



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

“Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC Kullki Wasi Ltda.,  
agencia Riobamba, periodo 2023-2024”

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en**  
**Contabilidad y Auditoría**

**Autor:**

Morocho Anilema Jonathan Iván

**Tutor:**

MgSc. Mariana Isabel Puente Riofrío

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Jonathan Iván Morocho Anilema, con cédula de ciudadanía 1850420744, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, periodo 2023-2024, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 14 de noviembre del 2025.



---

Jonathan Iván Morocho Anilema

C.I: 1850420744

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mariana Isabel Puente Riofrío catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, periodo 2023-2024, bajo la autoría de Jonathan Iván Morocho Anilema; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 14 días del mes de noviembre de 2025.



MgSc. Mariana Isabel Puente Riofrío

C.I: 0603455320

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Riesgo crediticio y su incidencia en la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, período 2023-2024", presentado por Jonathan Iván Morocho Anilema, con cédula de identidad número C.I 1850420744, bajo la tutoría de Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 14 de noviembre del 2025.

Iván Patricio Arias Gonzales, Mgs.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Norma Patricia Jiménez Vargas, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



Pedro Lucas Larrea Cuadrado, Mgs.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**







Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-08.17  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **MOROCHO ANILEMA JONATHAN IVÁN** con CC: **1850420744**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PERÍODO 2023-2024"**, cumple con el 3 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 29 de Julio de 2025

Mgs. Mariana Isabel Puente Riechiro  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo, ante todo, a mis padres. Por su apoyo constante e inquebrantable desde el primer momento, y por el esfuerzo incansable que han dedicado día a día, haciendo realidad la posibilidad de alcanzar esta meta.

A mi querida madre, Rosa Anilema, tú eres la razón más grande de este logro. Gracias por tu inspiración inagotable, por ser el ejemplo de fortaleza y por cada sacrificio que hiciste para que yo pudiera llegar hasta aquí. Tu amor incondicional y tu confianza depositada en mí, fueron la luz que me guió en los días más oscuros. Esta tesis es tuya también.

A mi padre, Cesar Morocho, por tu esfuerzo, por enseñarme el valor de la disciplina y el trabajo duro. Gracias por creer siempre en mis sueños y por el apoyo constante que me diste en este largo camino.

A mis hermanos, Jennifer y Aarón, por la alegría que le ponen a mis días y por ser mi principal equipo de apoyo. Sus palabras de aliento y su cariño me dieron la energía para seguir adelante hasta el final.

A mis amigos incondicionales, David y Robin, por las risas, por la paciencia y por saber cómo distraerme y reanimarme cuando la tesis me superaba. Gracias por ser parte de mi vida universitaria y por celebrar conmigo esta victoria.

A mi tutora, Mgs. Mariana Puente, por su valioso tiempo, por la paciencia al corregir y por su guía sabia. Su conocimiento profesional fue fundamental para darle forma a este proyecto.

Y finalmente, a mí mismo, por el esfuerzo, por las horas sin dormir, por la perseverancia y el compromiso de no rendirme. Esto demuestra que la dedicación siempre tiene su recompensa.

***Jonathan Iván Morocho Anilema***

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, mi profundo agradecimiento va hacia Dios, por brindarme la vida, la salud y la claridad mental necesaria en cada etapa. Su guía y su infinita bondad han sido esenciales para culminar mis estudios y alcanzar la profesión anhelada.

De igual manera, agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme la oportunidad de cursar mis estudios superiores y desarrollar este trabajo académico.

En especial, mi gratitud a la Mgs. Mariana Puente, mi tutora, por su paciencia, su tiempo y por guiar con tanta sabiduría cada etapa de esta investigación. Su apoyo fue crucial para que este proyecto viera la luz.

Gracias también a todos los docentes y amigos que me inspiraron, me motivaron y compartieron conmigo este largo camino universitario.

Por último, doy infinitamente las gracias a mi familia, cuyo apoyo fue mi mayor fuerza. Gracias por entender mis ausencias, por darme el espacio para estudiar y por ser mi sistema de apoyo incondicional. Sin su fe en mí, esto solo hubiera sido un sueño. Este logro es el resultado del esfuerzo colectivo. ¡Gracias por creer en mí!

La culminación de esta tesis no habría sido posible sin la ayuda y el ánimo de varias personas clave en mi vida. ¡Gracias de corazón!

***Jonathan Iván Morocho Anilema***

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

**CAPÍTULO I ..... 15**

1. INTRODUCCION. .... 15

1.1 Planteamiento del Problema ..... 16

1.1.1 Antecedentes..... 16

1.2 Justificación ..... 19

1.2.1 Justificación teórica ..... 19

1.2.2 Justificación práctica ..... 19

1.3 Objetivos..... 20

1.3.1 General..... 20

1.3.2 Específico ..... 20

**CAPÍTULO II ..... 21**

2. MARCO TEÓRICO ..... 21

2.1 Estado de Arte..... 21

2.1.1 Tabla analítica..... 24

2.2 Marco referencial..... 26

2.2.1 Variable Dependiente: Riesgo crediticio ..... 26

2.2.2 Variable Independiente: Liquidez ..... 27

**CAPÍTULO III..... 29**

3. METODOLOGIA ..... 29

3.1 Método de investigación..... 29

3.1.1 Método Hipotético-deductivo..... 29

3.2 Tipo de investigación..... 30

3.2.1 Investigación documental .....	30
3.3 Diseño de investigación .....	30
3.3.1 Diseño no experimental .....	30
3.4 Enfoque .....	30
3.4.1 Enfoque Mixto .....	30
3.5 Nivel de investigación .....	31
3.5.1 Nivel correlacional .....	31
3.6 Población y muestra del estudio .....	31
3.7 Técnica de muestreo .....	32
3.7.1 Entrevista .....	32
3.7.2 Cuestionario .....	32
3.7.3 Observación .....	33
3.7.4 Revisión Documental .....	33
3.8 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	33
3.8.1 Guía de entrevista .....	33
3.8.2 Encuesta .....	33
3.8.3 Guía de observación .....	34
3.8.4 Matriz de revisión documental .....	34
3.9 Coordinación logística .....	34
3.10 Elaboración de instrumentos .....	35
3.10.1 Confiabilidad del instrumento .....	35
3.10.2 Alfa de Cronbach .....	35
3.10.3 Juicio por expertos .....	36
3.10.4 Validación de Instrumentos .....	37
3.11 Hipótesis .....	38
3.12 Técnicas de procesamiento de la información .....	38
3.12.1 Tabulación de datos .....	38
3.12.2 Prueba de Normalidad .....	38
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>42</b>
4. Resultados y Discusión .....	42
4.1 Ejecución de la investigación .....	44
4.1.1 Análisis del riesgo crediticio .....	44
4.1.6 Análisis de la liquidez .....	57
4.2.5 Comprobación de hipótesis .....	62
4.2.6 Prueba de normalidad .....	63



