



# ¡ POSGRADOS !

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-NO.502 -2019

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y  
TECNOLÓGICAS AVANZADAS

TEMA:

MEJORAS EN LOS PROCESOS DE  
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO

AUTOR:

HUGO ESTEBAN ALBARRACIN BARROS

DIRECTOR:

JOSÉ FELIPE ERAZO GARZÓN

CUENCA – ECUADOR  
2025



**Autor:****Hugo Esteban Albarracin Barros**

Ingeniero Comercial.

Candidato a Magíster en Administración de Empresas  
por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

halbarracin@ups.edu.ec

**Dirigido por:****José Felipe Erazo Garzón**

Ingeniero Comercial.

Magister en Contabilidad y Auditoría.

jerazo@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2025 © Universidad Politécnica Salesiana.

CUENCA – ECUADOR – SUDAMÉRICA

HUGO ESTEBAN ALBARRACIN BARROS

Mejoras en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio

## **AGRADECIMIENTO**

En este momento de culminación académica, quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas que han sido parte fundamental en la realización de esta tesis de posgrado. En primer lugar, deseo agradecer a mi guía y tutor, a mis profesores y a todo el cuerpo académico por su invaluable orientación, apoyo constante y sabios consejos a lo largo de todo este proceso. Su dedicación y conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo y para mi crecimiento profesional. No puedo dejar de mencionar a mi familia y amigos, quienes han brindado su apoyo incondicional y comprensión durante estos intensos momentos de estudio. Su aliento y amor han sido el motor que me impulsó a superar los retos y dificultades que surgieron en el camino.

# TABLA DE CONTENIDO

---

Resumen .....	6
Abstract .....	7
1. Introducción .....	8
1.1. Antecedentes.....	9
1.2. Formulación del problema .....	12
1.3. Justificación teórica .....	14
1.4. Justificación práctica.....	15
1.5. Objetivos.....	16
2. Principales Resultados .....	17
3. Marco Teórico Referencial .....	18
4.1. Investigaciones previas.....	19
4. Marco Teórico Metodológico .....	22
4.1. Tipo de investigación .....	23
4.2. Diseño de investigación.....	23
4.3. Fuentes de información.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de análisis de información.....	24
5. Resultados y discusión.....	25
6. Conclusiones.....	37
Referencias .....	38

# MEJORAS EN LOS PROCESOS DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO23 DE JULIO

AUTOR(ES):

HUGO ESTEBAN ALBARRACIN BARROS

## RESUMEN

---

En el presente estudio se analizan los procesos de crédito de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio” durante el período 2021-2023 y se formula un plan de mejoramiento para optimizar tales procesos. En una investigación descriptiva, de campo e intensivo, se aplicó una entrevista al Gerente Comercial y una encuesta al asesor de crédito de cada de las 21 sucursales de la Cooperativa, además de un análisis de los niveles de morosidad, liquidez, solvencia y rentabilidad de la Cooperativa, con base en sus estados financieros de 2021 a 2023. Se determinó que la Cooperativa ejecuta los procesos de crédito de forma relativamente adecuada, con debilidades en aspectos de capacitación del personal, de los requisitos exigidos a los prestatarios y la evaluación de su perfil, además de la gestión de recuperación y amortización de los créditos. Por ello, la Cooperativa ha reducido sus niveles de liquidez, presenta mayor morosidad y niveles de rentabilidad no adecuados. Se recomienda mejorar la capacitación del personal y los procesos de otorgamiento y recuperación de los créditos

**Palabras clave:**

Procesos de crédito, Cooperativa, Gestión financiera, Eficiencia, Innovación.

## ABSTRACT

---

This study analyzes the credit processes of the "Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio" during the period 2021-2023 and formulates an improvement plan to optimize such processes. In a descriptive, field and intensive research, an interview was applied to the Commercial Manager and a survey to the credit advisor of each of the 21 branches of the Cooperative, in addition to an analysis of the levels of delinquency, liquidity, solvency and profitability of the Cooperative, based on its financial statements from 2021 to 2023. It was determined that the Cooperative executes the credit processes in a relatively adequate manner, with weaknesses in aspects of staff training, the requirements demanded of borrowers and the evaluation of their profile, in addition to the management of recovery and amortization of loans. Therefore, the Cooperative has reduced its liquidity levels, presents higher delinquency and inadequate profitability levels. It is recommended to improve staff training and the processes of granting and recovering loans

**Keywords:** Credit processes, Cooperative, Financial management, Efficiency, Innovation.

# 1. INTRODUCCIÓN

---

El crecimiento económico de una nación, expresada mediante una expandida generación de bienes y servicios y la diversificación de diferentes actividades económicas, requiere de un sistema financiero que permita soportar el proceso de intermediación financiera requerido por los agentes económicos. En efecto, las instituciones financieras tienen la importante función de canalizar los recursos financieros de aquellos agentes con recursos excedentarios, y que buscan un rendimiento por sus ahorros, hacia aquellos agentes que necesitan tales recursos para fines de consumo o inversión. Que todas estas actividades se ejecuten de forma fluida y la mayor cantidad posible de personas tenga acceso a estos servicios es sumamente importante para toda economía moderna. Precisamente, el proceso de bancarización es uno de los tópicos de mayor interés para la academia y las políticas públicas. Se ha podido determinar una correlación positiva entre los niveles de bancarización de un país con variables como el desempeño económico y los indicadores de calidad de vida de la población o el acceso a los bienes materiales para una existencia decorosa (Garay & González, 2015). El funcionamiento de cooperativas de ahorro y préstamo es una alternativa funcional para hacer llegar los múltiples beneficios de las prestaciones financieras modernas, a cada vez un mayor número de personas, algunas de las cuales podrían no tener el perfil o cumplir con las exigencias de la banca tradicional.

En esta investigación se formulan alternativas de mejora en los procedimientos crediticios y, con ello, en la eficiencia operativa, en la inclusión financiera y en la gerencia del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio. El estudio presenta las bases teóricas, con los principales supuestos teóricos y legales de la investigación, además de investigaciones previas como referentes; los métodos científicos aplicados; explica los hallazgos del estudio, su análisis e interpretación y las conclusiones correspondientes y, por último, los lineamientos de la propuesta de mejoramiento de los procesos crediticios de la Cooperativa 23 de julio.

## 1.1. ANTECEDENTES

---

En el desarrollo financiero de un país en constante evolución como lo es Ecuador, todas las instituciones financieras juegan un papel crucial al proporcionar servicios financieros inclusivos y accesibles a sus clientes. Las cooperativas financieras, basadas en los principios cooperativos de ayuda mutua y participación activa de sus miembros, desempeñan un rol vital en el fomento económico local y comunitario, específicamente de los socios quienes conforman la institución. Según datos históricos, este tipo de organización inició en 1864, en Heddesdorf, Alemania, como la primera cooperativa rural de crédito y en 1850 una organización pionera de anticipos, que luego se transformó en el primer banco popular de crédito, para luego, en 1877, recibir un impulso institucional con la configuración de la Federación Alemana de Cooperativas (Jacome, 2021). De ahí que, comenzaron a surgir organizaciones similares por toda Europa y que llegaron a Estados Unidos y Canadá bajo la figura de “uniones de crédito”. En América Latina este fenómeno de aparición de cooperativas similares tuvo su expansión a lo largo del siglo XX, aunque también con algunas experiencias de etapas anteriores. En el caso del Ecuador, Da Ros (2007) señala tres fases o etapas históricas en su evolución histórica nacional. Una primera etapa que inicia entre los años 1879 y 1900 en las ciudades de Guayaquil y Quito, al crearse un tipo de gremio, con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus integrantes mediante una caja de ahorros que servía de prestamista para los grupos familiares de sus socios y les permitía solventar sus necesidades financieras, pero ello suponía el mantenimiento de unas líneas de gerencia compartida, copropiedad, compromiso y responsabilidad (Banco Central del Ecuador, 2022).

La influencia y disposición de organizaciones gremiales y trabajadores condujo a la creación de diversas modalidades de cooperativas a partir de 1910 (Jacome, 2021) incluida una organización de asistencia social denominada “Sociedad Protectora del Obrero”, en el año de 1919, que se considera como la cooperativa formal pionera a nivel nacional en el país y otra, en 1927, bajo el nombre de Caja de Ahorro y

Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo. Sin embargo, estos entes adolecían de una normativa general y de una supervisión global. Esta necesidad fue solventada con la entrada en vigencia en 1937 de la Ley de Cooperativas del Ecuador, que marca la segunda etapa en el recorrido histórico ya citado (Da Ros, 2007). Las cooperativas financieras surgidas en esa época se caracterizaban por tener una influencia supeditada a un área geográfica específica, circunscribiendo sus actividades a las particularidades de la misma, tanto en la información precisa de la situación personal y familiar de sus integrantes como del entorno económico local y regional.

