



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4, EN QUITO DURANTE PERIODO 2024-
2025.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

ANGHY YIMABEL CABEZAS GRUEZO

ANA GABRIELA MOREIRA OLIVO

TUTORA:

IVONNE MARÍA MOROCHZ CORONEL

QUITO- ECUADOR

2026

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE

Nosotros, CABEZAS GRUEZO ANGHY YIMABEL con documento de identificación N° 0803437300 y MOREIRA OLIVO ANA GABRIELA con documento de identificación N° 0803696038; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 12 febrero del 2026

Atentamente:


Cabezas Gruezo Anghy Yimabel
0803437300


Moreira Olivo Ana Gabriela
0803696038

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Cabezas Gruezo Anghy Yimabel con cédula de identidad No. 0803437300 y Moreira Olivo Ana Gabriela con cédula de identidad No. 0803696038, expresamos nuestra voluntad por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del artículo académico: titulado "ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4, EN QUITO DURANTE PERIODO 2024-2025."el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente:


Cabezas Gruezo Anghy Yimabel
0803437300


Moreira Olivo Ana Gabriela
0803696038

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ivonne María Morochz Coronel ,con documento de identificación N°, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: "ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4, EN QUITO DURANTE PERIODO 2024-2025.", realizado por Cabezas Gruezo Anghy Yimabel con cédula de identidad No. 0803437300 y Moreira Olivo Ana Gabriela con cédula de identidad No. 0803696038, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente:



IVONNE MARIA MOROCHZ CORONEL

C.I.: 0104072129

DOCENTE TUTOR

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de titulación, ante todo, a Dios, por darnos la sabiduría, la salud y la fortaleza necesaria para culminar este camino. A nuestras familias, quienes con su amor infinito y sacrificios silenciosos creyeron en nosotros antes de que nosotros mismos lo hiciéramos; su apoyo fue el motor que nos impulsó en cada momento de duda.

De manera muy especial, nos dedicamos este logro el uno al otro. A lo largo de estos años, no solo compartimos aulas, sino también miedos, cansancio y sueños. Gracias por ser el equilibrio cuando el otro perdía la calma, por las jornadas de estudio que se transformaron en madrugadas de café, y por demostrar que el trabajo en equipo, basado en el respeto y la admiración mutua, hace que cualquier meta sea posible. Este título es el símbolo de nuestra resistencia y de la hermosa amistad (o relación) que se fortaleció entre libros y desvelos.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para alcanzar esta importante meta académica. Su guía y bendición han sido fundamentales a lo largo de este proceso, permitiéndonos superar cada desafío y continuar avanzando con fe y determinación.

A nuestros padres y familias, quienes han sido un pilar fundamental en nuestra formación personal y profesional. Su apoyo incondicional, sus consejos, su comprensión y el amor brindado en cada etapa de este camino han sido la motivación necesaria para culminar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

De manera especial, expresamos nuestro sincero agradecimiento a nuestra tutora, la Eco.Ivonne María Morochz Coronel, por su valiosa orientación, paciencia, conocimientos y acompañamiento constante durante el desarrollo de esta investigación. Su experiencia y dedicación fueron esenciales para la realización y culminación del presente trabajo.

RESUMEN

El presente estudio aborda la gestión de la cartera de cuentas por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4 ubicadas en Quito, durante el período 2024-2025, con el propósito de determinar su impacto en la liquidez, la rentabilidad y la estabilidad financiera de estas entidades.

El estudio adoptó un enfoque mixto, combinando encuestas dirigidas al personal de crédito y cobranza, análisis de documentación interna y el uso de estadísticas descriptivas. Los resultados indican que el incremento de la morosidad responde principalmente a debilidades internas de gestión, tales como: políticas de crédito poco rigurosas, deficiencias en la evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes, seguimiento irregular de la cartera vigente y procesos de capacitación del personal inconsistentes o insuficientes. A estos factores se suman condiciones económicas externas adversas que disminuyen la capacidad de pago de los socios y elevan el riesgo crediticio global.

El análisis concluye que la ausencia de procedimientos sistemáticos y de mecanismos preventivos efectivos en la administración de las cuentas por cobrar genera una reducción en los recursos líquidos disponibles, lo que compromete la sostenibilidad financiera de las cooperativas.

En consecuencia, se proponen diversas recomendaciones prácticas: fortalecer y actualizar los criterios de concesión de crédito, profesionalizar la gestión crediticia y de cobranza, optimizar y simplificar los procesos de control y recuperación, e incorporar herramientas tecnológicas que faciliten el monitoreo continuo y la eficiencia en la gestión de cobros.

Palabras clave: gestión de cuentas por cobrar, morosidad, liquidez, riesgo crediticio, cooperativas de ahorro y crédito, Segmento 4, Quito.

ABSTRACT

This study addresses the management of accounts receivable portfolios in Savings and Credit Cooperatives belonging to Segment 4 located in Quito during the 2024–2025 period, with the aim of determining their impact on liquidity, profitability, and the financial stability of these institutions.

The study adopted a mixed-methods approach, combining surveys administered to credit and collections staff, analysis of internal documentation, and the use of descriptive statistics. The results indicate that the increase in delinquency is mainly driven by internal management weaknesses, such as insufficiently rigorous credit policies, deficiencies in assessing applicants' repayment capacity, irregular monitoring of the active loan portfolio, and inconsistent or inadequate staff training. These factors are compounded by adverse external economic conditions that reduce members' repayment capacity and increase overall credit risk.

The analysis concludes that the absence of systematic procedures and effective preventive mechanisms in the management of accounts receivable leads to a reduction in available liquid resources, thereby compromising the financial sustainability of the cooperatives.

Consequently, several practical recommendations are proposed, including strengthening and updating credit granting criteria, professionalizing credit and collections management, optimizing and simplifying control and recovery processes, and incorporating technological tools that facilitate continuous monitoring and improve efficiency in collections management.

Keywords: accounts receivable management, delinquency, liquidity, credit risk, savings and credit cooperatives, Segment 4, Quito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	TEMA	1
2.	INTRODUCCIÓN.....	1
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	2
3.1	FORMULACION DE LOS PROBLEMAS.....	3
4.	JUSTIFICACION.....	3
5.	OBJETIVOS.	4
5.1.	GENERAL.....	4
5.2.	ESPECIFICOS.....	4
6.	MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	5
6.1.	MARCO TEÓRICO	5
6.1.1.	Gestión de las cuentas por cobrar y su importancia financiera.....	5
6.1.2.	Morosidad crediticia y su efecto en la liquidez.....	6
6.1.3.	Indicadores de morosidad y toma de decisiones financieras	7
6.1.4.	Incremento de las cuentas por cobrar en las COAC del Segmento 4	7
6.1.5.	Incidencia de la morosidad en la liquidez y rentabilidad de las COAC del Segmento 4	8
6.1.6.	Principales factores internos (endógenos) que determinan la gestión de cuentas por cobrar en Segmento 4	8
6.2.	MARCO CONCEPTUAL	10
6.2.1.	Cooperativas de ahorro y crédito (COAC).	10
6.2.2.	Sector financiero de la economía popular y solidaria en el Ecuador (SEPS). 10	
6.2.3.	Sector Financiero Popular y Solidario.....	11
6.2.4.	Segmento 4.....	11
6.2.5.	Gestión Financiera.	11
7.	MARCO METODOLÓGICO.....	11
7.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	11
7.1.1	Enfoque de la Investigación.....	11
7.1.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	12
7.1.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	12
7.1.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	12
7.2.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	13
7.2.1	POBLACIÓN	13
7.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	13
8.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	32

9. CONCLUSIONES	32
10. RECOMENDACIONES.....	34
11. FUENTES DE CONSULTA	34
12. ANEXOS.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Políticas de crédito y morosidad	13
Tabla 2 Capacitación del personal de crédito	15
Tabla 3 Solicitudes de refinanciamiento	16
Tabla 4 Revisión de cartera vencida.....	17
Tabla 5 Factores de morosidad	18
Tabla 6 Uso de herramientas tecnológicas.....	20
Tabla 7 Cobranza preventiva.....	21
Tabla 8 Recuperación de cartera	23
Tabla 9 Mejoras en cuentas por cobrar	24
Tabla 10 Control de mora y liquidez	26
Tabla 11 Contexto Nacional Del Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	27
Tabla 12 <i>Composición Segmento 4 A Nivel Nacional</i>	28
Tabla 13 <i>Morosidad Por Provincia (Sfps General - Marzo 2025)</i>	30
Tabla 14 <i>Indicadores Segmento 4 Vs Otros Segmentos (Dic 2024)</i>	31

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Políticas de crédito y morosidad.....	14
Gráfico 2 Capacitación del personal de crédito.....	15
Gráfico 3 Solicitudes de refinanciamiento.....	16
Gráfico 4 Revisión de cartera vencida	17
Gráfico 5 Factores de morosidad.....	18
Gráfico 6 Uso de herramientas tecnológicas	20
Gráfico 7 Cobranza preventiva	21
Gráfico 8 Recuperación de cartera	23
Gráfico 9 Mejoras en cuentas por cobrar	24
Gráfico 10 Control de mora y liquidez.....	26

1. TEMA

Análisis De Las Cuentas Por Cobrar En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Del Segmento 4, En La Provincia De Pichincha Durante El Periodo 2024-2025.

2. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de crédito y ahorro constituyen la parte más importante del Sistema Financiero Popular y Solidario en Ecuador, especialmente en situaciones en las que la banca tradicional está ausente y micro emprendedores o familias de bajos ingresos necesitan servicios financieros (Ramón, 2024). Estas instituciones ayudan a promover la inclusión financiera, al movilizar ahorros y otorgar préstamos, también estimulan el desarrollo económico local.

Según León y Espinoza (2023) una de las variables que mayor impacto tiene en la salud financiera de estas entidades es la gestión de las cuentas por cobrar, que se refiere al manejo y recuperación de los créditos otorgados a sus socios. La administración eficaz de estas cuentas es esencial para mantener una liquidez adecuada, asegurar el flujo de recursos y garantizar la sostenibilidad operativa de la cooperativa.

La morosidad crediticia entendida como la proporción de préstamos vencidos o con retrasos en el pago constituye un desafío crítico que puede reducir la liquidez disponible, limitar la capacidad de estas entidades para responder a sus obligaciones financieras y a nuevas demandas de crédito (Puente, Vásquez, Paz, & Cáceres, 2024).

En el segmento 4 en particular, donde las entidades son cooperativas con activos moderados y con escasos recursos, las deficiencias en el control de créditos y el seguimiento a deudores pueden generar un incremento en los niveles de riesgo y, por tanto, la vulnerabilidad del deterioro de la cartera, así como la urgencia de reforzar las políticas de crédito y los mecanismos de recuperación de la deuda.

La evaluación de las cuentas por cobrar en este segmento en el periodo 2024 – 2025, servirá para identificar los factores que determinan la morosidad, el nivel de riesgo crediticio, así como las alternativas que mejoren la gestión financiera y el fortalecimiento de la sostenibilidad institucional.