4.2.7 Coeficiente de relación .....	64
4.3 Procesamiento de la información.....	65
4.2.5 Organización de datos .....	66
4.2.5 Análisis Cuantitativo – Cualitativo .....	66
4.2.5 Discusión de resultados .....	67
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>72</b>
5 Conclusiones y recomendaciones.....	72
5.1 Conclusiones.....	72
5.2 Recomendaciones .....	72
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>78</b>
Anexo 1. Cuestionario de control interno. ....	78
Anexo 2. Proceso de otorgamiento de créditos .....	81
Anexo 3. Entrevista .....	82
Anexo 4. Validación de Instrumentos .....	84
Anexo 5. Solicitudes para la revisión de documentos. ....	86
Anexo 6. Solicitud para realizar la entrevista y el cuestionario. ....	89
Anexo 7. Aplicación de las entrevistas y cuestionarios .....	90
Anexo 8. Autorización de la COAC “Kullki Wasi” Ltda. ....	92

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1	Análisis de indicadores y factores claves para identificar el riesgo crediticio y su liquidez. ....	18
Tabla 2	Análisis entre autores y obras. ....	24
Tabla 3	Medición de la variable dependiente. ....	27
Tabla 4	Medición de la variable independiente. ....	27
Tabla 5	Personal a cargo del movimiento financiero de la COAC "Kullki Wasi" Ltda. ...	31
Tabla 6	Población documental. ....	32
Tabla 7	Rangos del Coeficiente del Alfa de Cronbach. ....	36
Tabla 8	Criterios de validación para el juicio de expertos. ....	37
Tabla 9	Análisis entre Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. ....	40
Tabla 10	Análisis de la Cartera vencida / Cartera total. ....	45
Tabla 11	Nivel de Provisiones. ....	46
Tabla 12	Cuestionario de Control Interno procesos de crédito. ....	49
Tabla 13	Calificación del riesgo. ....	51
Tabla 14	Clasificación del nivel de riesgo y confianza. ....	51
Tabla 15	Evolución de la cartera Vencida, periodo 2023-2024. ....	55
Tabla 16	Activo y Pasivos líquidos de la COAC "Kullki Wasi" Ltda. ....	57
Tabla 17	Cálculo de Ratios de Liquidez. ....	61
Tabla 18	Prueba de normalidad. ....	63
Tabla 19	Correlación de variables. ....	64
Tabla 20	Resumen de la prueba de hipótesis. ....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Variaciones de indicadores .....	18
Figura 2	Variación porcentual del índice de morosidad.....	45
Figura 3	Provisión porcentual de los dos períodos.....	46
Figura 4	Criterios de Evaluación de la COAC "Kullki Wasi" Ltda. ....	47
Figura 5	Histograma comprobación de hipótesis. ....	64

## RESUMEN

La investigación destaca la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio para la estabilidad y sostenibilidad de las cooperativas, ya que el incumplimiento en el pago de créditos puede comprometer su liquidez y capacidad financiera. Por esta razón se examinará el progresivo incremento de morosidad y la deficiencia de un sistema integral para la gestión del riesgo crediticio en la COAC “Kullki Wasi” Ltda., debido a que estas circunstancias afectan su desempeño y la confianza de sus socios.

Además, la cooperativa ha confrontado desafíos considerables debido al aumento en la morosidad y la insuficiencia de personal capacitado especialmente en la gestión de riesgo. Estas causas han provocado una disminución en la productividad y un deterioro en la calidad de la cartera de crédito, situación que podría afectar la estabilidad de su liquidez a mediano y largo plazo.

La pregunta clave es cómo el aumento del riesgo crediticio influye en la liquidez y en las decisiones de otorgamiento de crédito de la cooperativa durante el período mencionado. Por tal motivo se da a conocer dentro de la justificación que la investigación busca identificar factores que afectan esta relación y presentar estrategias de gestión que fortalezcan la estabilidad financiera de la cooperativa y sirvan como referencia para otras entidades similares.

Por consiguiente, la investigación utilizará un método hipotético deductivo y un diseño no experimental, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos. Se llevará a cabo a través de entrevistas, observaciones y revisión documental, analizando la situación financiera de la cooperativa.

**Palabras claves:** Riesgo crediticio, liquidez, cartera de crédito, morosidad, cartera vencida.

## Abstract

The research highlights the importance of proper credit risk management for the stability and sustainability of cooperatives, since loan defaults can compromise their liquidity and financial capacity. For this reason, the progressive increase in delinquency and the lack of a comprehensive credit risk management system at COAC “Kullki Wasi” Ltda. will be examined, as these circumstances affect its performance and the confidence of its members.

In addition, the cooperative has faced considerable challenges due to rising delinquency levels and the lack of personnel specifically trained in risk management. These factors have led to a decline in productivity and a deterioration in the quality of the loan portfolio—conditions that could affect the stability of its liquidity in the medium and long term.

The key question is how the increase in credit risk influences the cooperative's liquidity and credit-granting decisions during the aforementioned period. Therefore, the justification indicates that the research seeks to identify the factors that affect this relationship and present management strategies that strengthen the cooperative's financial stability and serve as a reference for other similar entities.

Consequently, the study will use a hypothetical-deductive method and a non-experimental design, combining qualitative and quantitative approaches. It will be carried out through interviews, observations, and document review, analysing the cooperative's financial situation.

**Keywords:** Credit risk, liquidity, credit portfolio, delinquency, past-due portfolio.



Mario Nicolas Salazar  
Ramos



---

Revised by  
Mario N. Salazar  
0604069781



## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCION.**

En la actualidad, la estabilidad y sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito dependen en gran medida de una adecuada gestión del riesgo crediticio, un elemento fundamental para garantizar su solidez financiera y el cumplimiento de su misión social. El riesgo crediticio, entendido como la posibilidad de incumplimiento en el pago de las obligaciones por parte de los prestatarios, representa uno de los principales desafíos para estas entidades, ya que puede comprometer de manera significativa su liquidez, rentabilidad y capacidad operativa.