Estas actividades tomaron impulso en 1963, que representa el inicio de la tercera etapa (Da Ros, 2007), con la actualización de la citada Ley y la creación de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), gracias al soporte financiero y técnico recibido por parte de entes nacionales e internacionales y en el 2012, con la configuración de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que consolida y registra la información de todas las cooperativas de ahorro y crédito que operan en el territorio ecuatoriano hasta la actualidad (Banco Central del Ecuador, 2022). La Región de la Alianza Cooperativa Internacional, de la Cooperativa de las Américas (2020) indica que para junio de 2020, operaban en el territorio ecuatoriano 3.110 cooperativas del sector financiero y no financiero, que agrupan a 8.064.509 miembros asociados y facturaron ingresos de 1.621,83 millones de dólares durante los primeros seis meses de 2020. De esas 3.110 cooperativas activas, 1.944 (63%) pertenecen al sector de servicios, 531 (17%) a la banca, 454 (15%) a la producción, 168 (5,40%) a la vivienda y 13 (0,42%) al consumo. Las cooperativas de banca, no obstante representar solamente 17% de las cooperativas activas en el país, agrupan al 98,35% (7.931.435) de los miembros de cooperativas en todo el país (8.064.509) y reciben el 64,31% (1.042.972.400 dólares) de los ingresos totales de las cooperativas (1.621.833.167 dólares).

Para el año siguiente, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2022) reportó que funcionaban en Ecuador 522 cooperativas de ese tipo, con ahorros y acciones por US\$ 14.878 millones; préstamos por US\$ 12.561 millones;

reservas por US\$ 1.676 millones y activos por US\$ 17.800 millones, habiendo alcanzado una penetración de 42,95%, la más elevada de Latinoamérica, entendida como la fracción de los socios cooperativos respecto a la población económicamente activa. En este trabajo de investigación académica se abordará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, una institución que busca el desarrollo económico y bienestar de sus asociados, concebida el 20 de agosto de 1964 en la ciudad de Cayambe y su nombre hace homenaje a la fecha de cantonización de su ciudad de origen.

Esta organización surgió a partir del acuerdo productivo y social entre 3 cooperativas financieras: “La Precooperativa de Trabajo, Producción y Consumo Núcleo de la Juventud”, el “Comité San Pedro de Cayambe” y “La Precooperativa de Empleados Municipales” (Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio, 2023), con el propósito de mejorar la prestación de servicios financieros a la comunidad. Desde su creación, la cooperativa se ha caracterizado por su desarrollo en el sector financiero. En una primera etapa, integraba el “Ministerio de Bienestar Social”, luego pasó a estar bajo control de “La Superintendencia de Bancos y Seguros”, y actualmente, está regulada por La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El crecimiento de la cooperativa es evidenciado por el respaldo de sus socios y su sobresaliente evolución histórica, a través de la excelencia en los productos y servicios ofertados. Actualmente, ofrece un catálogo de servicios financieros integrales, que incluye opciones de ahorro (cuentas de ahorro, planes de ahorro y tarjetas de débito), crédito (para microempresas, consumo de personas naturales y tarjetas de crédito), inversiones y seguro de vida. La eficiencia y efectividad en la gestión de los procedimientos crediticios de cualquier institución financiera son esenciales para la competitividad en el mercado y su crecimiento sostenible en el largo plazo, más aún en entorno tan cambiante, innovador y competitivo como el actual (Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio, 2023).

Su misión institucional para el lapso 2023-2025 es la de “contar con la mejor estrategia de comercialización para alcanzar los US\$1.000 millones en activos con rentabilidad, siendo el mejor lugar para trabajar e impulsando las finanzas verdes”

(Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio, 2023). Para alcanzar tal cifra de activos, se requiere de un mejoramiento de los procedimientos crediticios, con una revisión exhaustiva y constante de la temática de las mejores prácticas implementadas en instituciones financieras similares y exitosas. (Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio, 2023).

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Una gestión crediticia eficiente brinda una serie de ventajas que destacan a una institución financiera en el mercado competitivo, ventajas como: control del nivel de riesgo, protección a la estabilidad financiera de la cooperativa, adaptación en un entorno evolutivo en constante cambio. 5 La mejora de los procesos de crédito, por tanto, evoluciona en un elemento clave para el crecimiento institucional y para mantención de la cooperativa como un actor relevante en el panorama financiero. La “Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio”, lleva consigo un papel principal en la provisión de servicios financieros accesibles dirigido a los socios, su participación ha tenido gran importancia en el desarrollo económico, tal como lo demuestra su trayectoria a nivel local y sus niveles de expansión a nivel nacional.

Sin embargo, en un entorno financiero caracterizado por avances tecnológicos sorprendentes, añadiendo una creciente competencia, ser eficiente en la administración crediticia es obligante para garantizar la sostenibilidad. Como institución financiera, posee actualmente una calificación A+ según las evaluaciones llevadas a cabo por las calificadoras Class International Rating y Microfinanza Calificadora de Riesgo S.A. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024). La A es una categoría en la que se encuentran instituciones “fuertes” con “sólidos récords financieros” y “bien recibida en los mercados”. Es posible que presente “algunos aspectos débiles” pero con baja probabilidad de “problemas significativos”. El signo “+” significa que se encuentra en una posición relativamente superior a la de otras instituciones en la misma categoría (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024). Esa calificación la ubica en la posición 23, igualada con otras 4 instituciones, en el listado más reciente (marzo de 2024) de calificación de riesgo de las 63 organizaciones financieras populares y solidarias, publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024) con

base en lo publicado por las seis firmas de calificación de riesgo bancario, crediticio y financiero que operan actualmente en Ecuador.

Con el propósito de mejorar esta calificación, su figuración en el mercado y en el mencionado ranking; además de poder llevar a cabo sus operaciones de forma más eficiente y expedita, satisfaciendo de mejor forma las necesidades de sus asociados, se formula una propuesta de mejoramiento de los procedimientos crediticios de la “Cooperativa 23 de Julio” en aspectos de suma importancia, como la automatización de procesos, el uso de tecnología financiera “Fintech”, el análisis de los parámetros de evaluación crediticia y la configuración de nuevos servicios. De ser aplicada esta propuesta, la Cooperativa podría fortalecer sus procedimientos crediticios, optimizar la eficiencia operativa y agilizar los trámites crediticios, ofreciendo un servicio más satisfactorio a sus socios, fomentando la inclusión financiera, atrayendo a nuevos socios enfrentando de mejor manera los retos del entorno financiero actual, mejorando su calificación de riesgo institucional y su posición relativa en el mencionado listado, alcanzando sus objetivos organizacionales y contribuyendo al desarrollo financiero del Ecuador. Para la formulación de la propuesta se aplicará una metodología de investigación mixta, mediante entrevistas y encuestas a los integrantes y directivos de la Cooperativa, además del análisis de los estados financieros y contables, todo lo cual permitirá calificar el panorama actual de la Cooperativa. A partir de allí, se formularán los lineamientos de la propuesta para el mejoramiento organizacional de la Cooperativa y así cumplir con los objetivos antes planteados.

#### **Formulación del problema general**

¿Cómo pueden mejorarse los procedimientos de evaluación crediticia y el otorgamiento de créditos para mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la inclusión financiera y aminorar los riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio?

#### **Formulación del problema específico**

1. ¿Cómo afecta la falta de seguimiento de la cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio?
2. ¿Cuáles factores contribuyen al incumplimiento de pagos y a la morosidad en la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio?
3. ¿Cómo puede influir las mejoras al proceso de evaluación crediticia en la toma de decisiones para el logro de los objetivos institucionales?

4. ¿Cuáles estrategias permitirían incorporar variables no financieras y lograr una evaluación más precisa del perfil crediticio de los socios?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La mejora de los procesos crediticios en estas instituciones recubre una importancia estratégica en lo financiero y en lo social. Teóricamente, la eficiente gestión de la cartera crediticia es fundamental para maximizar la efectividad en una institución financiera. En contexto, la incorporación de métodos de evaluación crediticia más minuciosos permitirá un mayor control del riesgo. Desde una perspectiva general, el riesgo se refiere a la incertidumbre y a la inseguridad de la ocurrencia de algún evento, en un lapso futuro. En lo estrictamente financiero, puede referirse al rendimiento esperado de un activo o de un instrumento financiero o también como la determinación de la probabilidad de que los pagos prometidos de la inversión en un instrumento financiero no se cumplan, tanto en su cuantía como en su momento esperado (Garay & González, 2015). Para el caso de las intermediadoras financieras, el riesgo es la probabilidad de que los préstamos de sus prestatarios no le sean devueltos en las condiciones previamente acordadas, con efectos directos sobre los indicadores de gestión de dichas entidades.