La pertinente administración de cuentas por cobrar contribuye a la mejora en la toma de decisiones financieras, así como a la inclusión económica de los socios y, en este caso, podrá demostrar el aporte del análisis pormenorizado de estos procesos a la construcción de

políticas de crédito más adecuadas, que disminuyan la morosidad y que favorezcan a una mejor estructura de la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las cooperativas de ahorro y crédito dentro del segmento 4 juegan un papel fundamental en facilitar el acceso a servicios financieros, particularmente en comunidades rurales y sectores con bajos ingresos. Un reto central para estas entidades es la adecuada administración de las cuentas por cobrar, las cuales son cruciales para la estructura financiera, influyendo directamente en la liquidez, rentabilidad y estabilidad organizacional. (Solidario, 10 de mayo de 2011).

En el sistema financiero de Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 desempeñan un papel vital en la prestación de servicios financieros a industrias y microempresas populares. Sin embargo, el nivel de morosidad y deterioro de las cuentas por cobrar ha aumentado en los últimos años, lo que afecta directamente su liquidez, rentabilidad y sostenibilidad operativa. En la ciudad de Quito, muchas de estas cooperativas enfrentan dificultades para administrar y recuperar préstamos vencidos debido a la aplicación limitada de políticas crediticias efectivas, controles internos deficientes y la falta de un seguimiento adecuado de los miembros deudores. (Ecuador, 2024).

Esto lidera la solvencia de las instituciones y la confianza de los miembros así pues el cobro de cuentas vencidas se convierte en un elemento para la evaluación de la efectividad de la gestión financiera y el mantenimiento de una estructura de liquidez apropiada por lo que en el segmento cuatro la cual es caracterizado por instituciones pequeñas y de escasos recursos, estas prácticas tienden a ser insuficientes

Es, por lo tanto, justificado estudiar las cuentas por cobrar de las cooperativas de ahorro y crédito en el cuarto segmento de la ciudad de Quito para los años 2024-2025 donde el objetivo principal de esta investigación es determinar los factores que afectan la gestión del cobro, evaluar el riesgo crediticio presente y basándose en estos elementos, proporcionar pautas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar y la estabilidad financiera de las instituciones.

3.1 FORMULACION DE LOS PROBLEMAS

¿Cómo incide la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y estabilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, ubicadas en la ciudad de Quito, durante el período 2024–2025?

¿Cuál es el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de la ciudad de Quito durante el período 2024–2025?

¿Qué factores internos influyen en la gestión de las cuentas por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 durante el período 2024–2025?

¿Cómo afecta la morosidad de las cuentas por cobrar a la liquidez y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 en la ciudad de Quito durante el período 2024–2025?

4. JUSTIFICACION.

Las cooperativas de ahorro y crédito clasificadas en el segmento 4 dentro del sistema financiero popular y solidario de Ecuador agrupan entidades con activos medianos y una significativa presencia en zonas rurales y urbanas periféricas, donde ofrecen acceso a servicios financieros a personas y microempresarios que, debido a su nivel de ingresos o historial crediticio, no califican para créditos en entidades de segmentos superiores o en la banca tradicional.

Durante los últimos años se ha evidenciado un incremento en los niveles de morosidad dentro del segmento 4 lo cual afecta la estabilidad financiera de las entidades a la vez que repercute en la confianza de los socios y la eficiencia operativa del sistema cooperativo ya que analizar las cuentas por cobrar permitirá comprender las causas de este fenómeno, evaluar la aplicación de políticas crediticias y diseñar estrategias que fortalezcan la gestión del riesgo crediticio y la recuperación de cartera vencida (Guaigua, Rosero, & Guaigua, 2025)

Desde una perspectiva práctica, este estudio contribuirá a que las cooperativas implementen mecanismos financieros y administrativos más eficaces, optimizando la toma de decisiones y garantizando una mayor sostenibilidad institucional. A nivel teórico, la investigación aportará al conocimiento académico sobre la gestión de cuentas por cobrar en entidades del sector popular y solidario, sirviendo como referencia para futuras investigaciones en el ámbito financiero y cooperativo. (Mora, 2020).

Finalmente, el estudio reviste importancia social, ya que al mejorar la gestión de las cooperativas del segmento 4 se fomenta el desarrollo económico local, la inclusión financiera y la confianza en las instituciones que promueven el bienestar colectivo. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2024), las cooperativas del segmento 4 juegan un papel esencial al promover la inclusión financiera de sectores vulnerables, fomentando el ahorro, el emprendimiento y la mejora del historial crediticio de sus miembros. Muchas de estas organizaciones brindan oportunidades crediticias a personas con baja calificación crediticia, facilitando la consolidación de su comportamiento financiero para acceder luego a cooperativas de segmentos superiores, lo que impulsa la movilidad dentro del sistema financiero solidario. (SEPS, 2023).

5. OBJETIVOS.

5.1. GENERAL.

Analizar la gestión de las cuentas por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de la ciudad de Quito durante el período 2024 -2025, con el fin de evaluar su incidencia en la liquidez, rentabilidad y estabilidad financiera de dichas entidades.

5.2. ESPECIFICOS

- Identificar las principales causas que generan el incremento de las cuentas por cobrar en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 durante el periodo 2024–2025, considerando factores internos como las políticas de crédito, evaluación de riesgo y capacitación del personal, así como factores externos asociados al entorno económico y social.
- Analizar la incidencia de los niveles de morosidad en la liquidez y provisión de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 durante el periodo 2024–2025, para determinar su impacto en la estabilidad financiera y en la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar.
- Proponer estrategias financieras y administrativas que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar, orientadas a mejorar la liquidez, reducir la morosidad y fortalecer la sostenibilidad económica de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4.

6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1. MARCO TEÓRICO

6.1.1. Gestión de las cuentas por cobrar y su importancia financiera

Según un estudio reciente sobre la importancia de la gestión de cuentas por cobrar, una estrategia eficaz puede mejorar la liquidez y disminuir el riesgo financiero, especialmente cuando se implementan herramientas de control y monitoreo del crédito otorgado (Shevchenko, 2024).

El manejo de las microfinanzas y el microcrédito puede ser un instrumento eficiente de lucha contra la pobreza y sirve como medio para contrarrestar los problemas derivados, como son la falta de empleo y la falta de fomento de la productividad. El cooperativismo es un esquema social y económico importante dentro de los actuales procesos de globalización, el que, a través de su gestión y experiencia, se ha convertido en un referente dentro del sistema financiero, generando un valor agregado en el desarrollo de los sectores económico y productivo. La Constitución vigente de Ecuador reestructura al sector financiero e incluye a la economía popular y solidaria. La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria fija los nuevos es más para la conformación y desenvolvimiento de los diversos entes, en donde se incluyen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito mantienen un crecimiento sostenido, que les ha permitido mejorar sus estados financieros y aumentar su presencia en el entorno financiero del país, por lo que se hace necesario analizar si su gestión se ha enfocado al verdadero propósito con el que han sido concebidas y qué relación han tenido en el apoyo de las finanzas populares del país. (Valverde, 2014).

El manejo de las microfinanzas y el microcrédito puede ser un instrumento eficiente de lucha contra la pobreza y sirve como medio para contrarrestar los problemas derivados, como son la falta de empleo y la falta de fomento de la productividad. El cooperativismo es un esquema social y económico importante dentro de los actuales procesos de globalización, el que, a través de su gestión y experiencia, se ha convertido en un referente dentro del sistema financiero, generando un valor agregado en el desarrollo de los sectores económico y productivo. La Constitución vigente de Ecuador reestructura al sector financiero e incluye a la economía popular y solidaria. La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria fija los nuevos es más para la conformación y desenvolvimiento de los diversos entes, en donde se incluyen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito mantienen un crecimiento sostenido, que les ha permitido mejorar sus estados

financieros y aumentar su presencia en el entorno financiero del país, por lo que se hace necesario analizar si su gestión se ha enfocado al verdadero propósito con el que han sido concebidas y qué relación han tenido en el apoyo de las finanzas populares del país (Beltrán, 2024).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024) ha establecido lineamientos para la segmentación y supervisión de las cooperativas, que enfatizan la importancia de evaluar periódicamente el riesgo crediticio y adoptar mecanismos efectivos para recuperar los créditos vencidos. Estas regulaciones reflejan la necesidad de que las cooperativas del segmento 4 implementen mejores prácticas en la gestión de deudores, particularmente en áreas urbanas como Quito, donde la demanda de servicios financieros populares ha crecido significativamente en los últimos años.

Los antecedentes muestran que, a pesar de la relevancia del análisis de las cuentas por cobrar, existe una diferencia significativa en la efectividad de su gestión en el segmento 4, lo que justifica la implementación de este estudio para proponer estrategias que fortalezcan la estabilidad financiera y operativa de estas entidades.

6.1.2. Morosidad crediticia y su efecto en la liquidez

La morosidad se define como la proporción de créditos que no se recuperan en los plazos pactados y constituye un riesgo financiero importante para las cooperativas, debido a que limita la disponibilidad de recursos líquidos para cumplir con obligaciones y atender nuevas solicitudes de crédito.

Un análisis reciente de cooperativas ecuatorianas realizado por Carchi y Mendoza, (2025) concluyó que una cartera vencida significativa disminuye la liquidez, afectando la capacidad de la entidad para responder a necesidades operativas y cumplir con sus responsabilidades a corto plazo.

En Ecuador, un indicador usado para aproximar la morosidad en banca es la relación entre cartera improductiva y cartera bruta (en reportes del sector se presenta como “morosidad total” y por segmentos). Por ejemplo, en el boletín Evolución de la Banca (febrero 2024), ASOBANCA reporta una morosidad total de 3,53% para banca privada (y detalla segmentos como consumo y microcrédito con niveles mayores) (ASOBANCA, 2024).

La liquidez, en reportes gremiales del sistema bancario ecuatoriano, se resume comúnmente con el índice Fondos disponibles / Total de depósitos a corto plazo; en el mismo boletín, ASOBANCA señala que este índice fue 22,4% en febrero de 2024 y que decreció 4,7 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior (Silva, 2021).

6.1.3. Indicadores de morosidad y toma de decisiones financieras

Los indicadores financieros, como la morosidad y la liquidez, son utilizados por la administración de cooperativas para tomar decisiones estratégicas y mejorar la gestión crediticia y operativa (Carchi & Mendoza, Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023, 2025). Cuando estos indicadores se mantienen dentro de niveles aceptables, se facilita la planificación financiera y se fortalece la sostenibilidad institucional.

Investigaciones recientes realizadas en cooperativas del Ecuador han analizado el impacto que estos indicadores tienen en la toma de decisiones, demostrando que una gestión continua y estructurada de la morosidad y la liquidez contribuye a mejores decisiones financieras y mayor resiliencia institucional (Llerena & Rosales, 2025).

6.1.4. Incremento de las cuentas por cobrar en las COAC del Segmento 4

El incremento de las cuentas por cobrar en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del Segmento 4 durante el período 2024 - 2025 puede explicarse a partir de factores internos y externos que influyen directamente en la gestión de la cartera. Desde el enfoque interno, la gestión financiera cumple un rol fundamental, según Alvarado et al. (2025), mencionan que una inadecuada administración de los activos y del financiamiento afecta la eficiencia en el control y recuperación de los recursos, generando mayores niveles de morosidad. En este sentido, políticas de crédito poco rigurosas, caracterizadas por requisitos flexibles, deficiente análisis de la capacidad de pago y escasa exigencia de garantías, incrementan el riesgo de incumplimiento por parte de los socios (Ortiz & Gómez, 2024).