En lo que respecta a la liquidez, este representa un pilar fundamental en el funcionamiento de toda entidad financiera, considerando que permite a las cooperativas el cumplimiento eficiente de sus obligaciones inmediatas, tales como el retiro de depósitos por parte de los socios, la cancelación de obligaciones con los proveedores y otras responsabilidades de índole financiero. Por consiguiente, una gestión inadecuada del riesgo crediticio se puede interpretar como una disminución significativa de flujo de efectivo, lo cual produce un impacto negativo tanto en la imagen institucional como la confianza depositada por los socios y la comunidad en general.

En este marco, la presente investigación se encamina en el análisis de la correlación existente entre el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., durante el lapso comprendido entre 2023 y 2024. Esta entidad financiera que opera a través de una agencia en la ciudad de Riobamba, desempeña una función estratégica dentro del sistema financiero local al facilitar servicios crediticios a sectores de la población con acceso limitado a fuentes formales de financiamiento. Partiendo de otra causa, existen muchas otras cooperativas del país que han llegado a enfrentar serios desafíos relacionados con el deterioro de su cartera crediticia y las consecuencias de este fenómeno han generado un impacto directo en los indicadores de liquidez.

El estudio de esta relación resulta especialmente pertinente en un entorno económico caracterizado por la volatilidad y las complejidades que afrontan las cooperativas para mantener un equilibrio entre el otorgamiento de créditos y la protección de sus recursos financieros. Además, las cooperativas al ser entidades que operan en estrecha relación con las comunidades, poseen un papel primordial en el desarrollo económico local al brindar acceso a servicios financieros a segmentos de la población que, en su defecto, no contarían con estas

oportunidades. Sin embargo, la naturaleza de su labor conlleva el desafío de gestionar los riesgos inherentes a la actividad crediticia, que pueden influir significativamente en su liquidez y, por ende, en su capacidad para seguir operando de manera eficiente.

La investigación que se plantea tiene como objetivo analizar de manera integral cómo el riesgo crediticio índice en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., mediante la revisión de sus indicadores financieros, el comportamiento de su cartera de crédito y las políticas de gestión implementadas, identificando las causas que afectan esta relación y proponiendo recomendaciones que contribuyan a una mejor gestión del riesgo. Mediante el presente análisis, se pretende contribuir con el fortalecimiento de la estabilidad financiera de la cooperativa, asegurando de esta manera su rol fundamental en el impulso de la economía de la ciudad de Riobamba y la mejora en la calidad de vida de cada uno de sus socios.

Así mismo, se aspira a que los hallazgos derivados del estudio puedan servir como una guía de referencia para otras cooperativas que afrontan problemáticas similares, fomentando de este modo una cultura de prevención, un control riguroso y la sostenibilidad en la gestión del riesgo crediticio. De esta manera, se contribuirá al desarrollo de buenas prácticas financieras dentro del sistema cooperativo ecuatoriano, consolidando su papel como actores claves en la inclusión financiera y en el impulso del desarrollo local.

## **1.1 Planteamiento del Problema**

### **1.1.1 Antecedentes**

En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito constituyen un pilar esencial dentro del sistema financiero popular y solidario, al brindar acceso a servicios financieros a poblaciones, que en los últimos años en muchos casos se encuentran excluidas del sistema financiero tradicional. Sin embargo, en el transcurso de los últimos tiempos, se ha evidenciado que enfrentan múltiples desafíos que ponen en riesgo la solidez de su estabilidad financiera.

Uno de los impactos más evidentes ha sido la incidencia de la pandemia COVID-19, el cual provocó un deterioro significativo en la calidad de la cartera crediticia. Según Funcas (2021) en sus informes menciona que “la morosidad en las cooperativas del país se incrementó del 8.5% al 12.3% entre 2020 y 2021, evidenciando un aumento de los niveles de incumplimiento por parte de los prestatarios”. Este fenómeno no únicamente demuestra las consecuencias de una crisis global, sino también, las vulnerabilidades estructurales existentes en la gestión de riesgo crediticio.

Las causas que afectan de manera negativa la gestión de riesgo crediticio en las cooperativas, radican en la aplicación deficiente de normas y políticas crediticias, en particular

respecto a la integración de nuevos socios. En muchos casos, se pasa por alto la adecuada evaluación de riesgos y la verificación de garantías, los cuales son procedimientos exigidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Esta deficiencia no solo incrementa el riesgo de impago, sino también, vulnera la sostenibilidad operativa de las entidades financieras.

A esto se suma la inestabilidad política, que genera incertidumbre económica y en consecuencia puede llevar a una disminución en la inversión y el consumo. Esta situación afecta directamente y de forma negativa la capacidad de las cooperativas para mantener niveles adecuados de liquidez lo que limita su capacidad de respuesta ante las obligaciones financieras con sus socios y otros actores del sistema (COSEDE, 2024).

En este contexto, la COAC “Kullki Wasi” Ltda., no ha sido ajena a estas problemáticas. Actualmente, enfrenta desafíos importantes relacionados con el riesgo crediticio, originadas principalmente por el incremento de la morosidad en su cartera. La morosidad, entendida como el incumplimiento de los pagos por parte de los socios, afecta directamente la disponibilidad de recursos líquidos y pone en riesgo la estabilidad financiera de la cooperativa. Según El Comercio (2024) en su publicación menciona que se ha observado que “la morosidad en el sector cooperativo de Ecuador crece”, lo que subraya la necesidad urgente de adoptar medidas correctivas.

Una de las debilidades más significativas identificadas en la COAC “Kullki Wasi” Ltda., es la carencia de un sistema integral destinado para la evaluación y mitigación del riesgo crediticio. La limitación de herramientas tecnológicas adecuadas y la ausencia de procedimientos estandarizados han generado un ambiente de incertidumbre, lo cual se ha evidenciado un incremento de la morosidad en el pago de créditos dentro de la cooperativa. Por esta razón, es necesario implementar un sistema ideal que permita afrontar esta situación. De igual manera, eQuality (2024) menciona que “la tecnología ha generado incertidumbre en la concesión de créditos. Transformando radicalmente el sector financiero en las últimas décadas, y uno de los aspectos más impactantes ha sido el proceso de otorgamiento de crédito”. Este aporte es esencial ya que destaca la importancia de modernizar los sistemas de evaluación crediticia.