El vigente Código Orgánico Monetario y Financiero (2022) enfatiza en la inclusión y la equidad en los temas de acceso a los servicios financieros además de las necesarias prerrogativas de los usuarios de las entidades encargados de prestarlos, especialmente de aquellos grupos sociales que requieren una atención prioritaria (emprendedores, madres solteras, jóvenes, personas con discapacidad y limitaciones físicas, entre otros). Desde esa perspectiva de inclusión financiera, la mejora de la gestión crediticia, resalta la importancia de prestar de forma responsable y accesible a segmentos de la población tradicionalmente marginados. Esta investigación se alinea con las tendencias globales de innovaciones digitales financieras. La innovación financiera resalta la importancia de adoptar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios más atractivos, Al combinar estos enfoques, se busca generar recomendaciones prácticas que

fortalezcan a la institución objeto de estudio, y contribuyan al avance del campo de estudio a nivel nacional e internacional.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El perfeccionamiento de la gestión crediticia en la cooperativa objeto de estudio en la presenta beneficios prácticos que puede aportar tanto a la institución como a sus socios y a la comunidad en general. La implementación de metodologías de análisis crediticio tiene el potencial de mejorar significativamente la experiencia crediticia para los socios de la cooperativa. Permitirá reducir los plazos de contestación de las solicitudes de créditos, de la mano con la satisfacción por parte de los socios al obtener una atención rápida y eficiente a sus necesidades financieras. Desde una perspectiva práctica, la optimización de dichos procesos conducirá a una administración crediticia más efectiva y a la reducción de riesgos. La puesta en práctica de nuevos y mejores métodos de seguimiento permitirá una gestión más proactiva de la cartera crediticia y la identificación temprana de posibles problemas de pago, lo que a su vez contribuirá a la reducción de la morosidad y a la recuperación más eficiente de préstamos en situación de mora. Desde una perspectiva académica, esta propuesta de mejoramiento organizacional para la Cooperativa 23 de julio contribuirá al enriquecimiento de la bibliografía y documentación disponible para el estudio organizacional, crediticio y de calificación de riesgo de este tipo de entidades en el Ecuador y en el contexto internacional aplicable. Desde una perspectiva institucional, la hipotética aplicación de esta propuesta podría mejorar la operatividad de la Cooperativa, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos y mejorando su posición relativa en el mercado. Desde una perspectiva de sus clientes y asociados, se mejorarán los procesos propios de la prestación de servicios de ahorro y préstamo, contribuyendo con la consolidación de la Cooperativa en la sociedad ecuatoriana.

## 1.5. OBJETIVOS

### **Objetivo general**

Proponer mejoras en los procesos de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio.

### **Objetivos Específicos**

1. Analizar el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio, en el otorgamiento de un crédito.
2. Evaluar la capacidad o la factibilidad operativa del centro de procesamiento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito 23 de julio.
3. Desarrollar un plan de mejoras en el proceso de aprobación de una solicitud de crédito que influya eficientemente en los tiempos de respuesta.

## 2. PRINCIPALES RESULTADOS

Al culminar el desarrollo de la propuesta de perfeccionamiento en los trámites crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio”, aplicadas a un entorno financiero competitivo, se logrará resultados que aporten en el desempeño de cada uno de sus integrantes. Para la institución financiera se conseguirá optimizar la eficiencia operativa y la inclusión financiera a través de estrategias que redefinan la evaluación crediticia. Para los socios se aspira la agilización de los procesos crediticios y el fortalecimiento de apreciación a la cooperativa al ser tratados de manera favorable. Además, esta investigación establece puntos de referencia sólidos que servirán como cimientos para futuras indagaciones y análisis en relación con las mejores propuestas. La implementación exitosa de las estrategias presentadas en este estudio no solo arrojará resultados inmediatos, sino que también sentará bases sólidas para la evolución y el fortalecimiento continuo de tales procesos internos. Esta perspectiva puede impulsar futuras comparaciones y análisis longitudinales de mediano y largo plazo. Así, se fomenta un enfoque progresivo en la optimización de la gestión crediticia, que respalde la misión cooperativa y su compromiso con la eficiencia, inclusión y sostenibilidad en el ámbito financiero local y nacional.

De manera general, se obtendrá un mayor grado de servicios inclusivos y de alta calidad. Los resultados esperados abarcan desde un modelo de evaluación crediticia mejorado, hasta políticas de administración de riesgos acordes con los cambios de un mundo globalizado, contribuyendo al crecimiento de la cooperativa en mayor accesibilidad crediticia, una imagen institucional sólida, aumento de número de socios con mayor confianza y satisfacción. Causando, en consecuencia, un impacto positivo en la comunidad financiera.

### 3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Las cooperativas son un tipo de empresas que se crean con la finalidad de resolver problemas particulares de sus asociados o miembros, con base en una cooperación colectiva de todos ellos (Toro, sf), con una vocación que se manifiesta en tres grandes ámbitos: económico, empresarial y social (Banco Central del Ecuador, 2022). La vigente Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Asamblea Nacional, 2023) las define como sociedades que buscan satisfacer necesidades comunes de sus integrantes, mediante el establecimiento voluntario de una firma de propiedad colectiva, con gerencia democrática, personalidad jurídica propia, de derecho privado, con interés social y sin propósitos lucrativos. Para Jacome (2021), la creación y funcionamiento de las cooperativas está guiado por principios de ayuda mutua, igualdad, democracia, solidaridad, equidad, igualdad y responsabilidad. De igual modo, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2023) plantea que sus actividades y relaciones estarán sujetas a lo que se señale en dicha Ley, a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo y a los principios generales del cooperativismo, que Jacome (2021) enumera de la forma siguiente:

- a. Membresía abierta y voluntaria: es posible que se pueda incorporar a ellas cualquier individuo dispuesto a cumplir las responsabilidades implícitas, sin distinción de clase social, género, edad, raza, sexo, filiación política o religiosa.
- b. Gerencia democrática: los miembros tienen una participación igualitaria en cuanto a la toma de decisiones.
- c. Participación económica: el capital de la cooperativa es aportado y controlado por sus miembros y su administración está sujeta a las decisiones de los mismos, bajo el supuesto de la permanencia de una porción patrimonial como de propiedad común y el resto en función de lo aportado por cada miembro.
- d. Autonomía e independencia: son organizaciones independientes de otras, cuya existencia y funcionamiento se sujeta únicamente de la iniciativa de sus miembros.
- e. Educación, formación e información: los miembros de las cooperativas, incluyendo no solamente los socios fundadores, sino también todos los trabajadores, gerentes y dirigentes electos democráticamente, reciben una

educación y un entrenamiento para el desarrollo y fortalecimiento de la organización.

- f. Cooperación entre cooperativas: las cooperativas conforman redes o estructuras de alcance, local, regional, nacional e internacional para el trabajo conjunto y el apoyo mutuo entre ellas.
- g. Compromiso con su comunidad: la cooperativa realiza sus actividades con el fin superior de apoyar el desarrollo sustentable de la comunidad donde está asentada (Jacome, 2021). En función de las actividades o el sector al que se dediquen, las cooperativas pueden clasificarse como de consumo, de producción, industriales y de crédito (Toro, sf), según lo que se muestra en la

Tabla 1:

Tabla 1. Tipos de cooperativas

Tipo	Funciones
Consumo	Distribuir y poner determinados bienes y servicios (artículos de primera necesidad, materiales, insumos y herramientas) al alcance de sus integrantes, o de los gremios particulares, por medio de una disminución de sus respectivos precios respecto a los vigentes en el mercado libre, sin pretender obtener ganancias en el proceso.
Vivienda	Permiten adquirir bienes inmuebles para la edificación o reconfiguración de viviendas o de espacios para oficinas u otras actividades, así como conjuntos inmobiliarios completos y todas sus operaciones derivadas.
Producción	Generación de nuevos bienes y servicios para sus afiliados, cada uno de los cuales recibirá tales rubros en función de la cantidad o magnitud del trabajo aportado para dicha producción. En este grupo de cooperativas de producción se encuentran las cooperativas industriales, en las que los productos tienen un origen fabril. En ellas, los socios aportan capital y trabajo, y cada socio recibirá una fracción de los potenciales dividendos en concordancia con la cantidad de trabajo aportada en la producción.
Ahorro y Crédito	Promueven el ahorro y la inversión de sus integrantes, por medio de mecanismos de financiamiento y acceso a recursos financieros de forma más ventajosa que la banca convencional. Buscan solucionar el problema de baja bancarización de la población.
Servicios	Se crean con el fin de cubrir las necesidades de prestaciones concretas de limpieza, alimentación, turismo, cultura, arte, salud, comercialización y ventas autónomas de clientes y asociados.