Asimismo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria señala que muchas cooperativas del Segmento 4 presentan debilidades en sus sistemas de evaluación y control del riesgo crediticio, lo que se traduce en un crecimiento de la cartera vencida y, por ende, de las cuentas por cobrar. A ello se suma la limitada capacitación del personal en técnicas de análisis financiero, seguimiento de créditos y gestión de cobranzas, lo cual reduce la efectividad de los procesos de recuperación y control de la morosidad.

Desde el ámbito externo, el entorno económico y social también incide de manera significativa. De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024), las cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario atienden principalmente a hogares y pequeñas empresas con ingresos inestables, lo que las hace más vulnerables a crisis económicas, desempleo e informalidad laboral. Estas condiciones disminuyen la capacidad de pago de los socios y generan retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones financieras. En este contexto, la LOEPS (2022) reconoce que el sobreendeudamiento y la inestabilidad

de los ingresos en los sectores populares constituyen factores estructurales que afectan la calidad de la cartera y provocan el aumento de las cuentas por cobrar en las cooperativas.

6.1.5. Incidencia de la morosidad en la liquidez y rentabilidad de las COAC del Segmento 4

La morosidad constituye uno de los principales riesgos financieros para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), afecta directamente la liquidez, la rentabilidad y, en consecuencia, la estabilidad financiera de estas instituciones. De acuerdo con Cedeño y Zambrano (2022), una gestión financiera ineficiente de la cartera de crédito limita la recuperación oportuna de los recursos, reduce los flujos de efectivo y deteriora la capacidad de las organizaciones para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, impactando negativamente en sus niveles de liquidez.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en las cooperativas del Segmento 4 por problemas de patrimoniales y operativas, el aumento de una cartera vencida, indica que se produce una inmovilización de recursos, hay una reducción en la disponibilidad de efectivo, se deben crear provisiones y, todo esto, reduce la rentabilidad de la cooperativa y tales provisiones, al ser registradas como gastos, afectan los resultados financieros, reducen los excedentes y dificultan la reinversión y aumento del patrimonio. (SEPS, 2023)

En este estudio se aborda la temática de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4. Para ello, se considera que el incumplimiento de pagos genera diversos problemas a los clientes morosos, específicamente en la calificación crediticia, así como a las propias entidades financieras, así como a todo el sistema, cuando este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de forma significativa. Para el correcto desarrollo del estudio, el mismo se inicia con el planteamiento del problema, formulando el enunciado, los objetivos, la justificación y la delimitación. Como siguiente punto, se presenta el marco teórico, especificando los antecedentes, el estado del arte, la banca en el país y el sistema financiero, la morosidad y el crédito bancario, entre otros importantes puntos. (Peñarreta Quezada, 2021)

6.1.6. Principales factores internos (endógenos) que determinan la gestión de cuentas por cobrar en Segmento 4

6.1.6.1. *Gobierno cooperativo y estructura organizacional (roles y responsabilidades)*

Un factor interno clave es cómo se organiza la gestión del riesgo de crédito: órganos de gobierno, responsables, y líneas claras de decisión y control. La norma de control de SEPS

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) (2024) exige contar con estructura organizacional para la gestión del riesgo de crédito junto con responsabilidades definidas. En Segmento 4 (cooperativas más pequeñas), esta estructura suele ser más “compacta”, por lo que la claridad de funciones y la rendición de cuentas son decisivas para evitar fallas en seguimiento y cobranza.

6.1.6.2. Políticas internas y manuales (crédito, seguimiento y recuperación)

La SEPS exige que las entidades cuenten con políticas para la gestión del riesgo de crédito (elaboradas por riesgos y aprobadas por el Consejo de Administración), incorporando aspectos mínimos como seguimiento y control, calidad de información y recuperación de cartera (SEPS S. d., 2016).

En la práctica, estas políticas se traducen en: criterios de otorgamiento, límites de exposición, condiciones de garantías, y procedimientos formales de cobranza (preventiva, administrativa y judicial).

6.1.6.3. Diseño y disciplina del “ciclo de crédito” (tecnología crediticia)

La norma de SEPS (2016) define la tecnología crediticia como la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen desde la promoción y verificación de información hasta el seguimiento y recuperación del crédito. Así, un factor interno esencial es la calidad del proceso de evaluación (capacidad de pago, validación de datos, garantías) y su continuidad (alertas tempranas, gestión de mora temprana, reestructuraciones con criterio técnico).

6.1.6.4. Gestión de límites de riesgo y monitoreo

Para cooperativas de los segmentos 3, 4 y 5, SEPS dispone herramientas para definir y monitorear límites relacionados con solvencia, calidad de activos, liquidez, rentabilidad y concentración de cartera, orientadas a anticipar escenarios de riesgo y apoyar la toma de decisiones.

Se enfatiza la responsabilidad de la gerencia/riesgos de monitorear el cumplimiento e informar periódicamente al Consejo de Administración. En términos de cuentas por cobrar: límites y monitoreo bien implementados reducen concentración y deterioro de cartera (y por tanto, presiones de liquidez).

6.1.6.5. Calidad e integridad de la información y soporte tecnológico

La SEPS establece que la gestión del riesgo de crédito debe contar con calidad e integridad de la información e infraestructura tecnológica. En Segmento 4, donde suelen existir restricciones de presupuesto, la debilidad tecnológica (datos incompletos, historial disperso, poca trazabilidad de gestiones) es un factor interno típico que afecta recuperación de cartera y control de mora.

6.1.6.6. Control interno, manual de funciones y auditorías sobre cartera

La evidencia aplicada en Ecuador muestra que la falta de control interno permite que se acumulen créditos vencidos y se “deje de cobrar”, y propone manuales y herramientas para fortalecer el área de crédito y cobranza. El control interno influye en cuentas por cobrar mediante: segregación de funciones, revisión independiente, trazabilidad de gestiones, y auditorías periódicas de cartera y cobranzas (para detectar errores, desviaciones o prácticas débiles).

6.1.6.7. Estrategias de recuperación de cartera y gestión de provisiones

Una gestión interna efectiva de cobranza busca recuperar cartera, disminuir gastos por provisiones y reducir errores o desviaciones en cuentas por cobrar, con la finalidad de proteger activos. En términos teóricos, cuando la recuperación falla, aumenta la necesidad de provisiones (menor resultado y menor capacidad de crecimiento), y se tensiona la liquidez por menor flujo de cobros.

6.1.6.8. Eficiencia operativa (productividad y costos de gestión) y su vínculo con riesgo y liquidez

En cooperativas ecuatorianas (evidencia empírica), se ha encontrado que variables internas como eficiencia, riesgo de crédito y liquidez se asocian negativamente con el desempeño financiero (p. ej., rentabilidad). Esto respalda, en el marco teórico, que una COAC que gestiona cuentas por cobrar con procesos costosos, lentos o desordenados (ineficiencia) tiende a deteriorar indicadores y complicar su manejo de liquidez.

6.2. MARCO CONCEPTUAL

6.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito (COAC).

Son instituciones financieras que forman parte del sector financiero popular y solidario del Ecuador. Su función principal es brindar servicios financieros como ahorro, crédito y otros productos a sus socios, especialmente en sectores donde la banca tradicional tiene poca presencia (SEPS, 2022).

6.2.2. Sector financiero de la economía popular y solidaria en el Ecuador (SEPS).

Es la principal fuente de crédito para los hogares, así como para las pequeñas y medianas empresas (Guaman, 2022).

6.2.3. Sector Financiero Popular y Solidario.

Las cooperativas de ahorro y crédito que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro(LOEPS, 2011).

6.2.4. Segmento 4.

Según la SEPS se refiere a las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en un estado de liquidación o que han incumplido con los requisitos establecidos para su operación. Este segmento incluye entidades que no cumplen con los mínimos exigidos de patrimonio, lo que ha llevado a su liquidación y a la necesidad de ajustes en la clasificación de estas cooperativas en el sector financiero popular y solidario en Ecuador(SEPS, 2022).

6.2.5. Gestión Financiera.

Se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. Además, se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluye su logro, utilización y control, pues es la que convierte la misión y visión en operaciones monetarias(Vicente & Punina, 2023).

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

7.1.1 Enfoque de la Investigación

La investigación se desarrolla con un enfoque mixto con predominio cuantitativo, debido a que el principal instrumento de recolección de datos será una encuesta estructurada aplicada al área de cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4 ubicadas en la ciudad de Quito. Este componente cuantitativo permitirá medir, mediante escalas de respuesta, el nivel de aplicación de prácticas de cobranza, control y seguimiento de cartera, así como la percepción institucional sobre los factores internos que inciden en la gestión de cuentas por cobrar.

De manera complementaria, se incorpora un enfoque cualitativo a través de la revisión documental, orientada a identificar y sustentar los principales factores internos que influyen en la gestión de cuentas por cobrar, tales como políticas internas, procedimientos de seguimiento, control interno, soporte tecnológico, capacitación y estrategias de recuperación. La combinación de ambos enfoques posibilita contrastar la evidencia teórica y normativa con la realidad operativa reportada por las cooperativas.

7.1.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo, porque busca caracterizar cómo se gestiona la cobranza y las cuentas por cobrar en las cooperativas del Segmento 4 en Quito durante el período 2024–2025, identificando prácticas, procedimientos y condiciones internas que influyen en el proceso de recuperación de cartera.

Explicativo a nivel de factores internos, porque se orienta a determinar cuáles factores internos influyen con mayor intensidad en la gestión de cuentas por cobrar, según la información levantada con el personal responsable de cobranza. Esta explicación se realiza desde el análisis de percepciones y prácticas institucionales, sin recurrir al cálculo de indicadores financieros.

7.1.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se emplean los siguientes métodos:

Analítico–sintético: se descomponen los elementos que integran la gestión de cuentas por cobrar (políticas, seguimiento, control interno, tecnología, capacitación y recuperación) para analizarlos por separado, y posteriormente se integran los hallazgos para generar conclusiones y propuestas.

Inductivo–deductivo: a partir de la información recopilada en las cooperativas (encuesta) se obtienen conclusiones (inducción), y simultáneamente se contrasta con fundamentos teóricos y normativos (deducción) para explicar y justificar los resultados.

Estadístico descriptivo: se utiliza para organizar y resumir la información de la encuesta mediante frecuencias, porcentajes y promedios por dimensión, permitiendo identificar patrones y factores internos predominantes.

7.1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

7.1.3.1. Técnicas

Encuesta: técnica principal para recolectar información directa del personal del área de cobranza. Permite identificar prácticas aplicadas, nivel de cumplimiento de procedimientos, debilidades internas y percepción sobre elementos que dificultan o fortalecen la recuperación de cartera.

Revisión documental: técnica complementaria para sustentar el marco de factores internos y construir las dimensiones del instrumento. Considera normativa aplicable, estudios previos y documentos institucionales disponibles (manuales, procedimientos o lineamientos si se tiene acceso).

7.1.3.2. Instrumentos

Cuestionario estructurado: el instrumento de encuesta se construye con preguntas cerradas y de selección múltiple, así como respuestas dicotómicas, según el tipo de información requerida. Este cuestionario se organiza por dimensiones relacionadas con los factores internos de la gestión de cuentas por cobrar.