Así mismo, se identifica una limitación importante al no contar con personal especializado en el área de riesgo operacional y crediticio, lo que obliga a la institución a invertir tiempo y recursos en la capacitación. Según Rodríguez (2021), es esencial que las cooperativas inviertan en la formación del personal, dotándolos de conocimientos técnicos y

del dominio de los principios y valores de cooperativismo, de esta manera asegurar un mejor desarrollo institucional sostenible.

Para un previo análisis y una mejor comprensión de la situación financiera de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., se realizó un cuadro resumen donde se puede evidenciar las cifras clave correspondientes a los años 2023 y 2024 a ser estudiados. Este cuadro incluye información sobre la evolución de la cartera de crédito, la cartera vencida, la liquidez y sus indicadores financieros. Dichos datos serán fundamentales para examinar al riesgo crediticio y la incidencia que tiene en la liquidez de la cooperativa, constituyéndose una base empírica de la presente investigación.

**Tabla 1**

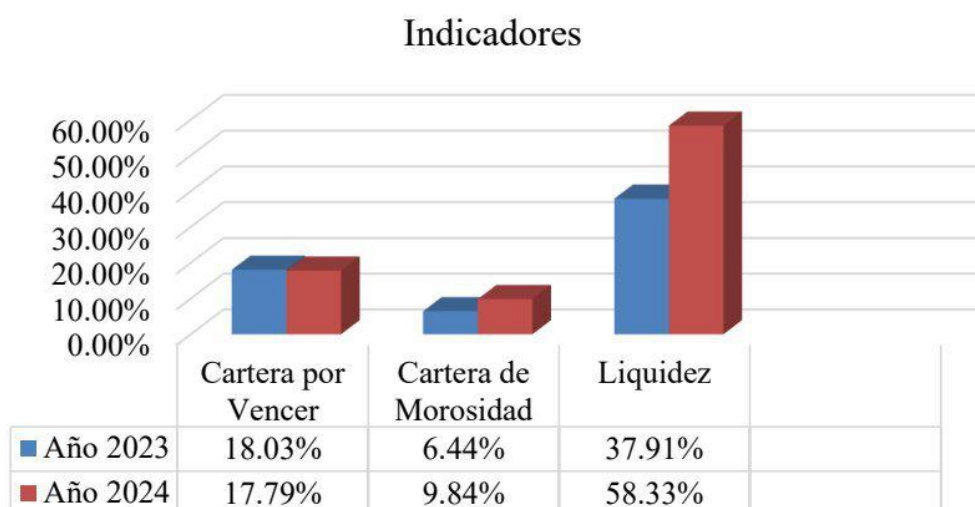
*Análisis de indicadores y factores claves para identificar el riesgo crediticio y su liquidez.*

Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.		
Período	2023	2024
Cartera de créditos	231,856,186.10	208,964,045.80
Cartera vencida	4,236,116.38	6,044,561.92
Cartera por vencer	18.03%	17.79%
Morosidad en la cartera	6.44%	9.84%
Liquidez	37.91%	58.33%

**Nota.** Elaboración propia con base a información recibida de la entidad financiera.

**Figura 1**

*Variaciones de indicadores.*



**Nota.** La figura muestra las variaciones de los indicadores que se han presentado en los dos períodos estudiados.

En la tabla 1 se puede observar de manera detallada la situación financiera en la que se encuentra la cooperativa y se ha identificado que ha alcanzado a mejorar su liquidez, pero a su

vez, se observa una afectación en su cartera de crédito lo cual podría llegar a afectar la liquidez en un largo plazo.

De acuerdo a los antecedentes y data presentados, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye el aumento del riesgo crediticio en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, periodo 2023-2024?

## **1.2 Justificación**

### **1.2.1 Justificación teórica**

El riesgo crediticio representa uno de los componentes primordiales en la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, dado la estrecha vinculación que mantienen con sus socios y su modelo operativo basado en la confianza recíproca. A diferencia de las instituciones bancarias tradicionales, las cooperativas desarrollan sus actividades en un entorno de cercanía social, donde el incumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los socios afecta no solo a la rentabilidad, sino también la sostenibilidad del modelo cooperativo.

En este escenario, resulta crucial comprender la manera en la que el riesgo crediticio impacta en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que una gestión inadecuada de dicho riesgo puede comprometer su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo. Por esta razón, en la COAC “Kullki Wasi” Ltda., la identificación y análisis del impacto del riesgo crediticio frente a su liquidez durante el período 2023-2024 resulta vital para garantizar su solvencia y estabilidad en el mercado, favoreciendo al fortalecimiento de la gestión del riesgo crediticio dentro de la institución.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se fundamenta en la necesidad de fortalecer los modelos de gestión de riesgo crediticio dentro del sistema financiero popular y solidario, aplicando principios de control financiero, administración prudente y evaluación de indicadores clave para promover la adopción de buenas prácticas en la toma de decisiones financieras dentro del ámbito cooperativo.

### **1.2.2 Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, este estudio aporta evidencia concreta sobre las causas que inciden en el aumento del riesgo crediticio y su repercusión en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda. Con este propósito, se llevó a cabo un análisis detallado de los indicadores financieros correspondientes a los períodos 2023 y 2024, dando mayor énfasis en lo referente a la cartera de crédito y la cartera vencida.

Los resultados obtenidos revelaron un incremento significativo en la cartera vencida, la cual aumentó de USD 4,236,116.38 a USD 6,044,561.92 en los períodos examinados. Este



incremento pone en evidencia un deterioro progresivo en la calidad de la cartera crediticia de la cooperativa. De la misma manera, en la figura 1 se puede observar que el índice de morosidad en la cartera se elevó del 6.44% al 9.84%, lo cual es una variación que resulta ser alarmante ya que un incremento de esa magnitud en la morosidad indica que un porcentaje cada vez mayor de los deudores no están cumpliendo con sus obligaciones de pago.

