consumo y cómo se gestionan en caso de incumplimiento?

.....
.....
.....
.....
.....

18. ¿Cuál fue la tasa de morosidad registrada en el primer semestre de 2024 para cada producto de crédito de consumo?

.....
.....
.....
.....

19. ¿Qué porcentaje del total de la cartera de crédito representa actualmente el segmento de consumo, en comparación con los demás segmentos crediticios?

.....
.....
.....
.....

20. ¿La cooperativa ha identificado diferencias en el nivel de riesgo o morosidad entre los productos Automotriz Consumo, Credi Consumo, Credi Nómina Convenio, Credi ¿Empleado KW y Credi Reactiva? ¿A qué factores atribuyen esas diferencias?

.....
.....
.....
.....

21. ¿Se han observado cambios en la demanda de créditos de consumo durante el primer semestre de 2024 en relación con el mismo periodo del año anterior (2023)?

.....
.....
.....
.....

22. ¿De qué manera la cooperativa considera que los créditos de consumo han contribuido al fortalecimiento económico de los socios beneficiarios o al desarrollo local en la provincia de Bolívar?

.....
.....
.....
.....

Anexo 5 Formato de la Encuesta



Universidad Estatal de Bolívar
Facultad de Ciencias Administrativas,
Gestión Empresarial e Informática
Carrera de Contabilidad y Auditoría



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS BENEFICIARIOS ACTIVOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO.

Objetivo: Recoger información cuantitativa sobre las condiciones de los créditos de consumo y su impacto en la economía y calidad de vida de los beneficiarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

Instrucciones: Sírvase marcar con una (X) la respuesta que considere pertinente bajo un criterio de objetividad.

Cuestionario

1. ¿Conoce usted las condiciones generales del crédito de consumo (tasa de interés, plazo y monto) que le fue otorgado por la cooperativa?

Si
No

2. ¿El crédito de consumo que usted recibió fue suficiente para cubrir la necesidad económica que motivó su solicitud?

Si
No

3. ¿Considera que las tasas de interés establecidas por la cooperativa son accesibles en comparación con otras instituciones financieras?

Si
No

4. ¿Recibió orientación o asesoría previa por parte del personal de la cooperativa antes de la aprobación del crédito?

Si
No

5. ¿Los pagos mensuales del crédito afectan su capacidad económica o presupuesto familiar?

Si
No

6. ¿Ha logrado mejorar sus ingresos o su actividad económica a partir del crédito recibido?

Si
No

7. ¿El crédito ha contribuido a mejorar algún aspecto de su calidad de vida (vivienda, educación, salud, emprendimiento u otros)?

Si
No

8. ¿Considera que la cooperativa brinda facilidades adecuadas para el pago de las cuotas (plazos, refinanciamiento o prórrogas)?

Si
No

9. ¿Ha recibido capacitación o información sobre cómo administrar mejor su crédito o sus finanzas personales?

Si
No

10. ¿Recomendaría usted los créditos de consumo de la Cooperativa “Kullki Wasi” a otras personas por los beneficios obtenidos?

Si
No

Observaciones:

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6 Fotografías de la aplicabilidad de los instrumentos y la visita in situ



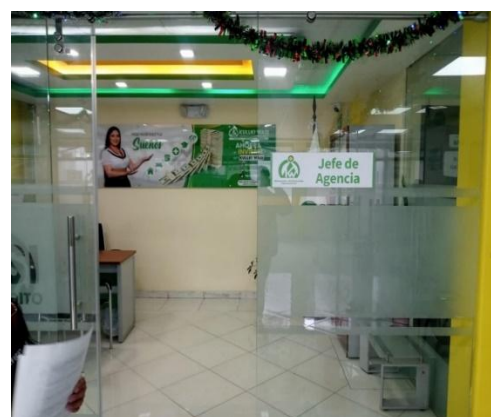
Entrevista al analista de crédito



Entrevista al jefe de agencia



Entrevista al responsable financiero



Área del jefe de Agencia



Área del Analista de crédito



Exterior de la cooperativa



Encuesta a Socio 1



Encuesta a Socia 2



Encuesta a Socio 3