7.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

7.2.1 POBLACIÓN

La población está constituida por 30 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 4 ubicadas en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, durante el período 2024–2025 (COSEDE, 2025). Las unidades informantes corresponden al personal vinculado a la gestión de cobranza, tales como coordinación de cobranzas, analistas de cobranzas, gestores de recuperación, o responsables del área de crédito y cobranzas.¹

El análisis de los datos evidencia que la gestión de las cuentas por cobrar en las cooperativas del Segmento 4 de Quito durante el período 2024–2025 presenta debilidades asociadas principalmente a las políticas de crédito, la capacitación del personal y el seguimiento de la cartera. La mayoría de los encuestados percibe que estos factores influyen directamente en el incremento de la morosidad, agravado por la inestabilidad económica de los socios. En conjunto, estos elementos afectan la liquidez y estabilidad financiera de las cooperativas, destacando la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación, control y recuperación de la cartera.

7. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿En qué medida considera que las políticas de crédito actuales influyen en el aumento de la morosidad en su cooperativa?

Tabla 1 Políticas de crédito y morosidad

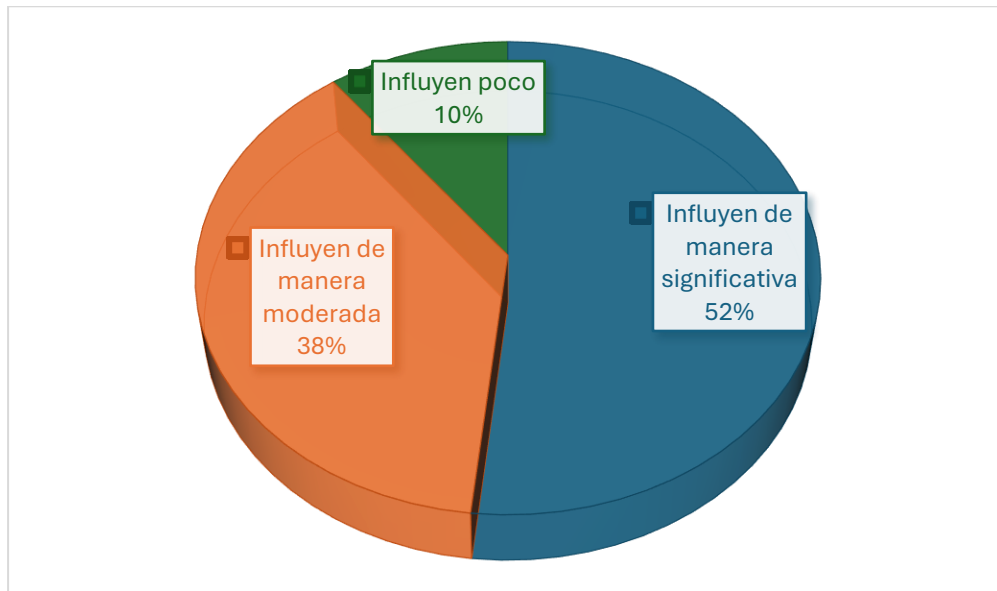
Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Influyen de manera significativa	15	51,72 %
Influyen de manera moderada	11	37,93 %
Influyen poco	3	10,34 %
Total	29	100 %

¹ Cabe señalar que de las 30 COAC ubicadas en la provincia de Pichincha, 29 respondieron las encuestas presentas.

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 1 Políticas de crédito y morosidad



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

En la encuesta realizada el 51,72% opina que las políticas de crédito influyen en el aumento de la morosidad mientras que el 37,93% considera una influencia moderada. El 10,34% de los encuestados señalo que las políticas de crédito influyen poco en el aumento de la morosidad.

Análisis:

Los datos revelan que las políticas de crédito tienen un impacto significativo en la morosidad dentro de la cooperativa, dejando como evidencia que las condiciones crediticias actuales podrían estar generando obstáculos para que los socios puedan cumplir con sus pagos, un porcentaje medio considera que la influencia es moderada, y esto implica que, aunque reconocen que las políticas de crédito tienen algún impacto, no son el único factor determinante. Por otro lado, opinan que las políticas influyen un poco en la morosidad, lo que podría señalar que la morosidad se debe, en gran medida, a otros factores ajenos a las condiciones crediticias.

2. ¿El personal encargado de créditos recibe capacitación periódica?

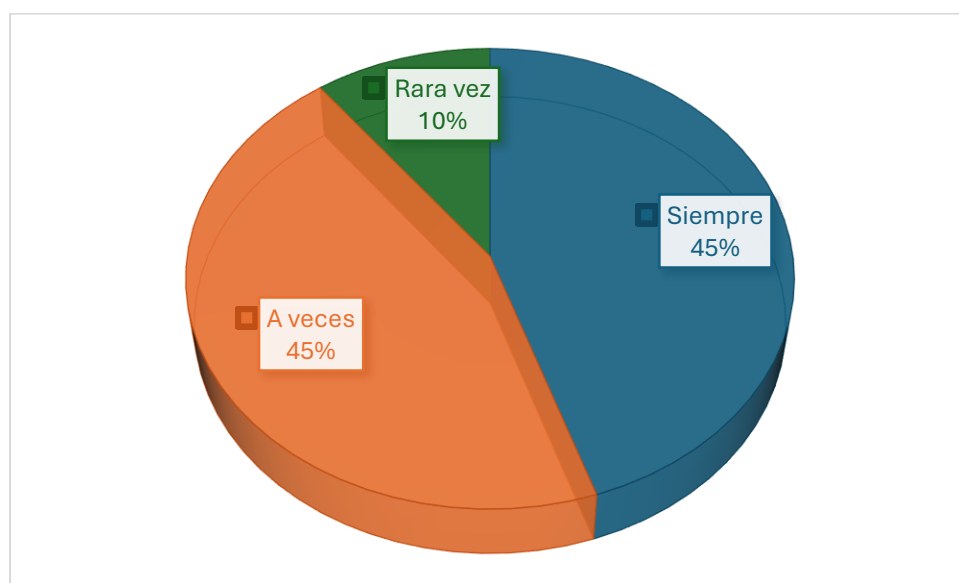
Tabla 2 Capacitación del personal de crédito

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	13	44,83 %
A veces	13	44,83 %
Rara vez	3	10,34 %
Total	29	100 %

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 2 Capacitación del personal de crédito



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

Los datos revelan que el 45% del personal manifiesta que a veces reciben capacitación periódica, mientras que 45% indica que siempre indican capacitación. El 10% restante refleja una percepción limitada del 10% en la participación de capacitaciones.

Análisis:

Una parte significativa comenta que el personal encargado de créditos recibe capacitación a veces, lo que muestra que en una parte significativa de la cooperativa se valora la actualización constante de conocimientos. Sin embargo, otro grupo señala que la capacitación siempre. Asimismo, un segmento limitado de los encuestados cree que rara vez se lleva a cabo capacitación, lo que podría reflejar una deficiencia en el proceso de formación.

3. ¿Ha identificado un incremento de solicitudes de refinanciamiento debido a la pérdida de empleo o cierre de negocios de los socios?

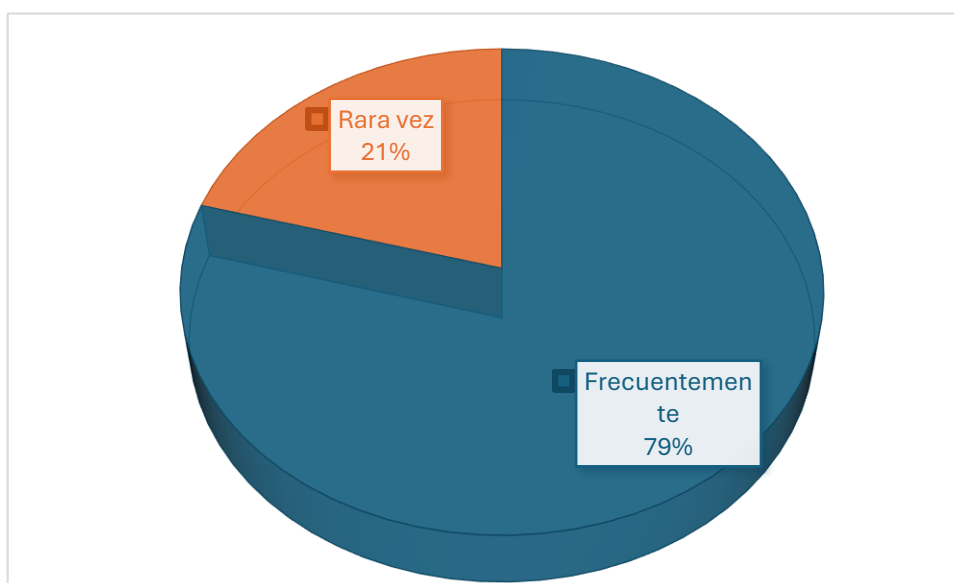
Tabla 3 *Solicitudes de refinanciamiento*

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Frecuentemente	23	79,31 %
Rara vez	6	20,69 %
Total	29	100 %

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 3 *Solicitudes de refinanciamiento*



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

Se evidencia que el 79% se identificó un incremento frecuentemente de las solicitudes de refinanciamiento. Por otro lado, el 21% menciona que este tipo de solicitudes se presentan rara vez de manera esporádica.

Análisis:

Un número considerable de los encuestados reporta que con frecuencia se han recibido solicitudes de refinanciamiento debido a la pérdida de empleo o el cierre de negocios de los socios por lo que esto refleja que una gran parte de los miembros de la cooperativa se ve afectada por situaciones económicas difíciles, como la pérdida de empleo o la falta de ingresos ya que solo un grupo menor menciona que rara vez se presentan estas solicitudes,

lo que indica que para este grupo, los problemas financieros derivados de situaciones laborales no han sido tan frecuentes.

4. ¿Con qué frecuencia se revisa la cartera de créditos vencidos?

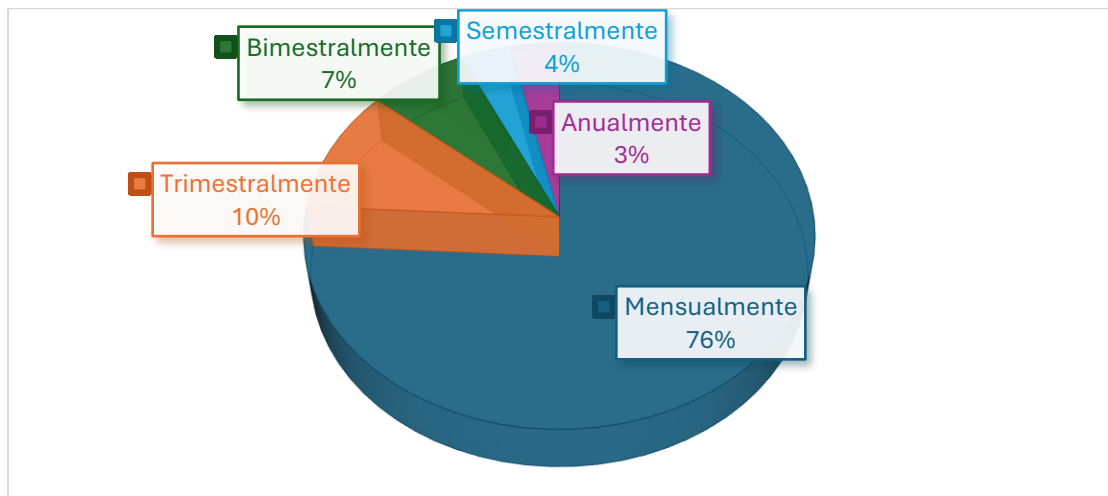
Tabla 4 Revisión de cartera vencida

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mensualmente	22	75,86 %
Trimestralmente	3	10,34 %
Bimestralmente	2	6,90 %
Semestralmente	1	3,45 %
Anualmente	1	3,45 %
Total	29	100 %

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 4 Revisión de cartera vencida



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

Un 75,86% de los encuestados, demuestra que la cartera de créditos vencidos se revisa mensualmente, lo que refleja un esfuerzo constante y sistemático por monitorear de forma

permanente los créditos impagos, una práctica fundamental para evitar el empeoramiento de la situación financiera.