Si bien la entidad financiera ha experimentado un incremento en su nivel de liquidez, este dato no puede interpretarse aisladamente porque la morosidad creciente puede comprometer a mediano plazo la disponibilidad real de recursos. Por tal razón, el estudio permite no solo diagnosticar una situación financiera crítica, sino también, generar propuestas que contribuyan a mejorar la gestión del riesgo crediticio y garantizar la estabilidad operativa de la cooperativa.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General**

- Evaluar el riesgo crediticio y el impacto en la liquidez de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

#### **1.3.2 Específico**

- Analizar la cartera vencida de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., identificando las principales causas de deterioro en la calidad del crédito.
- Revisar los indicadores de liquidez de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., identificando su capacidad para enfrentar obligaciones financieras a corto plazo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

Altman (1968) fue uno de los principales pioneros que desarrollo el modelo “Z-score”, el cual es útil para predecir quiebras corporativas a partir de un análisis de los estados financieros utilizando una combinación ponderada de cinco ratios financieros clave: liquidez, rentabilidad, apalancamiento, solvencia y actividad. Este modelo ha sido ampliamente utilizado en todo el mundo para evaluar el riesgo crediticio y la salud financiera de empresas, por ello, es altamente confiable y ha tenido un impacto significativo en la evaluación del riesgo financiero a nivel global. Este aporte es fundamental en la presente investigación, debido a que el riesgo crediticio comprendido como la posibilidad de sufrir pérdidas financieras por el incumplimiento de pago por parte de los socios, llegaría a afectar a la liquidez y así también la estabilidad financiera, por ello es necesario realizar un análisis a través de este modelo para evaluar la calidad crediticia de socios y prevenir morosidad.

Las SEPS (2024) es una de las entidades que regula y supervisa el sector financiero popular y solidario en Ecuador que se encuentra encargada de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones que conforman este sector, ha desarrollado regulaciones para la gestión del riesgo crediticio en cooperativas, llegando a aportar con lineamientos para mejorar la supervisión y control del riesgo crediticio. Por ello, es necesario tener en consideración a las SEPS dentro de la investigación ya que cuenta con Normativas que define los límites de riesgo y requisitos de liquidez para COACs, además, monitorea el cumplimiento de estos parámetros ayudando a la prevención de crisis.

#### **2.1 Estado de Arte**

Diversos estudios recientes han abordado la relación entre riesgo crediticio, la liquidez y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, proporcionando un marco de referencia comparativo relevante para este estudio.

Según Barreno (2020) en su estudio titulado “El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo, 2019” (pág. 1), publicado por la Universidad Nacional de Chimborazo, tiene como objetivo evaluar el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., para verificar el cumplimiento de la normativa con referencia a los créditos. Dado esto concluye que dentro de la entidad no se cumple con la normativa legal emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera Resolución N° 128-2015-F, lo que ha provocado una afectación en la concesión de créditos y a la vez a su liquidez (pág. 35).

Por su parte, según lo indica Villa (2023) en su investigación “La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo” (pág. 1), publicado por la Universidad Nacional de Chimborazo, tiene como objetivo evaluar la morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo, y así identificar la morosidad y analizar la rentabilidad como resultado de los procesos de gestión de créditos. En base a esto concluye que al analizar el grado de morosidad de la cartera de créditos de las cooperativas va variando año tras año y sufren un deterioro acelerado de este indicador (pág. 51).

En un estudio más reciente, según Torres y Ochoa (2024) en su artículo titulado “Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la Ciudad de Loja”, publicado por la revista LATAM, tiene como propósito analizar cómo el riesgo crediticio incide en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Loja, dando como resultado que la implementación de estrategias adecuadas, políticas, procedimientos adoptados por cada cooperativa de ahorro y crédito favorecen significativamente a reducir los riesgos crediticios futuros.

Puente et al. (2024) en su investigación “Evolución de la morosidad y su efecto en el riesgo crediticio de la Banca privada, provincia de Chimborazo, período 2019-2022” (pág.1), publicado en la revista Esprint Investigación, da a conocer que la morosidad y el riesgo crediticio presentan desafíos para la estabilidad del sistema bancaria, donde los factores socioeconómicos afectan la capacidad de pago de los deudores, además, afirma que una elevada proporción de morosidad en la cartera debilita la posición de liquidez. Por ello, el objetivo de la investigación fue analizar la evolución de morosidad y su efecto en el riesgo crediticio en la banca privada. Al realizar el estudio, llegó a la conclusión de que existe una relación directa positiva entre la morosidad y el riesgo crediticio, de igual manera, identificaron que el índice de morosidad tuvo un incremento superior al 1,26% en los años 2020 y 2022 afectando a instituciones como BP austro, BP Desarrollo y Produbanco (pág. 120).

El autor Valencia (2023), en su análisis sobre “La administración del riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas del segmento 3, provincia de Chimborazo, caso Nueva Esperanza Limitada, periodo 2018 – 2020” (pág.1), publicado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona que su principal objetivo es evaluar la administración de riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas del segmento 3, analizando los estados financieros y proponiendo una metodología que permita

identificar, analizar y evaluar el riesgo de crédito y la rentabilidad. A través de este estudio concluye que en el dentro de las cooperativas las carteras con mayor rendimiento en los periodos analizados se encuentran la cartera de créditos refinanciados y la cartera de microcréditos, por lo que se considera que su rentabilidad ha ido mejorando en algunos casos (pág. 66).

Según refiere el autor Cepeda (2023) en su proyecto de investigación con el título “Evaluación del riesgo en los productos y servicios de la COAC Mushuk Yuyay – Chimborazo Ltda. Agencia matriz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2018-2019” (pág. 1), publicado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tiene como objetivo realizar la evaluación de riesgo crediticio en los productos y servicios de la cooperativa, determinado lineamientos técnicos sobre el riesgo creditico y estableciendo estrategias para mitigar el riesgo en la rentabilidad. Dado esto, llega a la conclusión de que a través de un análisis económico se estableció una serie de lineamientos técnicos para la gestión de riesgo crediticio y estrategias para mitigar el riesgo en la entidad financiera (pág. 75).

Según el autor Macas (2024) en su investigación con el tema “Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, período 2021” (pág. 1), publicado por la Universidad Nacional de Chimborazo, tiene como intención realizar una auditoría de gestión a la cartera de crédito de la cooperativa, a través de las fases de auditoría y verificando el grado de cumplimiento de la normativa vigente, por lo cual ha determinado que la cooperativa no cumple con la normativa, no llevan controles internos adecuados, deficiencia en la gestión de riesgos y anomalías en la concesión de préstamos, por lo que eso genera un riesgo en la estabilidad y sostenibilidad de la cooperativa (pág. 76).

Asimismo, de acuerdo con lo sostenido por el autor Yamasca (2023) en su proyecto titulado “Auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, agencia Ambato, periodo 2021” (pág. 1), publicado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona que dentro de la cooperativa se observó falencias en el área de créditos por lo que considero necesario realizar una auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios de la cooperativa. Finalmente, llega a la conclusión de que se evaluó el acatamiento a los procesos crediticios obteniendo como resultado la existencia de debilidades que afectan a la consecución de metas y objetivos de la cooperativa (pág. 139).