Fuentes: (Toro, sf), (Jacome, 2021) & Asamblea Nacional (2023)

## 4.1. INVESTIGACIONES PREVIAS

Huaroma (2022) estudió la correlación entre la administración crediticia y la capacitación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Suboficiales de la Policía Nacional del Perú Santa Rosa de Lima LTDA durante 2018, por medio de una investigación mixta, correlacional, de diseño de triangulación concurrente entre

datos cuantitativos y cualitativos. Como resultado, obtuvo diferentes niveles de correlación con la capacitación: elevada, en su relación con la gestión crediticia; mediana, con la política crediticia y las políticas de cobranza; y baja, con las condiciones de crédito. Morocho (2022) determinó el impacto de la gestión financiera sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA, en Riobamba, para el lapso 2019-2020. Pudo evidenciar que la organización presenta dificultades de liquidez, inadecuado empleo de sus activos y elevados gastos administrativos que, en conjunto, perjudican sus niveles de rentabilidad. En virtud de ello, planteó un diseño administrativo para la Cooperativa que, de ser aplicado, le permitiría mejorar el empleo de sus recursos y su rentabilidad. Finalizó recomendando un manejo adecuado de las inversiones de los socios y mejorar el sistema de cobros.

Mera (2021) analizó la gestión estratégica financiera y su incidencia sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, durante los años 2017 y 2018, por medio de la determinación de pautas de gestión estratégica financiera y del cálculo de los ratios de rentabilidad. El análisis revela que posee una buena rentabilidad de los fondos aportados; un nivel de liquidez adecuado pero sus préstamos muestran un declive. La autora pudo constatar estadísticamente el impacto positivo de ese tipo de gestión sobre la rentabilidad y finaliza recomendando efectuar análisis financieros frecuentes, identificar las necesidades de la clientela y desarrollar productos y servicios financieros que respondan a las mismas. Mamani (2021) aplicó una simulación de sistemas con el software Arena en la atención de expedientes de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, en Lima durante 2021. En su estudio comprobó que dicho trámite conlleva un lapso de tiempo que oscila entre 12,55 y 60,48 minutos, dado que existe más de 80% de ocupación de los trabajadores dedicados a ello. La simulación de escenarios de incremento en la cantidad de ese tipo de trabajadores refleja una reducción de los porcentajes de ocupación y del tiempo de espera, conduciendo a una mayor eficiencia en el otorgamiento de créditos.

Baldeón y Laura (2020) realizaron un análisis financiero y de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcán Minera LTDA. No. 392, en un estudio descriptivo correlacional de campo, con métodos de observación y analítico. Entre sus resultados, evidenciaron un desempeño favorable en el manejo de sus activos totales, cartera de crédito, fondos disponibles, capital social, utilidad neta y reservas. Algo similar identificaron en temas de liquidez, solvencia, capacidad de endeudamiento, riesgo crediticio y rotación de caja y bancos. Ronquillo (2020) analizó los incumplimientos en los objetivos de captación de socios, créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, del cantón Ventanas, Los Ríos. El autor descubrió una elevada morosidad, derivada de la carencia de sistemas adecuados de evaluación de riesgo en los procedimientos crediticios y de gestión de cobranza de dicha Cooperativa. Ante esta situación, planteó el diseño de un modelo de mejoramiento dinámico en la gestión de captación de socios y de nuevos créditos, diversificación de los servicios financieros ofrecidos y la creación de un comité encargado de asuntos de mora. Morocho (2020) diseñó un piloto de gestión administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Servidores” de la Universidad Técnica de Machala. El diagnóstico reveló que la Cooperativa requiere de reformas en sus sistemas de gestión administrativa general y, específicamente, en los procesos de cobro que le permitan mantener la liquidez en niveles adecuados.

Coronado (2019) analizó las determinantes de la cartera de crédito de dos sucursales de cooperativas financieras por medio de las variables involucradas en la colocación de préstamos procesando la información disponible de 2013 a 2018 con la minería de datos CRISP-DM y la herramienta Tableau. Como resultado, identificó una concentración de solicitudes y aprobaciones de un tipo de financiamiento para el sector agrícola entre los meses de abril y septiembre de cada año. En segundo lugar, se encuentra el financiamiento de activos fijos por parte de organizaciones que desarrollan diferentes actividades económicas y, por último, los créditos relacionados con las viviendas familiares, desde la adquisición de terrenos o casas ya construidas, hasta la remodelación o construcción total del inmueble. Cueva (2019) estudió la importancia de la gestión de riesgo crediticio en una entidad

financiera para reducir las probabilidades de eventos conducentes a pérdidas, utilizando como ejemplo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de septiembre” durante 2016 y 2017. El autor encuestó y entrevistó a los trabajadores de la Cooperativa, comprobando que han aplicado diversas estrategias para mejorar la calidad de la cartera de crédito. Las recomendaciones apuntan a una revisión de tales estrategias a fin de mejorar su efectividad. Acuña y Fernández (2019) propusieron mejoras en la administración de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica. Específicamente, las autoras abordaron las brechas de gestión del riesgo crediticio mediante el carácter, la capacidad, las condiciones, el colateral y el capital y las de gestión del riesgo operativo mediante las políticas y los procesos; el personal, los sistemas y los factores externos. Entre los resultados, hallaron un elevado riesgo operativo, dada la ausencia de un modelo que agrupe las dimensiones correspondientes. En cuanto al riesgo financiero, observaron algunas deficiencias que, no obstante, no le impiden a la Cooperativa obtener una buena calificación en ese aspecto. García (2017) planteó una estrategia digital para optimizar las capacidades institucionales, la eficiencia en las operaciones y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma. Para ello, aplicó técnicas de grupos focales al personal de la Cooperativa en las que observó ciertas resistencias a esos cambios propuestos, por lo que recomienda que se aplique un proceso de sensibilización y entrenamiento para dicho personal.

## 4. MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

El marco metodológico presenta los diferentes aspectos científicos aplicables para la ejecución del estudio, como el tipo de investigación; el diseño; las fuentes de información; las técnicas e instrumentos para recolectar la información, así como también las técnicas e instrumentos para procesarla y analizarla.

## 4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es el nivel de profundidad en el que se incurre al investigar un caso o fenómeno de interés (Arias, 2006). La presente investigación corresponde a un nivel descriptivo. Los estudios descriptivos caracterizan la estructura y la dinámica típica de un fenómeno o un grupo de unidades (Arias, 2006).

## 4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para Arias (2006) consiste en la planificación que debe cumplirse para desarrollar la investigación planteada o para resolver la situación objeto de estudio. Dicha planificación se encuentra sujeta al origen de la información requerida (si su recolección ocurre de forma directa o indirecta) y de la manipulación de las condiciones del entorno en el que se presenta el fenómeno estudiado o del fenómeno en sí mismo (la aplicación de alguna modalidad de experimentación). En este caso el diseño de la investigación tendrá aspectos de un trabajo de campo intensivo y de un trabajo documental o bibliográfico. En los trabajos con diseño de campo se obtiene la información requerida de forma directa de los individuos investigados, considerados como fuentes primarias, en el propio entorno donde ocurre el fenómeno, sin manipulación ni control alguno por parte del investigador, lo cual permite una mejor visión del fenómeno estudiado y el conocimiento a obtener del mismo (Balestrini, 2006). Se califica como intensivo porque se concentra en lo que ocurre en un caso particular, sin la pretensión de generalizar los resultados (Arias, 2006). La aplicación de ello se concretará en una visita a la sede de la Cooperativa para aplicar una entrevista y una encuesta a una parte del personal que allí labora. En los trabajos con diseño documental o bibliográfico se opera con información secundaria, obtenida, registrada y publicada por otros sujetos, a través de medios electrónicos, impresos o audiovisuales (Arias, 2006). Esos datos le permiten al investigador describir, interpretar y evaluar la ocurrencia de un fenómeno o situación dada. Este aspecto de la investigación consistirá en la disponibilidad de los estados financieros consolidados de la organización objeto de estudio, entre los años 2021 y 2023.

### 4.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

La técnica se refiere a todo proceso cuya aplicación permita compilar los datos que se necesitan, mientras que los instrumentos son cualquier recurso, medio o dispositivo, de modalidad impresa o digital, por la que se puede registrar y almacenar una información (Arias, 2006). Para la fase de campo de este estudio se aplicará una entrevista estructurada al Gerente Comercial de la Cooperativa y una encuesta escrita y auto administrada a 21 asesores de crédito. Las entrevistas estructuradas son aquellas en las cuales se establece un contacto directo entre el investigador o entrevistador y el sujeto de interés o entrevistado, a fin de abordar de manera profunda y compleja una temática previamente pautada y se considerará estructurada si se ejecuta por medio de una guía contentiva de las preguntas a ser formuladas, elaboradas con la suficiente antelación (Arias, 2006). El instrumento a utilizar es una guía impresa contentiva de las preguntas de la entrevista y un dispositivo electrónico de grabación de audio. En este caso, se trata de un cuestionario de entrevista de 6 preguntas referidas a los trámites establecidos para la cesión de créditos en la Cooperativa. Las encuestas, por su parte, son un tipo de técnicas aplicables a uno o varios sujetos a fin de compilar alguna información, enfocada en pocos y específicos aspectos de la misma (Arias, 2006).