En menor medida, el 10,34% señala que esta revisión se realiza cada trimestre, mientras que un 6,90% menciona que se efectúa de forma bimestral. Por último, solo un pequeño porcentaje del 3,45% afirma que la evaluación de la cartera vencida se lleva a cabo de manera semestral o anual.

Análisis:

Los resultados muestran que la gran mayoría de las cooperativas da prioridad a un monitoreo frecuente de la cartera de créditos vencidos, lo cual demuestra una gestión enfocada en la prevención de riesgos y en el fortalecimiento de la liquidez.

No obstante, la presencia de un grupo reducido que realiza estas revisiones con menor periodicidad apunta a posibles deficiencias en los sistemas de control, lo que podría aumentar la vulnerabilidad ante la morosidad y comprometer la estabilidad financiera de la entidad.

De esta forma, la regularidad en la revisión de la cartera se posiciona como un elemento clave para lograr una gestión efectiva y eficiente del riesgo crediticio.

5. ¿Cuál considera que es el principal factor que genera morosidad en la cooperativa?

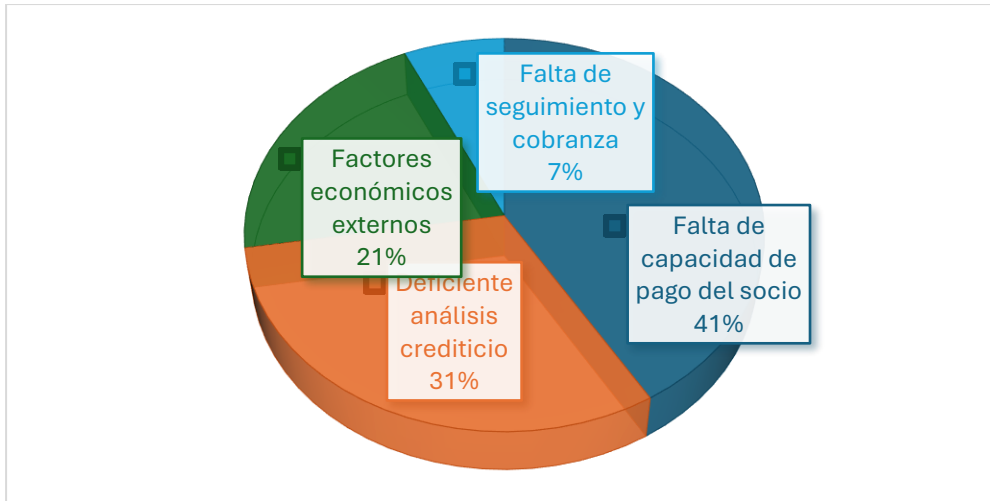
Tabla 5 Factores de morosidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de capacidad de pago del socio	12	41,4 %
Deficiente análisis crediticio	9	31,0 %
Factores económicos externos	6	20,7 %
Falta de seguimiento y cobranza	2	6,9 %
Total	29	100 %

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 5 Factores de morosidad



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

Según los datos obtenidos, el 41,4 % de quienes respondieron la encuesta señala que la principal causa de morosidad en la cooperativa es la falta de capacidad de pago de los socios. Este porcentaje pone en evidencia que, en muchos casos, los socios enfrentan dificultades económicas personales que les impiden cumplir con sus compromisos.

Por su parte, un 31 % destaca como factor relevante un análisis crediticio deficiente, lo que sugiere que existen debilidades o imprecisiones al momento de evaluar el riesgo antes de conceder los créditos.

Un 20,7 % considera que los factores económicos externos juegan un papel importante, lo cual indica que situaciones ajenas al control directo de la cooperativa también inciden de manera significativa en el aumento de la morosidad.

Finalmente, solo un 7 % apunta a la falta de seguimiento y cobranza como la causa principal.

Análisis:

Los datos revelan que la morosidad en la cooperativa se vincula principalmente con la escasa capacidad de pago de los socios, lo que pone de manifiesto que influye de forma directa en el cumplimiento de sus compromisos crediticios.

Aun así, un porcentaje considerable de los encuestados señala fallas en el análisis crediticio, lo cual apunta a ciertas debilidades internas en la forma en que se evalúa el riesgo antes de aprobar los préstamos.

De igual manera, los factores económicos externos aparecen como un elemento de peso importante, lo que demuestra la exposición de la cartera a condiciones macroeconómicas desfavorables.

Por el contrario, la falta de seguimiento y de procesos de cobranza se considera un factor mucho menos relevante, lo que podría sugerir que los mecanismos de control y recuperación posteriores a la entrega del crédito funcionan de manera relativamente satisfactoria.

6. ¿La cooperativa utiliza herramientas tecnológicas para el control de cuentas por cobrar?

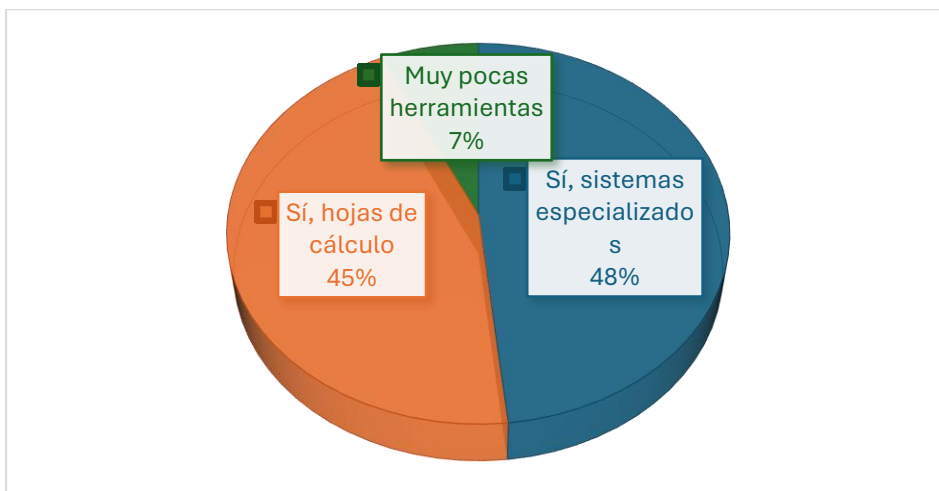
Tabla 6 *Uso de herramientas tecnológicas*

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí, sistemas especializados	14	48,3 %
Sí, hojas de cálculo	13	44,8 %
Muy pocas herramientas	2	6,9 %
No utiliza herramientas tecnológicas	0	0,0 %
Total	29	100 %

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 6 *Uso de herramientas tecnológicas*



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza.

Interpretación:

Casi la mitad de los encuestados, un 48,3%, menciona que la cooperativa utiliza sistemas especializados para el control de cuentas por cobrar. Esto refleja que una parte significativa de la cooperativa ha adoptado herramientas tecnológicas avanzadas para gestionar de manera eficiente las cuentas. Un 44,8% afirma que el control se realiza mediante hojas de cálculo, lo que indica que la mayoría todavía depende de herramientas más sencillas pero funcionales. Solo un 6,9% considera que se usan muy pocas herramientas tecnológicas, lo

que podría señalar una falta de recursos o de integración tecnológica en algunos aspectos. Ningún encuestado mencionó que no se usen herramientas tecnológicas en absoluto.

En este escenario, avanzar en la integración y el fortalecimiento de los sistemas tecnológicos se perfila como un aspecto fundamental para mejorar el manejo de las cuentas por cobrar y disminuir los riesgos ligados a la morosidad.

Análisis:

Los datos recopilados muestran que la gestión de las cuentas por cobrar en la cooperativa incorpora herramientas tecnológicas en diferentes grados, lo que indica un avance hacia la modernización que todavía está en curso.

Aunque casi la mitad de los encuestados reconoce el empleo de sistemas especializados, el fuerte uso de hojas de cálculo revela que la implementación tecnológica no es uniforme en toda la organización, algo que podría reducir la eficiencia operativa y dificultar un control completo y efectivo de la cartera.

De igual forma, el bajo porcentaje de quienes reportan un uso prácticamente nulo de tecnología señala la existencia de posibles desigualdades en acceso a recursos o en formación del personal.

7. ¿Se aplican estrategias de cobranza preventiva antes del vencimiento del crédito?

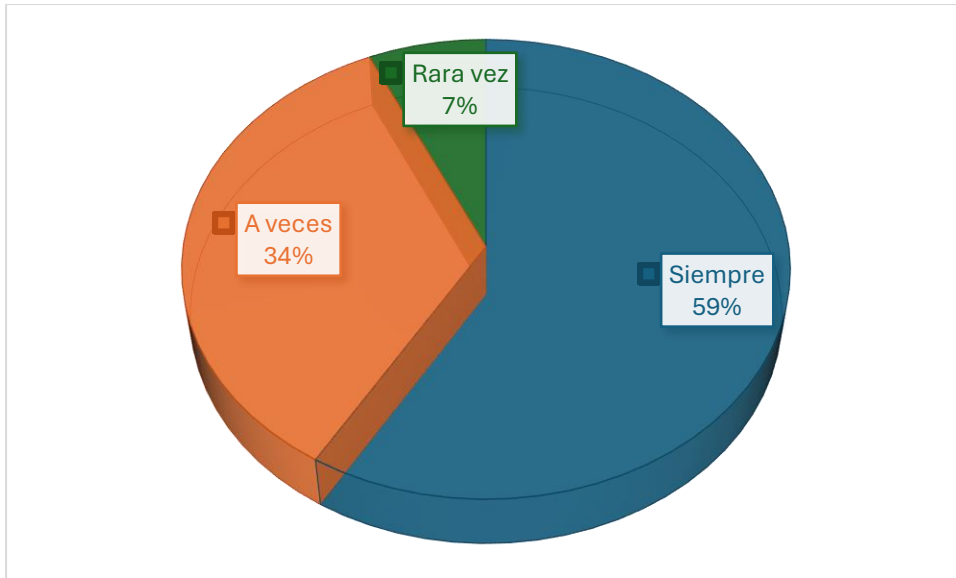
Tabla 7 *Cobranza preventiva*

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	17	58.6%
A veces	10	34.5%
Rara vez	2	6.9%
Nunca	0	0.0%
Total	29	100.0%

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 7 *Cobranza preventiva*



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

La mayoría de los encuestados 58,6 % afirma que la cooperativa aplica de forma sistemática estrategias de cobranza preventiva antes de que venza el crédito. Este porcentaje refleja una gestión crediticia proactiva, con clara orientación hacia la anticipación de problemas y la reducción efectiva de los índices de morosidad.