Según la postura del autor Sucuy (2023) en su investigación “Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.”

(pág. 1), publicado por la Universidad Nacional de Chimborazo, indica que en su investigación analizó el riesgo en el otorgamiento de créditos mediante el instrumento Scoring crediticio, con la finalidad de medir y pronosticar el cumplimiento de los pagos. De esta manera llegó a concluir que el modelo Scoring no se ajusta a la realidad de la entidad, por ello se identificó que existe un riesgo alto de deterioro en la cartera de créditos (pág. 75)

Finalmente, conforme al autor Rodríguez (2024) plantea en un investigación titulado “Riesgo crediticio y niveles de liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito” (pág.1), publicado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, hipotéticamente indica que el riesgo crediticio impacta significativamente en los niveles de liquidez de la COAC San Francisco Ltda., por lo que tiene como objetivo determinar el impacto del riesgo de crédito en la liquidez para la toma de decisiones en la cooperativa, obteniendo como resultado que el nivel de riesgo de crédito es alarmante debido a que existen falencias en el departamento administrativo, cobranza y crédito (pág. 63).

Estas investigaciones demuestran la complejidad de la gestión de riesgo crediticio y su directa relación con la liquidez y sostenibilidad de las cooperativas. El presente estudio se sustenta de estos antecedentes para fortificar su base teórica y metodológica, así como para aportar con nuevas evidencias al análisis del caso específico de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba.

### 2.1.1 Tabla analítica

**Tabla 2**

*Análisis entre autores y obras.*

<b>Autores</b>	<b>Obra</b>	<b>Año</b>	<b>Aporte Científico</b>
Barreno	“El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo, 2019”	2020	Demuestra que el incumplimiento de la normativa legal (Resolución N° 128-2015-F) por parte de la cooperativa afectó la concesión de créditos y su liquidez.
Villa	“La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo”	2023	Concluye que el grado de morosidad en la cartera de créditos de las cooperativas del segmento 1 en Chimborazo varía y presenta un deterioro acelerado, afectando la rentabilidad.



<b>Autores</b>	<b>Obra</b>	<b>Año</b>	<b>Aporte Científico</b>
Torres y Ochoa	“Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la Ciudad de Loja”	2024	Resalta que la implementación de estrategias, políticas y procedimientos adecuados por parte de las cooperativas de ahorro y crédito puede reducir significativamente los riesgos crediticios futuros y su incidencia en la liquidez.
Puente et al.	“Evolución de la morosidad y su efecto en el riesgo crediticio de la Banca privada, provincia de Chimborazo, período 2019-2022”	2024	Establece que la morosidad y el riesgo crediticio presentan desafíos para la estabilidad del sistema bancaria, donde los factores socioeconómicos afectan la capacidad de pago de los deudores, además, afirma que una elevada proporción de morosidad en la cartera debilita la posición de liquidez.
Valencia	“La administración del riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas del segmento 3, provincia de Chimborazo, caso Nueva Esperanza Limitada, periodo 2018 – 2020”	2023	Evalúa la administración del riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad. Propone una metodología para identificar, analizar y evaluar el riesgo.
Cepeda	“Evaluación del riesgo en los productos y servicios de la COAC Mushuk Yuyay – Chimborazo Ltda. Agencia matriz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2018-2019”	2023	A través de un análisis económico, establece lineamientos técnicos y estrategias para la gestión y mitigación del riesgo crediticio en los productos y servicios de la cooperativa.
Macas	“Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, periodo 2021”	2024	Determina que la cooperativa no cumple con la normativa vigente, presenta deficiencias en los controles internos y en la gestión de riesgos y anomalías en la concesión de préstamos.
Yamasca	“Auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, agencia Ambato, periodo 2021”	2023	Evalúa el cumplimiento de los procesos crediticios, identificando debilidades en el área de créditos que afectan la consecución de metas y objetivos de la cooperativa.

<b>Autores</b>	<b>Obra</b>	<b>Año</b>	<b>Aporte Científico</b>
Sucuy	“Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.”	2023	El Scoring crediticio utilizado por la cooperativa no se ajusta a su realidad, identificando un alto riesgo de deterioro en la cartera de créditos.
Rodríguez	“Riesgo crediticio y niveles de liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito”	2024	Determina que el riesgo crediticio impacta de manera alarmante los niveles de liquidez en la COAC San Francisco Ltda., lo que subraya la necesidad de mejorar la gestión para la toma de decisiones.

**Nota.** La tabla muestra un análisis entre los autores de acuerdo a su obra y aporte científico.

## **2.2 Marco referencial**

### **2.2.1 Variable Dependiente: Riesgo crediticio**

El riesgo crediticio representa uno de los desafíos más relevantes para las instituciones financieras, particularmente para las cooperativas de ahorro y crédito. Estas entidades están directamente vinculadas con la probabilidad de que los prestatarios incumplan con sus responsabilidades financieras.

De acuerdo con Candian (2024) menciona que el riesgo crediticio se define como “un factor crucial en el mundo financiero. Se refiere a la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago. En otras palabras, es el riesgo de que alguien a quien le has prestado dinero no te lo devuelva”. La relevancia de esta radica en su impacto directo sobre la salud financiera de la entidad, ya que un incremento en los niveles de riesgo crediticio puede derivar una morosidad elevada, disminución en los ingresos por interés y en casos extremos afectar a la continuidad operativa de la entidad financiera.

Además, Rodríguez (2024) menciona que el riesgo crediticio es considerado una parte fundamental en la intermediación financiera y lo define como “la posibilidad de que los deudores no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidos”. Es por esta razón que es necesario que las instituciones financieras deben implementar modelos robustos de evaluación, control y gestión de riesgos para mitigar posibles pérdidas y proteger su liquidez.

### **Medición**

Para evaluar el Riesgo crediticio, la variable será medida y analizada en función de sus dimensiones e indicadores como muestra la tabla 3.

**Tabla 3***Medición de la variable dependiente.*

Dimensiones	Indicadores
<b>Riesgo crediticio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de riesgo crediticio.</li> <li>• Índices de solvencia.</li> <li>• Estados financieros.</li> </ul>

*Nota.* La tabla muestra los indicadores con los que se medirá al riesgo crediticio.