. Las encuestas serán aplicadas a través de un instrumento denominado cuestionario, que es una guía con las interrogantes o ítems de interés y que se denominado auto administrado porque deberá ser respondido directamente por el encuestado, sin que medie el encuestador (Arias, 2006). El formato de encuesta tendrá una medición de confiabilidad a través del coeficiente de Cronbach (Webster, 2000), que consistirá en la aplicación controlada a 21 socios de la Cooperativa

### 4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Las técnicas dependerán del tipo de información y de la fuente de origen. Para el caso de la información primaria, generada a partir de la entrevista y las encuestas, se procederá de la siguiente manera: la información de la entrevista será evaluada mediante una técnica cualitativa de descripción de contenido, mediante el análisis del contenido por categorías, mientras que la información de las encuestas será clasificada, tabulada y graficada por medio de herramientas estadísticas descriptivas como gráficos

de barra y circulares, según sea el caso, con el uso del programa Excel del paquete de Microsoft Windows Office. En cuanto a la información secundaria, se aplicará la metodología de la Superintendencia de Economía popular y Solidaria, para evaluar los niveles de morosidad, liquidez, solvencia y rentabilidad de la Cooperativa durante el lapso 2021-2023.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la aplicación de la entrevista al Gerente Comercial de la Cooperativa se obtuvieron las siguientes respuestas.

Tabla 2. Entrevista al Gerente Comercial de la Cooperativa 23 de julio

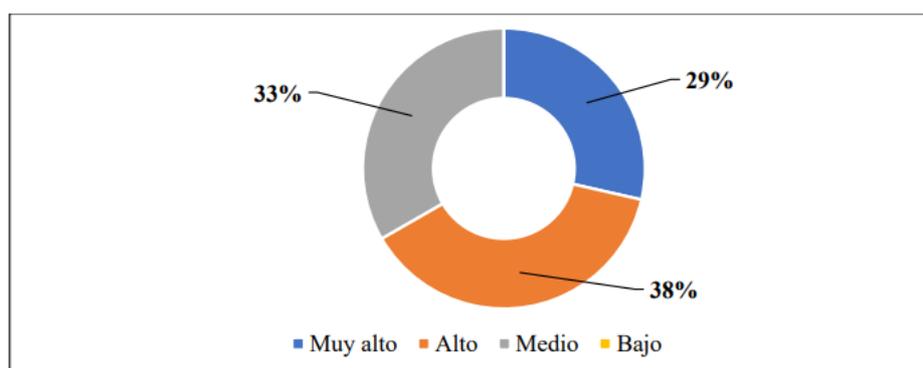
Ítem	Respuesta
Calificación del proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa.	Bueno.
Criterios aplicados para otorgamiento de créditos en la Cooperativa.	El carácter y la capacidad de pago de los socios durante los últimos 3 años.
Metodología aplicada en la Cooperativa para la gestión preventiva de la cartera de créditos y su riesgo.	Seguimiento y cumplimiento del destino del crédito para así poder evitar el desvío de fondos.
Factores que inciden sobre la morosidad en la recuperación de los créditos de la Cooperativa.	Crisis del país, migración y el bajo ingreso de remesas del extranjero.
Procesos actuales de la Cooperativa para manejar los niveles de morosidad en la recuperación de los créditos.	Mora preventiva, refinanciamientos y reestructuraciones.
Objetivos a corto, mediano o largo plazo en la ciudad de Cuenca en lo referente al otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa.	Dar a conocer en el mercado cuencano los productos de la Cooperativa referente a los diferentes tipos de crédito. Abarcar gran parte del mercado frente a la competencia tratando de brindar productos atractivos y competitivos.

Fuente: Gerente Comercial de la Cooperativa 23 de julio.

Las respuestas brindadas por el Gerente Comercial permiten percibir que considera adecuado al proceso de otorgamiento de créditos llevado a cabo por la Cooperativa - con base en un estudio del perfil crediticio de los socios solicitantes y al seguimiento del destino de los créditos otorgados por lo que no pareciera vislumbrar la posibilidad de efectuar cambio alguno en el mismo. Por ejemplo, al ser consultado acerca de los niveles de morosidad de la Cooperativa en el otorgamiento y recuperación de los créditos, únicamente menciona a variables externas a la institución como determinantes de tal morosidad, ante la cual emplean medidas de refinanciamiento y reestructuración.

Inclusive, menciona planes de expansión futura en el mercado cuencano, a través de la oferta de “productos atractivos y competitivos”, sin precisar en qué consisten o si se mantendrá el proceso aplicado actualmente en materia crediticia, sin modificaciones. Por otra parte, la aplicación de la encuesta a un asesor de crédito en cada una de las 21 sucursales de la Cooperativa arrojó, los siguientes resultados.

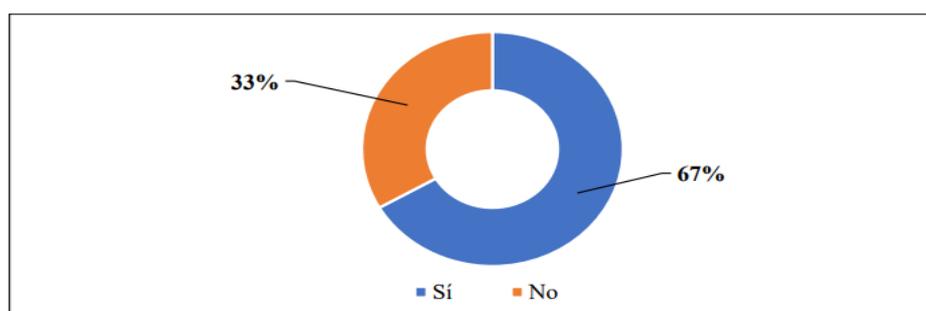
**Figura 1.** Dominio del proceso metodológico para la concesión de un crédito en la Cooperativa 23 de julio



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

En la Figura 1 se presentan los resultados acerca del dominio que los asesores de crédito tienen acerca del proceso metodológico de créditos a socios en la Cooperativa, con un 38% que lo considera como “alto”, seguido de 33% que lo considera “medio” y el restante 29% se encuentra en un nivel “muy alto”. Si bien se observa que la mayoría absoluta de los consultados revela un dominio “alto” o “muy alto” del proceso para la concesión de créditos, debe destacarse que un tercio se ubica con un conocimiento “medio”, lo que pudiera indicar la necesidad de capacitación o adiestramiento adicional.

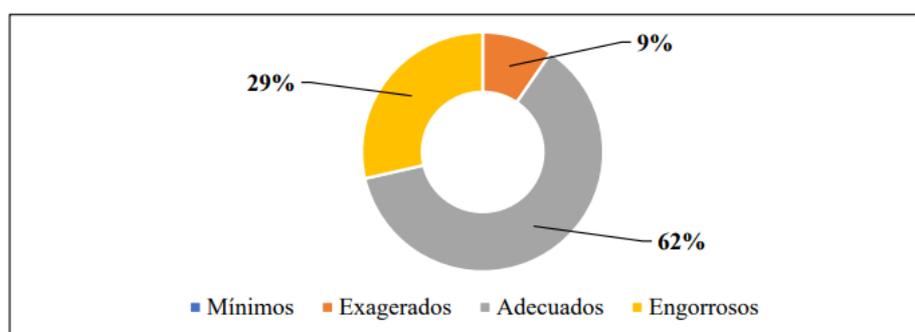
**Figura 2.** Capacitación recibida en proceso metodológico de concesión de créditos en la Cooperativa 23 de julio



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

La Figura 2, muestra que el 67% de los asesores de crédito consultados afirma haber recibido algún tipo de capacitación acerca del proceso metodológico de concesión de créditos en la Cooperativa, y lo contrario ocurre con el 33% restante. En correspondencia con lo observado en la interrogante anterior, no parece casual que una proporción similar de los consultados afirmó tener un conocimiento medio sobre el proceso de concesión de crédito, causa aparente el no haber recibido capacitación sobre el mismo.