Sin embargo, un 34,5 % indica que estas estrategias se implementan únicamente en ciertas situaciones o casos específicos, lo que revela que su aplicación no es totalmente uniforme ni consistente en toda la organización.

Por último, un 6,9 % reporta que dichas acciones se llevan a cabo de manera ocasional o esporádica, lo cual podría constituir una debilidad importante en el enfoque preventivo y elevar el riesgo de incumplimiento en determinados créditos.

Análisis:

Los hallazgos muestran que la cooperativa valora de manera importante la cobranza preventiva como un instrumento esencial para disminuir los niveles de morosidad, lo cual se refleja claramente en el elevado porcentaje de encuestados que confirma su aplicación de forma habitual y constante.

Aun así, el hecho de que un grupo considerable de participantes señale que estas estrategias se ponen en práctica solo de manera ocasional revela que su ejecución no es homogénea ni sistemática en toda la organización, lo que puede reducir su impacto real y limitar los resultados esperados.

Aunque el porcentaje de quienes reportan una aplicación poco frecuente es bajo, su presencia subraya la necesidad de reforzar y estandarizar estas acciones preventivas, con el fin de garantizar un manejo más oportuno y efectivo del riesgo crediticio en todos los casos.

8. ¿Cuál es el principal problema en el proceso de recuperación de cartera?

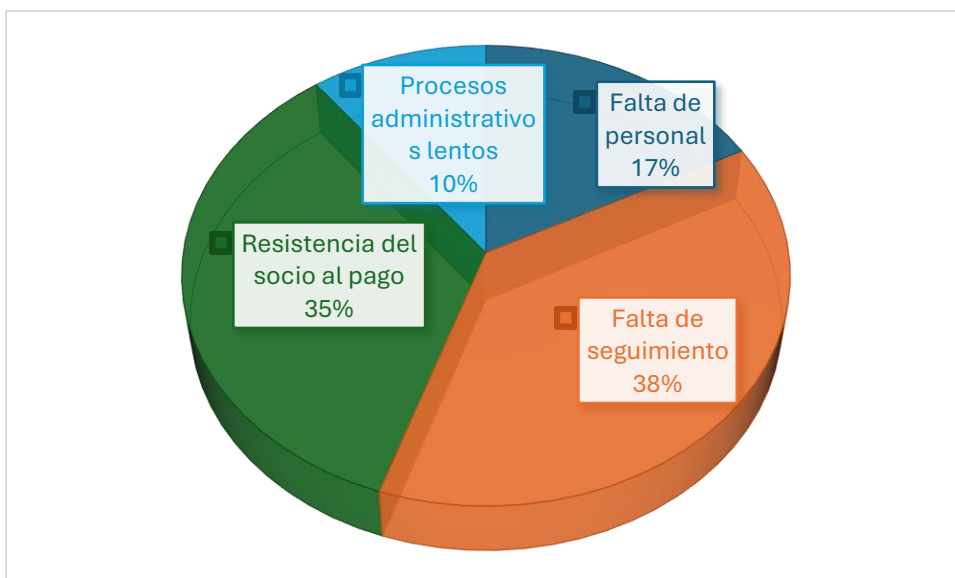
Tabla 8 *Recuperación de cartera*

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de personal	5	17.2%
Falta de seguimiento	11	37.9%
Resistencia del socio al pago	10	34.5%
Procesos administrativos lentos	3	10.3%
Total	29	100.0%

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 8 *Recuperación de cartera*



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

De acuerdo con las opiniones de los encuestados, el obstáculo más importante en el proceso de recuperación de cartera es la falta de seguimiento, mencionada por el 37,9 %. Este dato indica que la cooperativa no lleva a cabo un monitoreo continuo, constante y a tiempo de las cuentas que ya vencieron.

En segundo lugar, el 34,5 % destaca la resistencia o reticencia de los socios al pago como una dificultad significativa, lo que pone en evidencia que algunos socios muestran oposición o limitaciones reales para hacer frente a sus compromisos crediticios.

Además, un 17,2 % señala que la escasez de personal es un factor relevante, lo cual podría revelar una carencia de recursos humanos suficientes para gestionar de manera eficiente y efectiva el proceso de recuperación.

Por último, el 10,3 % de los encuestados identifica los procesos administrativos lentos como un impedimento que genera demoras en la ejecución de las acciones de cobranza.

Análisis:

Los descubrimientos indican que los principales obstáculos en la recuperación de cartera se vinculan, en primer lugar, con factores internos de gestión, destacando especialmente la insuficiencia en el seguimiento de las cuentas vencidas. Este aspecto apunta a la necesidad urgente de robustecer los sistemas de control y monitoreo continuo para elevar la eficacia de las acciones de cobranza.

De igual forma, la resistencia de los socios al cumplimiento de sus pagos pone de relieve la relevancia de implementar estrategias más sólidas de comunicación, persuasión y negociación con los deudores.

Por otra parte, tanto la percepción de escasez de personal como la lentitud en los procesos administrativos revelan restricciones operativas que comprometen la agilidad y eficiencia del proceso de recuperación, lo que a su vez puede agravar los niveles de morosidad y presionar negativamente la liquidez de la cooperativa.

9. ¿Cuál de las siguientes acciones considera prioritaria implementar para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en su cooperativa?

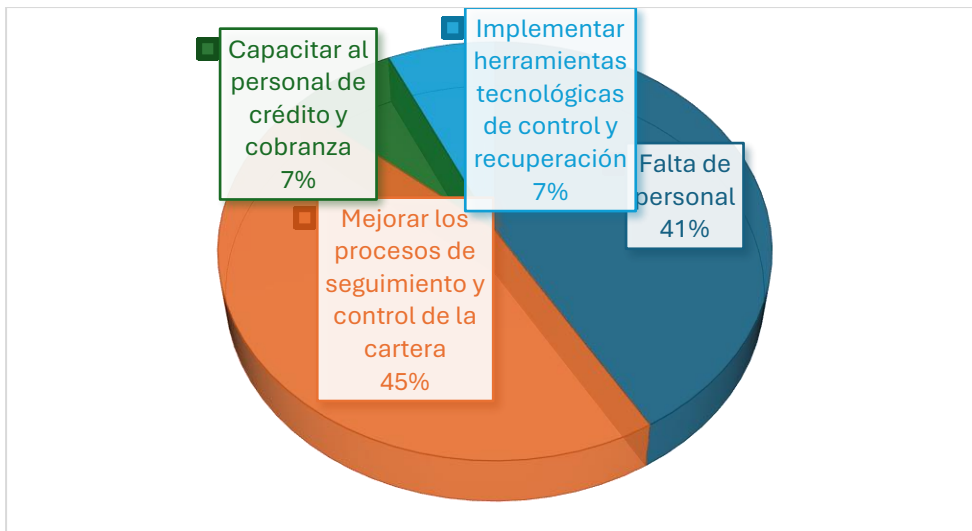
Tabla 9 *Mejoras en cuentas por cobrar*

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de personal	12	41.4%
Mejorar los procesos de seguimiento y control de la cartera	13	44.8%
Capacitar al personal de crédito y cobranza	2	6.9%
Implementar herramientas tecnológicas de control y recuperación	2	6.9%
Total	29	100%

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 9 *Mejoras en cuentas por cobrar*



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

El 44,8 % de los encuestados identifica la mejora de los procesos de seguimiento y control de la cartera como la acción más urgente y prioritaria para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar. Este porcentaje refleja claramente la necesidad de adoptar un enfoque más ordenado, sistemático y permanente que facilite el monitoreo oportuno de las obligaciones y garantice un mayor cumplimiento de los pagos por parte de los socios.

Por su lado, el 41,4 % apunta a la falta de personal como el obstáculo principal, lo que pone de manifiesto que la cooperativa enfrenta una limitación importante en recursos humanos, indispensable para llevar una administración eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar.

En una proporción bastante menor, el 6,9 % de los participantes considera que la capacitación del personal de crédito y cobranza debería ser la prioridad principal. Un porcentaje idéntico 6,9 % subraya la relevancia de incorporar herramientas tecnológicas especializadas en el control y la recuperación de la cartera.

Análisis:

Los hallazgos indican que la necesidad más relevante para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar radica en el reforzamiento de los procesos internos de seguimiento y control. Esto deja claro que el éxito de la administración crediticia depende en gran medida de contar con un monitoreo permanente, organizado y estructurado de toda la cartera.

De igual forma, el elevado porcentaje que señala la falta de personal como un obstáculo central pone de manifiesto restricciones operativas importantes, que podrían estar limitando la capacidad de la cooperativa para llevar a cabo esas tareas de seguimiento y control con la agilidad y eficacia necesarias.

Por el contrario, aunque la capacitación del personal y la adopción de herramientas tecnológicas se reconocen como aspectos valiosos, su menor nivel de prioridad sugiere que

los encuestados las consideran medidas complementarias o de apoyo, en lugar de soluciones prioritarias o inmediatas para resolver las dificultades actuales en la gestión de la cartera.

10. ¿Con qué frecuencia el Consejo de Administración o la Gerencia revisa el índice de mora en relación con el índice de liquidez?

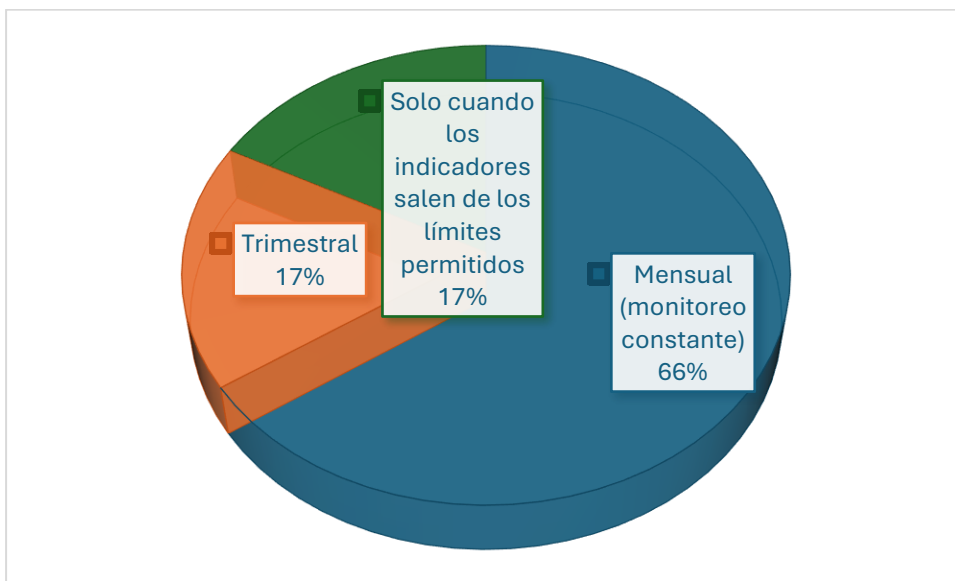
Tabla 10 Control de mora y liquidez

Opción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mensual (monitoreo constante)	19	65.5%
Trimestral	5	17.2%
Solo cuando los indicadores salen de los límites permitidos	5	17.2%
Total	29	100%

Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Gráfico 10 Control de mora y liquidez



Nota: Elaborado por las autoras.