### 2.2.2 Variable Independiente: Liquidez

La liquidez constituye, a su vez, un componente esencial para mantener la estabilidad financiera. Con relación a la liquidez, Sarango (2023) menciona que “se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, como el pago de salarios, facturas de proveedores, impuestos, préstamos y otras obligaciones” (pág. 5).

En el ámbito empresarial, este concepto se evalúa a través de la capacidad que tiene la organización para cumplir con sus compromisos financieros en el corto plazo, es decir, dentro de un período menor a un año (Puente et al., 2022).

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, una adecuada liquidez garantiza la disponibilidad de recursos para responder ante retiros de los socios y financiar nuevos créditos. Sin embargo, este puede verse comprometida si el nivel de recuperación de la cartera de crédito es bajo o si existe altos niveles de morosidad.

### Medición

La medición de la variable Liquidez se realizará considerando su dimensión y sus diferentes indicadores asociados a cada una como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 4***Medición de la variable independiente.*

Dimensiones	Indicadores
<b>Liquidez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón corriente.</li> <li>• Prueba acida.</li> <li>• Capital de trabajo.</li> </ul>

*Nota.* La tabla muestra los indicadores para medir la liquidez.

### 2.3 Riesgo crediticio frente a la liquidez

La relación entre el riesgo crediticio y la liquidez es de carácter interdependiente y significativo dentro del ámbito financiero. Un incremento en el riesgo crediticio, evidenciado por un aumento en la morosidad o en la cartera vencida, tiende a reducir la liquidez institucional

por el flujo de ingresos derivados del pago de créditos otorgados. Es decir, una gestión inadecuada del riesgo puede comprometer la capacidad de la entidad para responder a sus obligaciones financieras.

En el caso de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, esta relación se vuelve principalmente crítica. Aunque durante el período 2023 al 2024 se ha evidenciado una mejora en los niveles de liquidez, de manera simultánea se ha observado un deterioro en la calidad de la cartera crediticia, manifestando en un incremento considerable en la cartera vencida y en la morosidad. Esta situación pone en evidencia que, a pesar del crecimiento de recursos líquidos a corto plazo, persiste un riesgo latente de que el deterioro en la cartera crediticia termine afectando negativamente la liquidez a mediano y largo plazo.

Por esta razón, resulta esencial realizar un análisis exhaustivo de ambas variables, no solo para entender su comportamiento individual, sino también para identificar su interacción con el fin de establecer medidas preventivas que fortalezcan la gestión del riesgo y garanticen la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGIA

El presente capítulo tuvo como finalidad presentar de manera ordenada el proceso, la planificación, la ejecución y el tratamiento de datos recolectados, con el objetivo de analizar los resultados que se obtuvieron y evaluar la influencia del riesgo crediticio ante la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, durante el período 2023 y 2024. Para lograr este propósito, se describió en detalle los procedimientos aplicados para la obtención, el procesamiento y la interpretación de la información que fue esencial sobre las variables estudiadas: riesgo crediticio y la liquidez.

Además, se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos que permitieron observar el comportamiento real de ambas variables en el contexto institucional de la cooperativa. Estos resultados obtenidos fueron organizados, tabulados y representados gráficamente a través de técnicas para el procesamiento de información con la finalidad de facilitar una interpretación de los mismos.

#### 3.1 Método de investigación

##### 3.1.1 Método Hipotético-deductivo

El método hipotético-deductivo es una modalidad de razonamiento que se utiliza comúnmente en la investigación científica. Este enfoque plantea que las leyes derivadas de hipótesis científicas no emergen directamente de la observación, sino que son fruto de la creatividad y la capacidad de pensamiento humano para encontrar una solución a problemas que son específicos.

En esta metodología, la experiencia empírica o la observación experimental ocupa un papel secundario, debido a que se utiliza principalmente para validar o refutar la hipótesis que se ha formulado. En otras palabras, la observación actúa como un medio para comprobar si la hipótesis es correcta o no lo es. Las conclusiones obtenidas mediante este método se expresan en forma de enunciados que se pueden verificar a través de la observación.

En resumen, el método hipotético-deductivo combina la creatividad y la lógica para desarrollar una hipótesis que posteriormente se somete a una verificación de su validez a través de la experimentación y la observación. En el contexto de la presente investigación, este método fue aplicado a través del planteamiento de una hipótesis principal que proponía la existencia de una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la liquidez en la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, durante el período 2023 y 2024. A partir de dicho planteamiento, se procedió a la recolección y análisis de datos cualitativos como

cuantitativos, lo que permitió confirmar o rechazar la hipótesis, contribuyendo así al desarrollo del conocimiento en el campo financiero cooperativo.

## **3.2 Tipo de investigación**

### **3.2.1 Investigación documental**

La investigación documental de acuerdo con el autor Carbajal (2020) menciona que es “aquella que procura obtener, seleccionar, copilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivos, hemerografía, registros audiovisuales, entre otros” (pág. 7). Por esta razón se procedió a estudiar y analizar documentos como la información financiera, políticas y procedimientos de crédito, riesgo de operación crediticias e informes sobre la liquidez correspondientes a los períodos 2023-2024.

## **3.3 Diseño de investigación**

### **3.3.1 Diseño no experimental**

El diseño no experimental se caracteriza por la observación y análisis de los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables que intervienen en el estudio. Según Kiss (2024) da a conocer que el diseño no experimental “es aquella en la que se observan y analizan los fenómenos tal como suceden en su entorno natural. Se trata de un tipo de estudio en el que no se modifican las condiciones ni se manipulan las variables”. En este tipo de diseño, el investigador se abstiene de intervenir directamente en el objeto de estudio, así como de crear condiciones inducidas para provocar respuestas. Por lo contrario, se limita a observar, registrar y analizar la información que surge de manera espontánea en el entorno natural.

Para el presente caso de estudio, se eligió un diseño no experimental, debido a que las variables como el riesgo crediticio y la liquidez, fueron examinadas tal como se manifestaron en la COAC “Kullki Wasi” Ltda., durante el período 2023 y 2024. No se realizó ninguna modificación en los procesos internos de la institución, lo que permitió obtener un enfoque más objetivo, realista y contextualizado al problema investigado. Este enfoque fue coherente con los objetivos del estudio, orientados a establecer relaciones entre variables sin la necesidad de intervenir directamente con su comportamiento.