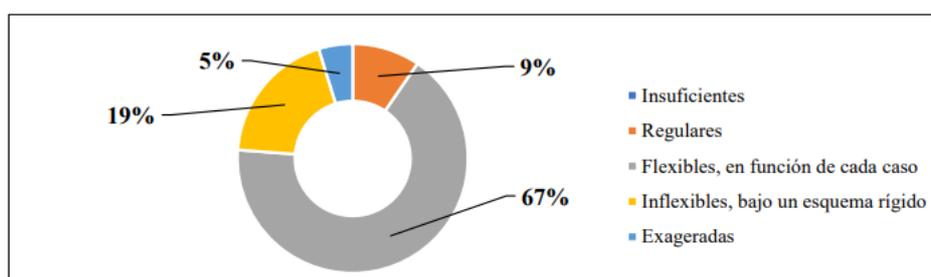
**Figura 3.** Requisitos para la solicitud de créditos en la Cooperativa 23 de julio



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

En la Figura 3 se aprecian los resultados de la consulta a los asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio acerca de los requisitos para la solicitud de créditos en la misma, con un 62% que los considera “adecuados”, seguido de un 29% que los califica como “engorrosos” y un restante 9% a quienes les parece “exagerados”. En línea con lo expresado anterior, sigue apareciendo una fracción de los asesores consultados que muestran dificultades con el proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa siendo, en este caso, lo referente a los requisitos exigidos a los solicitantes.

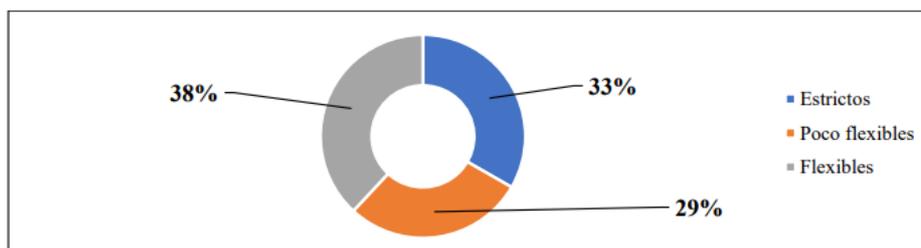
**Figura 4.** Garantías para la solicitud de créditos en la Cooperativa 23 de julio



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

Las garantías exigidas a los socios para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa 23 de julio es la temática abordada en la Figura 4, pudiendo observarse que 67% de los asesores de crédito consultados las considera “flexibles” y ajustadas “cada caso”, seguido de un 19% a quienes les parece “inflexibles, bajo un esquema rígido”, y los restantes 9% y 5% las califican como “regulares” y “exageradas” respectivamente. Resulta llamativo que 2 de cada 3 asesores consultados considera que las garantías exigidas en el proceso de solicitud son adaptables a cada caso, lo cual pudiera actuar en dos vertientes, con resultados contradictorios para la Cooperativa. Por un lado, pueden hacer más fluido el proceso de aprobación de las solicitudes de crédito, permitiéndole incrementar nominalmente la cartera de crédito. Sin embargo, esa flexibilidad podría generar que dentro de la cartera se encuentren casos de prestatarios con insuficientes garantías, siendo un factor de incremento del riesgo crediticio para la Cooperativa.

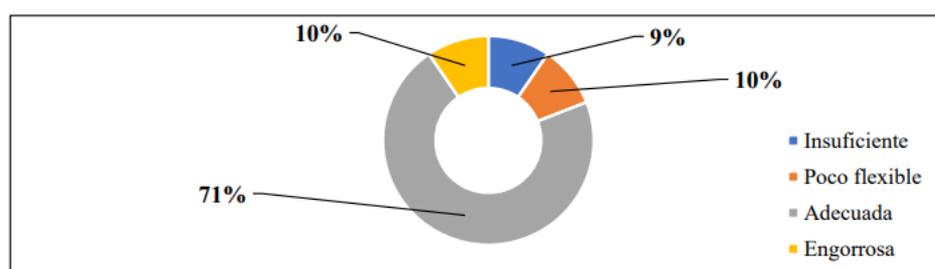
**Figura 5.** Parámetros de medición de la capacidad de pago de créditos en la Cooperativa 23 de julio



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

La Figura 5 aborda la visión de los asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio respecto a los parámetros de medición de la capacidad de pago de los socios que solicitan créditos en la institución; 38% los considera “flexibles”, seguidos de un 33% a quienes les parecen “estrictos” y para el restante 29% son “poco flexibles”. La flexibilidad en el otorgamiento de créditos reflejada en la pregunta anterior, y su posible incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa, también se expresa en esta pregunta, con solamente 1 de cada 3 asesores consultados calificando como estrictos a los parámetros de la capacidad de pago de los solicitantes de préstamos.

**Figura 6.** Gestión para recuperación de cartera de crédito en la Cooperativa 23 de julio.



Fuente: Asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio.

En la Figura 6 se presenta lo consultado a los asesores de crédito de la Cooperativa 23 de julio respecto al tipo de gestión que realiza en la institución para la recuperación de la cartera de crédito.

A 71% de los asesores consultados esa gestión le parece “adecuada”, con 2 fracciones similares, de 10% cada una, que las señalan como “engorrosa” o “poco flexible” y un restante 9% para quienes resulta “inadecuada”. Es preocupante que 3 de cada 10 de los asesores de la Cooperativa consultados para esta investigación, encuentre algún grado de dificultad para la recuperación de los préstamos otorgados por la institución, que puede representar un elemento de riesgo financiero. A su vez, se efectuó un análisis de los niveles de liquidez, morosidad, solvencia y rentabilidad que tuvo la Cooperativa 23 de julio durante los años 2021, 2022 y 2023, con base en la metodología de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La liquidez se define como la capacidad de respuesta de una entidad de ahorro y préstamo frente a los requerimientos de efectivo de los depositantes. La fórmula para su cálculo es la siguiente (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017):

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total de depósitos a corto plazo}}$$

Para los años 2021, 2022 y 2023, la Cooperativa presentó los niveles de liquidez que se muestran en los siguientes cálculos.

$$\text{Liquidez 2021} = \frac{\$49.839.384,91}{\$188.280.719,35} = 0,2647$$

$$\text{Liquidez 2022} = \frac{\$39.502.238,84}{\$231.678.380,86} = 0,1705$$

$$\text{Liquidez 2023} = \frac{\$39.904.146,47}{\$234.601.941,82} = 0,1701$$

Durante 2022 y 2023 se puede apreciar que la Cooperativa empeoró su indicador de liquidez, reflejando una disminuida capacidad de cubrir los requerimientos de dinero en efectivo de sus depositantes, producto del incremento en el total de depósitos a corto plazo que no tuvo una contraparte proporcional en los fondos líquidos disponibles. Esto puede deberse a variables relacionadas con la recuperación de los préstamos otorgados, que se abordaron en la encuesta aplicada a los asesores de crédito. En cuanto a la morosidad, se puede afirmar que es un reflejo de la fracción de la cartera de crédito que presenta inconvenientes para su recuperación -sea porque esté vencida o no genera intereses por lo que podría conducir a pérdidas en una entidad de ahorro y préstamo. La fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera de crédito bruta}}$$

Para los años 2021, 2022 y 2023, la Cooperativa presentó los niveles de morosidad que se muestran en los siguientes cálculos

$$\text{Morosidad 2021} = \frac{\$10.139.186,17}{\$222.223.686,22} = 0,0456$$

$$\text{Morosidad 2022} = \frac{\$17.539.902,08}{\$291.660.503,84} = 0,0601$$

$$\text{Morosidad 2023} = \frac{\$35.491.826,38,08}{\$283.913.252,43} = 0,1250$$

La Cooperativa presenta un incremento paulatino del índice de morosidad durante el lapso de tiempo considerado, de 32% entre 2021 y 2022 y de 108% entre 2022 y 2023. La Cartera improductiva de la entidad es 2,5 veces más elevada en 2023 que en 2021, lo que puede resultar problemático para su sostenibilidad financiera. Los elementos ya

citados por los asesores de crédito de la Cooperativa en la encuesta aplicada permitían prever que habría incidencia sobre la morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa, como en efecto se comprueba con este indicador. De igual forma, se observa que lo mencionado por el Gerente Comercial de la Cooperativa, como estrategias para afrontar la morosidad, no está mostrando resultados favorables. El siguiente indicador estudiado es el de la solvencia, definida como la proporción de los recursos propios de una entidad de ahorro y préstamo respecto a los riesgos cubiertos, representados por los activos ponderados con base en el riesgo. La fórmula para su cálculo es la siguiente:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Patrimonio técnico}}{\text{Activos totales}}$$

Para los años 2021, 2022 y 2023, la Cooperativa presentó los niveles de solvencia que se muestran en los siguientes cálculos.

$$\text{Solvencia 2021} = \frac{\$41.267.266,76}{\$340.018.647,15} = 0,1214$$

$$\text{Solvencia 2022} = \frac{\$44.951.445,20}{\$419.127.926,02} = 0,1072$$

$$\text{Solvencia 2023} = \frac{\$49.404.096,56}{\$418.545.681,81} = 0,1180$$

La Cooperativa exhibió unos niveles relativamente estables de solvencia durante los años en estudio, que oscilaron entre 10% y 12%. Sin embargo, parece necesario mejorar la solvencia de la Cooperativa, que refleje un mejor empleo de sus activos totales para satisfacer los requerimientos de los socios al tiempo que alcanza sus objetivos organizacionales. Finalmente, la rentabilidad, que es un indicador de la capacidad de una entidad de ahorro y préstamo para obtener beneficios a partir del empleo de sus recursos propios o de sus activos. Las fórmulas para su cálculo son las siguientes:

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Patrimonio total}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo total}}$$

Para los años 2021, 2022 y 2023, la Cooperativa presentó los niveles de rentabilidad sobre patrimonio que se muestran en los siguientes cálculos.