Fuente: Encuesta aplicada al personal del área de cobranza

Interpretación:

El monitoreo mensual de los índices de mora y liquidez por parte de la mayoría refleja una postura proactiva y responsable en el control de estos indicadores clave, lo cual resulta altamente positivo para la estabilidad y la buena gestión financiera de la cooperativa.

Sin embargo, la revisión trimestral que reporta un grupo menor sugiere que, en algunos casos, el seguimiento no mantiene la misma constancia ni periodicidad, lo que podría restar agilidad a la detección temprana de desviaciones.

Además, el hecho de que otro segmento solo analice estos indicadores cuando se sobrepasan los límites establecidos evidencia un enfoque más reactivo que preventivo. Esta práctica deja margen de mejora en la supervisión anticipada y podría comprometer la capacidad de la entidad para anticiparse a situaciones de riesgo, limitando así una gestión financiera más sólida y efectiva en el mediano y largo plazo.

Análisis:

Un 65,5 % de los encuestados afirma lo planteado, realiza una revisión mensual del índice de mora en comparación con el índice de liquidez. Este alto porcentaje demuestra un monitoreo constante y sistemático de estos indicadores financieros fundamentales para la salud de la cooperativa.

Por otro lado, el 17,2 % señala que dicha revisión se lleva a cabo de forma trimestral, lo que indica un seguimiento menos frecuente y posiblemente menos oportuno.

De igual manera, otro 17,2 % reporta que el análisis de estos indicadores solo se efectúa cuando se sobrepasan los límites preestablecidos, lo cual apunta a una gestión de carácter más reactivo que preventivo en el ámbito financiero.

ANÁLISIS CUALITATIVO

ANÁLISIS DE MOROSIDAD - COOPERATIVAS SEGMENTO 4 PICHINCHA

La presente ilustración, preparado con base en datos oficiales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), ofrece un examen del panorama actual del sector de la economía popular y solidaria en Ecuador. A través de indicadores financieros clave como la cartera vencida (morosidad), la liquidez y la solvencia, se estudia cómo ha evolucionado el desempeño del sector entre junio de 2023 y junio de 2025. El análisis permite detectar patrones importantes y eventuales riesgos que podrían afectar su estabilidad financiera.

Periodo 2024-2025

Tabla 11 Contexto de las cooperativas de la provincia de Pichincha.

Indicador	Jun 2024	Jun 2025	Variación
Morosidad Total SEPS	8.0%	8.32%	+4.00%

Morosidad Microcrédito	10.77%	10.77%	-
Morosidad Consumo	6.99%	6.99%	-
Morosidad Productivo	10.77%	10.77%	-
Liquidez	35.0%	44.3%	+2.67%
Solvencia	16.8%	18.1%	+7.73 %

Fuente: Tomado de Portal Estadístico SEPS (2025)

Interpretación

El aumento de la morosidad total sugiere la presencia de mayores dificultades en el cumplimiento de las obligaciones crediticias, lo que podría estar relacionado con factores económicos, financieros o sociales que afectan la capacidad de pago de los socios. No obstante, la estabilidad en la morosidad por tipo de crédito indica que estos riesgos se mantienen controlados dentro de cada segmento de cartera.

Asimismo, el crecimiento en los niveles de liquidez y solvencia refleja una gestión financiera prudente, que permite a las cooperativas del segmento 4 enfrentar de mejor manera los riesgos asociados al incremento de la morosidad. En este contexto, aunque se observa un leve deterioro en la calidad de la cartera, la fortaleza financiera del sector contribuye a preservar su estabilidad y sostenibilidad en el período analizado.

Análisis:

En las cooperativas del segmento 4, la morosidad total subió ligeramente entre junio de 2024 y junio de 2025. Pasó de 8,00 % a 8,32 %, lo que representa un aumento de 4 puntos porcentuales. No es un cambio drástico, pero sí indica que hubo un pequeño empeoramiento en la calidad de los créditos, con algo más de socios que se atrasaron en sus pagos.

Lo interesante es que, al desglosar por tipo de crédito, se mantuvo bastante estable: el microcrédito continuó en 10,77%. Es decir, en cada una de estas categorías el comportamiento de pago no varió de forma notable, a pesar del leve incremento general.

Por otro lado, las cooperativas fortalecieron su posición financiera en otros aspectos clave. La liquidez (el efectivo disponible para cubrir necesidades inmediatas) creció de 35,0 % a 44,3 %, un avance de 2,67%. Y la solvencia (la fortaleza del patrimonio) mejoró de 16,8 % a 18,1 %, es decir 7,73%. En resumen: aunque los atrasos aumentaron de forma significativa, el sector cerró el período con mayor liquidez y una base patrimonial algo más robusta.

Tabla 12 *Composición Segmento 4 A Nivel Nacional*

Concepto	Valor	% del Total SEPS
Número de Cooperativas	146	37% del total
Activos (millones USD)	Información segmentada no disponible	2% aprox.
Saldo Cartera (millones USD)	\$359 millones	2%
Número de Operaciones	93,100	4%
Número de Sujetos de Crédito	80,874	4%
Saldo Promedio por Operación	\$3,853	-

Fuente: Tomado de Portal Estadístico SEPS (2025)

Interpretación

El Segmento 4 ocupa una proporción significativa en términos de número de cooperativas dentro del SEPS, con el 37% de participación. Sin embargo, aunque tiene un número alto de cooperativas, su participación en activos y saldo de cartera es relativamente baja, representando solo el 2%. Esto podría indicar que, aunque el segmento sea numeroso, su influencia financiera es más limitada en comparación con otros segmentos dentro del sistema. A pesar de este detalle, el segmento mantiene un volumen considerable de operaciones y sujetos de crédito, alcanzando el 4% del total. El saldo promedio por operación de \$3,853 sugiere que las cooperativas de este segmento gestionan créditos de montos intermedios, lo que podría reflejar una estrategia orientada a la inclusión financiera de segmentos con menores capacidades crediticias, aunque con un riesgo potencial asociado al volumen total relativamente bajo en activos y saldo de cartera.

Análisis

En cuanto a la composición del Segmento 4 a nivel nacional, se destaca que este segmento está compuesto por un total de 146 cooperativas, lo que representa el 37% del total de cooperativas dentro del Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS). A pesar de su considerable número de cooperativas, la información sobre los activos no está disponible de manera segmentada; sin embargo, se estima que representan aproximadamente el 2% del total. El saldo total de la cartera de crédito es de \$359 millones, lo que equivale al 2% del total del SEPS. En términos operativos, el segmento realiza 93,100 operaciones, lo que representa el 4% del total de operaciones a nivel nacional, y atiende a un total de 80,874 sujetos de crédito, lo que también corresponde al 4% del total de sujetos en el sistema. El saldo promedio por operación en este segmento es de \$3,853.

Tabla 13 Morosidad Por Provincia (SEPS General - Junio 2025)

Provincia	Tasa de Morosidad	Observaciones
Esmeraldas	23.8%	Tasa más alta del país
Guayas	14.7%	Segunda tasa más alta
Santo Domingo	13.4%	Tercera tasa más alta
Pichincha	11.1%	Mayor saldo de cartera en mora a nivel nacional
Promedio Nacional	8.32%	-

Fuente: Tomado de Portal Estadístico SEPS (2025)

Interpretación

Estas diferencias pueden leerse como señales de riesgo territorial: donde la tasa es más alta, el desafío se asocia a un mayor deterioro relativo de la cartera; en cambio, en Pichincha el foco se desplaza hacia el impacto en magnitud, una tasa moderadamente superior al promedio puede traducirse en un volumen absoluto de mora considerable por el tamaño de su cartera. En términos de gestión, esto implica respuestas distintas: provincias con morosidad extrema requieren medidas intensivas de contención y recuperación, mientras que Pichincha demanda acciones que reduzcan el saldo vencido sin perder de vista la escala del portafolio (segmentación de clientes, priorización de cobranza y ajustes prudenciales). Dado que el corte disponible para 2025 llega únicamente hasta marzo por falta de actualización posterior en la SEPS, cualquier lectura sobre tendencias del segundo semestre debe tratarse con cautela y considerarse preliminar hasta que exista información oficial completa.

Análisis

La distribución provincial de la morosidad evidencia brechas marcadas frente al promedio nacional 8.32%. Esmeraldas registra la tasa más elevada del país 23.8%, seguida por Guayas 14.7% y Santo Domingo 13.4%, lo que confirma una concentración del riesgo de incumplimiento en esas jurisdicciones. Pichincha, con 11.1%, se ubica por encima del promedio nacional y, aunque no lidera en porcentaje, destaca por mantener el mayor saldo de cartera en mora a escala nacional, lo que sugiere una participación total relevante del problema. Conviene destacar que el análisis de 2025 se limita a marzo porque, al momento de la consulta, el Portal Estadístico de la SEPS no cuenta con publicaciones posteriores para este indicador, por lo que no es posible contrastar la evolución del resto del año con información oficial homogénea.

Tabla 14 Indicadores Segmento 4 Vs Otros Segmentos (Dic 2024)

Segmento	Saldo Cartera (mill. USD)	% Cartera Total	Saldo Promedio	Participación
Segmento 1	\$15,838	81%	\$10,588	Liderazgo del sector
Segmento 2	\$2,408	12%	\$7,585	Alta participación
Segmento 3	\$924	5%	\$5,360	Participación media
Segmento 4	\$359	2%	\$3,853	Bajo nivel de concentración
Segmento 5	\$38	0%	\$3,286	Mínima participación

Fuente: Tomado de Portal Estadístico SEPS (2025)

Interpretación

La lectura central es que el Segmento 4 opera en un espacio bajo, pero con relevancia desde la óptica de inclusión, su peso de 2% sugiere que su desempeño no mueve la cartera total como lo hace el Segmento 1, aunque puede ser decisivo para dichos locales y para el acceso a crédito de montos moderados. El saldo promedio inferior refuerza la idea de una orientación hacia operaciones más pequeñas, lo cual suele asociarse a mayor atomización de clientes y, por tanto, a la necesidad de controles operativos y de cobranza más cercanos para sostener calidad de cartera. En términos comparativos, mientras los Segmentos 1 y 2 dominan el mercado por escala, el Segmento 4 compite más por cobertura y servicio, con menor “margen” para absorber deterioros crediticios sin afectar su estabilidad, razón por la cual los indicadores de morosidad y gestión de riesgo adquieren un peso estratégico en su sostenibilidad.

Análisis

El corte de diciembre de 2024 evidencia una estructura altamente concentrada de la cartera en el SEPS: el Segmento 1 acumula \$15,838 millones y explica el 81% del total, muy por encima del Segmento 2 (\$2,408 millones; 12%) y del Segmento 3 (\$924 millones; 5%). En ese marco, el Segmento 4 registra \$359 millones, equivalente al 2% de la cartera, con un saldo promedio por operación de \$3,853; únicamente el Segmento 5 se ubica por debajo en volumen (\$38 millones; participación prácticamente nula) y con un saldo promedio ligeramente menor (\$3,286). Además, se observa una caída progresiva del saldo promedio conforme disminuye el tamaño del segmento: de \$10,588 en Segmento 1 a \$3,853 en

Segmento 4, lo que perfila al Segmento 4 como un actor de menor escala y concentración financiera dentro del sistema.