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio 2021} = \frac{\$37.631.048,33 - \$37.078.319,60}{\$41.267.266,76} = 0,0134$$

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio 2022} = \frac{\$56.847.713,86 - \$56.251.267,46}{\$44.951.445,20} = 0,0132$$

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio 2023} = \frac{\$65.041.102,88 - \$64.512.687,63}{\$49.404.096,56} = 0,0106$$

La Cooperativa muestra una capacidad muy baja de aprovechamiento de su patrimonio para obtener rentabilidad. En 2021, la entidad obtuvo apenas 1,34 unidades monetarias de utilidad por cada 100 unidades monetarias de capital aportado por lo socios, relación que disminuyó a 1,06 para 2023. Respecto a la rentabilidad por el uso de sus activos, la Cooperativa presentó los niveles que se muestran en los siguientes cálculos.

$$\text{Rentabilidad sobre activos 2021} = \frac{\$37.631.048,33 - \$37.078.319,60}{\$340.018.647,15} = 0,0016$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos 2022} = \frac{\$56.847.713,86 - \$56.251.267,46}{\$419.127.926,02} = 0,0014$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos 2023} = \frac{\$65.041.102,88 - \$64.512.687,63}{\$418.545.681,81} = 0,0012$$

Este indicador de rentabilidad también resulta muy bajo y mostró un declive con el paso del tiempo. De 0,16 unidades monetarias obtenidas como utilidad por cada 100 unidades monetarias de activo disponible, la Cooperativa tuvo un empeoramiento hasta alcanzar 0,12 en 2023. Las variables observadas en la encuesta aplicada a los asesores de crédito de la Cooperativa en cuanto al proceso de aprobación, otorgamiento y recuperación de los créditos a los socios tienen incidencia sobre los resultados financieros de la institución. No se observa un aprovechamiento adecuado del patrimonio ni de los activos de la Cooperativa para obtener los resultados esperados en

el período de tiempo estudiado. De esta manera, no será posible llevar a cabo los planes de expansión futura en el mercado de la ciudad de Cuenca, mencionados en la entrevista aplicada al Gerente Comercial.

### **PLAN ESTRATÉGICO DE MEJORA**

A continuación, se presenta un plan estratégico para la Cooperativa 23 de Julio, a fin de mejorar los aspectos débiles detectados durante la presente investigación, a través de unas estrategias definidas. FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio: Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ecuador que cree en la gente. Actuamos con ética, justicia, rectitud y honestidad. Visión 2023-2025 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio: Crecer de manera sostenible y rentable, comprometidos con la calidad e innovación de servicios y productos financieros, impulsando las finanzas verdes. ANÁLISIS SITUACIONAL ANÁLISIS EXTERNO

Factores:

- Económicos: Necesidades crecientes de financiamiento para el consumo y las iniciativas empresariales en el Ecuador, con énfasis en el mercado de la ciudad de Cuenca. Reducción en la recepción de remesas del extranjero.
- Tecnológicos: Avances tecnológicos e innovaciones en materia de programas y plataformas de servicios financieros integrales para los usuarios.
- Sociales: Grupos sociales en el Ecuador, con énfasis en la ciudad de Cuenca, que requieren una atención prioritaria en materia de servicios financieros y bancarios (emprendedores, madres solteras, jóvenes, personas con discapacidad y limitaciones físicas, entre otros).
- Legales: El Código Orgánico Monetario y Financiero (2022), que enfatiza en la inclusión y la equidad en los temas de acceso a los servicios financieros y las prerrogativas de los usuarios.

### **ANÁLISIS INTERNO**

Factores:

- Recursos humanos: Personal de asesoría y análisis de solicitudes de créditos que requiere de capacitación y actualización profesional en temas financieros, organizacionales, tecnológicos y legales.

- Operativos: el proceso de análisis, otorgamiento y recuperación de créditos se efectúa de manera relativamente adecuada, pero con aspectos a revisar en materia de dominio del proceso crediticio por parte del personal, Los requisitos exigidos a los socios que solicitan crédito y evaluación del perfil del solicitante.
- Presupuestarios y financieros. La Cooperativa ha reducido su capacidad de atender las necesidades de dinero en efectivo de sus depositantes, presenta creciente morosidad y sus niveles de solvencia y rentabilidad en función del capital aportado por sus socios y los activos disponibles se encuentran en niveles bajos.

#### HOJA DE TRABAJO

<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Avances e innovaciones tecnológicas financieras. Crecientes necesidades de ahorro y crédito en la población de Ecuador.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>Crisis económica y social. Reducción de remesas. Regulaciones legales en el otorgamiento de créditos bajo condiciones especiales.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Proceso de análisis de crédito relativamente adecuado. Trayectoria y experiencia en mercado bancario y financiero de Ecuador.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Necesidad de capacitación del personal de análisis de crédito. Baja liquidez y rentabilidad. Alta morosidad. Riesgo medio.</p>

## MATRIZ FODA

<p><b>MISIÓN</b> Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ecuador que cree en la gente. Actuamos con ética, justicia, rectitud y honestidad.</p> <p><b>VISIÓN</b> Crecer de manera sostenible y rentable, comprometidos con la calidad e innovación de servicios y productos financieros, impulsando las finanzas verdes.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Avances e innovaciones tecnológicas financieras.</li> <li>Crecientes necesidades de ahorro y crédito en la población de Ecuador.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Crisis económica y social.</li> <li>Reducción de remesas.</li> <li>Regulaciones legales en el otorgamiento de créditos bajo condiciones especiales.</li> </ol>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proceso de análisis de crédito relativamente adecuado.</li> <li>Trayectoria y experiencia en mercado bancario y financiero de Ecuador.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <p>Aprovechar la capacidad de otorgamiento de créditos para crecer en el mercado (F1, O2). Incorporar innovaciones tecnológicas para mejorar los procesos crediticios (F1, F2, O1)</p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <p>Crear productos crediticios innovadores y adaptados a las necesidades del cliente (F2, A1, A3).</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de capacitación del personal de análisis de crédito y de actualización proceso en general.</li> <li>Baja liquidez y rentabilidad.</li> <li>Alta morosidad.</li> <li>Riesgo medio.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <p>Aplicar un esquema permanente de capacitación, mejoramiento y actualización profesional para el personal de análisis de créditos (D1, O1). Actualizar y optimizar, en lo tecnológico y operativo, el proceso de análisis de créditos (D2, D3, D4, O1).</p>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <p>Adaptación del proceso de otorgamiento de crédito a las disposiciones legales vigentes en lo referente a público específico para atender de forma prioritaria (D2, D3, D4, A1, A3).</p>

## DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

En función de lo señalado en la matriz FODA, el proceso de expansión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio en el mercado de Ecuador, especialmente en el de la ciudad de Cuenca, requiere de la especificación de una estrategia con metas a alcanzar hasta el año 2025. Las metas son las siguientes:

- Mejorar el perfil profesional de los asesores y analistas de crédito de la Cooperativa, mediante capacitación y actualización periódica (cada 3 meses, de acuerdo a la temática requerida).
- Iniciar la adopción de innovaciones tecnológicas para mejorar y optimizar el proceso de análisis, otorgamiento y recuperación de créditos, a fin de reducir la morosidad (en 20%) y el riesgo (calificación crediticia de las calificadoras), e incrementar la rentabilidad (en 10%).

3. Crear productos y servicios financieros adaptados a los requerimientos específicos de los grupos poblacionales prioritarios, a fin de incrementar la participación de la Cooperativa en el mercado de la ciudad de Cuenca (en 10%).

## 6. CONCLUSIONES

---

La entrevista al Gerente Comercial y las encuestas a los asesores de crédito de la Cooperativa permitieron identificar que el proceso de análisis, otorgamiento y recuperación de créditos por parte de la entidad se lleva a cabo de manera relativamente adecuada, pero con aspectos importantes que deben revisarse. Dichos aspectos -que se reflejaron de forma detallada y específica durante las encuestas, más no en la entrevista- referidos al dominio del proceso crediticio por parte del personal y a la capacitación recibida en esa materia, a los requisitos exigidos a los socios que solicitan crédito y a los parámetros de evaluación del perfil del solicitante, explican que la Cooperativa incrementó su cartera de crédito entre 2021 y 2023, pero cuya gestión de recuperación y amortización presentó algunas carencias importantes. Los indicadores financieros de la institución revelan la consecuencia directa de tales carencias. La Cooperativa ha visto mermar su capacidad de atender las necesidades de dinero en efectivo de sus depositantes al tiempo que suben sus niveles de morosidad, por lo que, no ha podido obtener adecuados niveles de solvencia ni de rentabilidad en función del capital aportado por sus socios y los activos disponibles. En este sentido, los resultados citados han tenido una incidencia directa en la calificación de riesgo crediticio de la Cooperativa que, aunque obtiene un grado “A+”, se ubica en el cuarto decil del ranking de este tipo entidades de ahorro y préstamo en el Ecuador.

.

## REFERENCIAS

---

- Acuña, S., & Fernández, M. (2019). Gestión de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica LTDA. 31. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Epísteme, C.A.
- Asamblea Nacional. (22 de Diciembre de 2022). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Ecuador: Segundo Suplemento del Registro Oficial 215.
- Asamblea Nacional. (16 de 05 de 2023). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria-Suplemento del Registro Oficial 311. Quito, Ecuador.
- Baldeón, D., & Laura, E. (2020). Análisis financiero y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcan Minera. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Facultad de Ciencias Económicas y Contables.
- Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Banco Central del Ecuador. (25 de Agosto de 2022). "Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador". Educación Financiera y Monetaria. Obtenido de "Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador". Educación Financiera y Monetaria. : <https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-lascooperativas-en-ecuador>
- Blanco, R. (2011). Evaluación financiera y económica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a través de la metodología PERLAS y de su aporte a los sectores de la economía. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras.
- Congreso Nacional. (29 de Agosto de 2001). Ley de Cooperativas, codificación. Ley de Cooperativas, codificación. Quito, Ecuador.
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2022). Informe Estadístico 2021. Madison: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio. (24 de Octubre de 2023). Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio. Obtenido de Nosotros: <https://coop23dejulio.fin.ec/nosotros>
- Cooperativa de las Américas. Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (2020). Mapeo cooperativo: datos estadísticos. Informa Nacional Ecuador. Programa ACI-UE. Quito: Cooperativa de las Américas.
- Coronado, L. (2019). Análisis de la cartera de crédito de una Cooperativa de Ahorro y Préstamo. Estudio de caso de dos sucursales. Tepatitlán de Morelos: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Los Altos.
- Cueva, A. (2019). La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de septiembre" Ltda. 2016-2017. 2019: Universidad Nacional Federico Villarreal. Vicerrectorado de Investigación.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. CIRIEC España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 249- 284.
- Garay, U., & González, M. (2015). Fundamentos de Finanzas. Ediciones IESA.
- García, L. (2017). Diseño de una estrategia digital para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Huaroma, E. (2022). Gestión de créditos y capacitación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Suboficiales de la PNP Santa Rosa de Lima LTDA, año 2018. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Vicerrectorado de Investigación. Escuela Universitaria de Postgrado.
- Jacome, H. (2021). Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. Grupo de Análisis Territorial.
- Mamani, H. (2021). Aplicación de la simulación de sistemas para la mejora en el proceso de atención de expedientes de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Matemáticas.

- Mera, N. (2021). Gestión estratégica financiera para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, distrito Rioja, año 2017 - 2018. Rioja: Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela Profesional de Contabilidad-Sede Rioja.
- Morocho, B. (2022). La gestión financiera y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA, durante el período 2019-2020. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.
- Morocho, R. (2020). Modelo de Gestión Administrativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Servidores de la Universidad Técnica de Machala”. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Facultad de Posgrados e Investigación.
- Pacific Credit Rating. (13 de Diciembre de 2022). Certificación de calificación de Riesgo Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. Certificación de calificación de Riesgo Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio Ltda. Quito, Ecuador: Comité de Calificación de Riesgo No. 362-2022. Pacific Credit Rating
- Rivera, M., & Saldivar, M. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú y las demandas de crédito para las PYMES y de consumo 2010-2017. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Facultad de Ciencias Económicas y Contables. Escuela de Formación Profesional de Economía.
- Ronquillo, M. (2020). Gestión de mejora continua para proceso de captación y crédito, caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Montalvo. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Facultad de Postgrado e Investigación.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). Nota técnica. Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros. Quito: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Junio de 2023). Calificación de riesgo de entidades del sector financiero popular y solidario y corporación nacional de finanzas populares y solidarias. Quito, Ecuador: Intendencia Nacional de Riesgos. Dirección Nacional de Seguimiento. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Calificación de Riesgo Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. Quito.

Toro, J. (sf). Fundamentos de Teoría Económica. Caracas: Editorial Panapo de Venezuela, S.A.

Webster, A. (2000). Estadística aplicada a los negocios y a la Economía. Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana, C.A.

## ANEXOS

### Anexo: MODELO DE ENTREVISTA

1. ¿Cómo califica usted al proceso ejecutado actualmente por la Cooperativa para el otorgamiento de créditos?
  - a. Bueno
  - b. Malo
  - c. Regular
2. ¿Cuáles criterios se aplican actualmente en la Cooperativa para decidir el otorgamiento de un crédito? Explique
3. ¿Qué metodología se aplica actualmente en la Cooperativa para la gestión preventiva de la cartera de créditos y su riesgo? Explique.
4. ¿Cuáles factores consideran usted que inciden sobre la morosidad en la recuperación de los créditos? Explique.
5. ¿Qué procesos actualmente la Cooperativa maneja para los niveles de morosidad en la recuperación de los créditos? Explique.
6. ¿Cuáles es el objetivo a corto, mediano o largo plazo dentro de la ciudad de Cuenca para la Cooperativa en lo referente al otorgamiento de créditos? Explique.

## ANEXO: MODELO DE ENCUESTA INSTRUCCIONES:

Marque con una "X" la respuesta que considere correcta.

1. ¿Cómo es su dominio del proceso metodológico para la concesión de un crédito en la Cooperativa?

Muy alto: \_\_\_

Alto: \_\_\_

Medio \_\_\_

Bajo \_\_\_

2. ¿Usted recibió capacitación acerca del proceso metodológico para la concesión de un crédito en la Cooperativa?

Si: \_\_\_ No: \_\_\_

3. Los requisitos para solicitar un crédito en la cooperativa, considera Ud. que son:

Insuficientes: \_\_\_

Mínimos: \_\_\_

Adecuados: \_\_\_

Engorrosos: \_\_\_

Exagerados \_\_\_

4. Las garantías que solicita la cooperativa para otorgar un crédito consideran Ud. son:

Insuficientes: \_\_\_

Regulares: \_\_\_

Flexibles, en función de cada caso: Inflexibles, bajo un esquema rígido: \_\_\_

Exageradas: \_\_\_

5. Los parámetros para medir la capacidad de pago de un socio al momento de otorgar un, usted considera que son:

Estrictos: \_\_\_

Poco Flexibles: \_\_\_

Flexibles. \_\_\_

El tipo de gestión que se realiza para la recuperación de la cartera considera Ud. es:

Insuficiente: \_\_\_

Poco flexible: \_\_\_

Adecuada: \_\_\_

Engorrosa: \_\_\_\_

### ANEXO: CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA

Encuestado	Preguntas o ítems						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	2	2	4	4	2	3	17
2	2	1	2	2	1	3	11
3	2	1	3	3	3	3	15
4	2	2	4	3	1	2	14

5	2	1	3	3	1	3	13
6	3	1	3	3	3	4	17
7	3	2	4	3	2	3	17
8	3	1	4	4	3	3	18
9	3	2	3	3	3	3	17
10	1	1	3	2	1	3	11
11	3	1	2	3	2	1	12
12	1	1	3	3	1	4	13
13	2	2	3	3	3	3	16
14	2	1	3	3	3	3	15
15	3	2	4	3	2	2	16
16	1	1	3	3	2	3	13
17	1	1	3	4	1	3	13
18	1	1	4	5	1	3	15
19	3	2	3	3	3	3	17
20	1	1	3	3	3	3	14
21	2	1	3	4	2	1	13

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Siendo:

$r$ : coeficiente alpha de Cronbach

$k$ : cantidad de ítems

$\sum S_i^2$ : sumatoria de las varianzas de los ítems

$S_t^2$ : varianza muestral

Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0,81 a 1	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: (Webster, 2000).

<b>K:</b> El número de ítems	6
$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items	2,87
$S_t^2$ : La Varianza de la suma de los Items	4,33
$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach	0,41