8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados en la investigación evidencian que la gestión de las cuentas por cobrar constituye un factor determinante en los niveles de morosidad, liquidez y estabilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4 de la ciudad de Quito durante el período 2024 – 2025 por lo que estos resultados concuerdan con estudios recientes que analizan la relación entre gestión crediticia y desempeño financiero en instituciones del sector popular y solidario.

Se realizó una encuesta y el 89.65% de los participantes respondió que las políticas de crédito inciden de forma significativa o moderada en el incremento de morosidad por eso este dato se puede asociar a Cedeño y Zambrano (2022) quienes argumentan que en una falta de evaluación de las políticas de crédito, la flexibilidad en los plazos y condiciones de los deudores, aumenta la probabilidad de incumplimiento y de deterioro de la cartera aún más, una deficiente gestión de crédito impacta en los activos de las instituciones, y en el caso de las más pequeñas, los afecta en su nivel de liquidez.

El análisis de las encuestas realizadas, obtenidas durante la capacitación de la gerencia de cobranza y créditos, señala que la falta de formación continua puede debilitar los niveles de análisis, así como el seguimiento a la cartera, esta afirmación guarda relación con Guaigua et al. (2025) la falta de formación continua de los financieros y el riesgo que esto conlleva al proceso de cobranza en el sentido que retrasa el resultado de una de la cobranza y en su gran mayoría, el no cumplimiento de las metas de cobranza está relacionado con la falta de capacitación y esto a su vez genera altos niveles de morosidad.

Este resultado guarda relación con lo planteado por Llerena y Rosales (2025) donde señalan que las instituciones de microfinanzas que operan en escenarios de vulnerabilidad presentan peores indicadores de riesgo crediticio ante fenómenos estresores de pérdida de la capacidad de pago de los deudores.

La falta de políticas de crédito, entrenamiento de personal, y seguimiento de cartera, más problemas económicos externos, explican el aumento de morosidad en las cooperativas del Segmento 4 ya que estos hallazgos se alinean con las teorías recientes y sostiene la necesidad de mejorar las cuentas por cobrar para una mejor liquidez, rentabilidad y sostenibilidad de estas entidades.

9. CONCLUSIONES

Objetivo 1

- La investigación pone de manifiesto que el análisis de los indicadores financieros del Segmento 4 registra un aumento significativo en los niveles de morosidad, sobre todo en las carteras de microcrédito y crédito productivo. Esta evolución evidencia una exposición creciente al riesgo crediticio en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, con repercusiones directas en su estabilidad financiera y en la capacidad efectiva de recuperación de los recursos otorgados.

La correlación observada entre morosidad y liquidez confirma que las falencias en la gestión crediticia representan un riesgo estructural que pone en peligro la sostenibilidad financiera de estas entidades a mediano y largo plazo.

Objetivo 2

- Se concluye que el incremento de la morosidad en las cooperativas del segmento estudiado se atribuye fundamentalmente a deficiencias internas, tales como un análisis crediticio inadecuado, políticas de crédito poco sólidas, monitoreo insuficiente de la cartera y formación irregular del personal. Estas carencias destacan vulnerabilidades en la evaluación de riesgos y en los sistemas de control interno. En consecuencia, la sostenibilidad financiera del sector depende, primordialmente, de una gestión crediticia eficiente y estricta en el manejo del riesgo, más allá de la mera disponibilidad de recursos.

Objetivo 3

- Se determina que el fortalecimiento de políticas de crédito, la profesionalización del personal de cobranza, la implementación de sistemas tecnológicos de control y la aplicación de cobranza preventiva constituyen mecanismos prioritarios para reducir la morosidad por ello la propuesta estratégica demuestra que una gestión integral, preventiva y sistemática de la cartera puede mejorar la liquidez institucional, disminuir el riesgo crediticio y fortalecer la sostenibilidad económica de las cooperativas del Segmento 4.
- Los resultados señalan que las políticas de crédito vigentes tienen una incidencia directa en el comportamiento de la cartera, la mayoría del personal encuestado reconoce que estas influyen de manera significativa o moderada en el aumento de la morosidad y esto confirma que la flexibilidad excesiva en los criterios de otorgamiento y la insuficiente verificación de la capacidad de pago, incrementan el riesgo de incobrabilidad.

10. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados y conclusiones del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones, orientadas a optimizar la gestión de las cuentas por cobrar, mejorar la liquidez, reducir la morosidad y fortalecer la sostenibilidad económica de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 4:

- Fortalecer las políticas de crédito mediante criterios más rigurosos de evaluación de la capacidad de pago de los socios, considerando ingresos reales, nivel de endeudamiento y estabilidad laboral, a fin de reducir el riesgo de morosidad y mejorar la calidad de la cartera.
- Capacitar de manera continua al personal de crédito y cobranza en análisis financiero, gestión del riesgo y técnicas de recuperación de cartera, para optimizar la administración de las cuentas por cobrar.
- Optimizar el seguimiento y control de la cartera mediante revisiones periódicas que permitan identificar oportunamente créditos en riesgo y aplicar acciones preventivas.
- Implementar estrategias de cobranza preventiva apoyadas en herramientas tecnológicas que faciliten alertas de vencimiento, registro de gestiones y generación de reportes para la toma de decisiones financieras.
- Establecer políticas claras de refinanciamiento y reforzar el control interno, asegurando el monitoreo permanente de los indicadores de morosidad y liquidez, con el fin de fortalecer la sostenibilidad económica de las cooperativas del Segmento

11. FUENTES DE CONSULTA

Alonzo, M. A., & Cajas, M. A. (2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. *Scielo*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100005&lng=es&tlng=es.

Alvarado, G. R., Chonn, W. K., Melgarejo, D. M., & Ruiz, H. H. (2025). GESTIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL. *Gs4editora*. doi:10.56041/9786583866011

- ASOBANCA, A. d. (2024). Evolución de la Banca – 02-2024. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/03/Evolucion-de-la-Banca-02-2024.pdf>
- Beltrán, G. (2024). Diagnostico de las Cooperativas de Ahorro y credito y su Incidencia en el Crecimiento Micro Empresarial en la ciudad de cuenca en el periodo de 2024. *Repositorio Universidad del Azuay*. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6130/1/12392.pdf>
- Carchi, I. A., & Mendoza, I. (2024). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Digital Publisher* 593, 10(1), 915-xx. doi:doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927
- Carchi, I. A., & Mendoza, I. (2025). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *593 Digital Publisher CEIT*. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927>
- Castillo, M. &. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Revista Científica de Ciencias Económicas*.
- Cedeño, J. E., & Zambrano, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022 . *Polo de Conocimiento* , 7(6), 1949-1973. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i6.4174
- COSEDE. (2025). Listado de Cooperativas Financieras. doi:<https://www.cosedecob.gov.ec/wp-content/uploads/2016/01/LISTADO-DE-COAC.pdf>
- Ecuador, B. C. (2024). Boletín de inclusión financiera . *Banco Central del Ecuador*.
- Guaigua, M. E., Rosero, J. T., & Guaigua, J. M. (2025). Relación entre la morosidad y la liquidez en cooperativas financieras: Estudio de caso de la COAC CACPE Pastaza. . *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(3). doi:<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4686/4499/>

- León, L. S., & Espinoza, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 88-201.
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>
- Llerena, G. Y., & Rosales, F. O. (2025). Análisis de los Indicadores Financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento I De Ecuador Usando HJ-Biplot y Clúster Jerárquico. *Scielo*.
doi:<https://doi.org/10.25097/rep.n42.2025.05>
- Mora, A. (2020). Gestión de riesgos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Ortiz, A., & Gómez, B. (2024). ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LAS VENTAS DEL SECTOR FERRETERO INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *Repositorio UPS*.
doi:<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27525/1/UPS-GT005011.pdf>
- Peñarreta Quezada, M. Á. (2021). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad en los bancos privados de microempresa, en el periodo 2015 2019*. Quito.
- Primicias. (30 de Octubre de 2025). *La construcción puede ser el nuevo motor de la economía en Ecuador, ¿pero cómo hacerlo?* Obtenido de Primicias el periodismo comprometido :
<https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/construccion-economia-ecuador-empleo-ventas-pib-93673>
- Puente, M. I., Vásquez, V. H., Paz, J. E., & Cáceres, L. M. (2024). Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana,. *Esprint Investigación*, 3(3), 111-122. doi:<https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.85>
- Ramón, Q. D. (2024). Gestión de cobranza y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. *PUCE*.
doi:<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44283>
- SEPS. (2023). Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. *SEPS*.

- SEPS, S. d. (2016). Guía para la gestión de límites de riesgo: Concentración de cartera y depósitos (Enero 2016). Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/GUIA-PARA-LA-GESTION-DE-LIMITES-DE-RIESGO_CONCENTRACION.pdf
- SEPS, S. d. (2025). Informe Preliminar de Rendición de Cuentas 2024. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/20250613-Informe-preliminar-rendicion-de-cuentas-2024-Finalvf.pdf>
- Shevchenko, A. (2024). Optimization of receivables of an enterprise as a tool for liquidity and financial resilience. *Priazovsky State Technical University*. doi:<https://doi.org/10.32782/2707-8019/2024-2-20>
- Silva, L. D. (2021). ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ EN BANCOS PEQUEÑOS DEL ECUADOR . *Repositorio UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR* . doi:<https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/SILVA%20CRUZ%20LESLIE.pdf>
- solidaria, S. d. (2025). *Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacion-Ano-2025.pdf>
- Solidario, L. O. (10 de mayo de 2011). Registro Oficial Suplemento 444. *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Economía Solidaria: experiencias y Conceptos. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. doi:<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Economia-Solidaria-Experiencias-y-Conceptos.pdf>
- Valverde, E. L. (2014). *Análisis del sector cooperativo del segmento 4 en la economía popular y solidaria*.

12. ANEXOS



FUENTES DE CONSULTA:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**
 - Informe Preliminar de Rendición de Cuentas 2024
 - URL: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/20250613-Informe-preliminar-rendicion-de-cuentas-2024-Finalvf.pdf>
 - Fecha: 13 de junio de 2025
- Portal Estadístico SEPS**
 - Estadísticas SFPS - Segmentos 4 y 5
 - URL: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
 - Consulta: Enero 2026
- Artículo Primicias - "El crédito cae en las cooperativas de ahorro y crédito"**
 - URL: <https://www.primicias.ec/economia/credito-cooperativas-ahorro-credito-morosidad-98330/>
 - Fecha: 12 de junio de 2025
- ASCE Magazine - "Evolución de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador (2022–2024)"**
 - URL: <https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/541>
 - Fecha: 5 de diciembre de 2025

5. Pacific Credit Rating (PCR) - Sector Cooperativas Ecuador

- URL: <https://ratingspcr.com.mx/ww2/ecuador-sector-cooperativas/>
- Fecha: 27 de agosto de 2025

6. COSEDE - Listado de Cooperativas Financieras

- URL: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/01/LISTADO-DE-COAC.pdf>