## **3.4 Enfoque**

### **3.4.1 Enfoque Mixto**

La investigación mixta no pretende sustituir ni a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, sino que busca integrar y aprovechar las ventajas de ambos enfoques con el fin de



potenciar sus fortalezas y reducir sus limitaciones al combinar sus aportes. De esta manera, se buscó obtener una comprensión más completa y detallada de la investigación haciendo uso de los dos enfoques tanto cualitativo como cuantitativo.

### 3.5 Nivel de investigación

#### 3.5.1 Nivel correlacional

El nivel que se aplicó en la investigación es la correlacional, por lo cual Rus (2020) indica que “trata de descubrir cómo varía una variable al hacerlo la otra. Sin embargo, en este caso, solo estudiamos la dirección del movimiento y la intensidad de la relación”. En este tipo de investigación se busca encontrar la relación entre dos variables.

Es por ello que, se midió y se analizó estas variables para observar cómo se relacionan entre sí, sin interferir ni agregar nada que pueda influir en el resultado que se vaya obtener. Además, de esta manera se puede entender mejor cómo el riesgo crediticio llega a afectar a la liquidez de la cooperativa o si existió alguna conexión entre ellas.

### 3.6 Población y muestra del estudio

De acuerdo a Narváez (2023) la población se define como “un conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares”. Por ello se considera que la población comprende una nación o un grupo de personas u objetos con una característica en común. Por lo tanto, la población de la COAC “Kullki Wasi” Ltda, de la agencia Riobamba, está constituida por el personal a cargo del movimiento financiero con una totalidad de 16 personas las cuales fueron parte fundamental para el estudio, así también, se consideró documentos con una totalidad de 12 para el previo estudio.

**Tabla 5**

*Personal a cargo del movimiento financiero de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.*

Departamento	Cargo	Nº
Operaciones	Jefe de operaciones, Asistente de operaciones y atención al cliente.	3
Inversiones	Agente de inversiones	1
Créditos	Analistas de créditos y Asesores	8
Cobranzas	Gestores de cobranza	2
Captaciones	Recaudadora	1
Jefe de Agencia	Jefe de agencia	1
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>

**Nota.** La tabla muestra la población que será estudiada.

De acuerdo a la información recolectada con relación a la población de estudio, se basa en una muestra de 16 personas que están a cargo del movimiento financiero de la cooperativa, por lo que, se consideró pertinente trabajar con todo el personal.

**Tabla 6**

*Población documental.*

<b>Población documental</b>	<b>N° documentos</b>
<b>Información financiera</b>	<b>Periodo 2023 - 2024</b>
Estado de Situación Financiera 2023-2024	2
Estado de Resultados 2023-2024	2
Estado de Flujo de Efectivo 2023-2024	2
<b>Políticas y procedimientos de crédito</b>	
Política de otorgamiento de crédito.	1
Proceso de aprobación de crédito.	1
Manual de recuperación y cobranza	1
<b>Riesgo de operaciones crediticias</b>	
Tipos de crédito ofrecidos, cartera de créditos.	1
<b>Información sobre la liquidez</b>	
Indicadores de Liquidez.	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Nota.** La tabla muestra los documentos que serán analizados.

Por otra parte, se procedió con una revisión de 12 documentos los cuales fueron necesarios para recolectar información sobre la situación financiera de la cooperativa, los procesos, manuales y políticas que maneja la entidad para controlar y mitigar el riesgo en la cartera de crédito y la liquidez.

### **3.7 Técnica de muestreo**

#### **3.7.1 Entrevista**

Según Martínez (2024) la entrevista es “la conversación que sostiene dos o más personas, en la que una parte hace preguntas y la otra responde. Todo ello con el fin de que la primera obtenga de la segunda información sobre un asunto particular”.

A través de la entrevista se obtuvo información necesaria y útil en torno a lo que se necesitaba conocer. Por esta razón, para asegurar una comprensión profunda de los movimientos financieros, fue crucial una entrevista estructurada a todo el personal directamente involucrado en las operaciones que realizaban dentro de la cooperativa.

#### **3.7.2 Cuestionario**

De acuerdo al aporte realizado por Fernández (2023) menciona que “un cuestionario es una técnica de recolección de datos de estudio de mercado. Se compone de un conjunto de preguntas organizadas de forma más o menos estructurada”. Por ello, se implementó un cuestionario que consta de 11 preguntas con estrecha relación al tema de investigación las cuales resultaron útiles para obtener información a través de la recolección de datos cuantificables y proceder con su respectivo análisis.

### **3.7.3 Observación**

Díaz (2023) menciona que la observación “es una herramienta fundamental para recopilar información de manera objetiva. Esta técnica se utiliza para generar un conocimiento amplio sobre un tema en particular”. Es por esto que la observación es una parte fundamental en cualquier investigación, ya que permite recopilar la mayor cantidad de información posible sobre el tema que se está estudiando.

En este caso se aplicó la técnica de la observación la cual consiste en la revisión de documentos como la información financiera, política y procedimientos de créditos, riesgo de operaciones crediticias e informes sobre la liquidez.

### **3.7.4 Revisión Documental**

Según Ordoñez (2020) menciona que la revisión documental “es una técnica de revisión y de registro de documentos que fundamenta el propósito de la investigación y permite el desarrollo del marco teórico y conceptual”. Dicho de otro modo, la revisión documental representa una herramienta fundamental e indispensable en esta investigación, debido a que facilitó la construcción de una base sólida de conocimientos, la identificación de oportunidades para la indagación y la justificación de la importancia y necesidad del estudio a realizar.

## **3.8 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

### **3.8.1 Guía de entrevista**

Según Tejero (2021) menciona que la guía de entrevista es “el listado de preguntas que prepara el investigador para interrogar al entrevistado”. Por ello se realizó una guía de entrevista con preguntas específicas al área financiera con la finalidad de recolectar información esencial para el estudio.

### **3.8.2 Encuesta**

Hammond (2021) menciona que la encuesta es “un método de recopilación de datos que se realiza a través de internet, donde se presenta un conjunto de preguntas a los participantes para obtener información sobre diversos temas, opiniones o experiencias”. Por

esta razón, se hizo uso de este instrumento dado que permitió recopilar datos de manera eficiente y se pudo realizar la evaluación para el riesgo crediticio de la cooperativa.

### **3.8.3 Guía de observación**

La guía de observación según Hernández, Fernández & Baptista (2021) indican que es “un documento diseñado para orientar la atención del observador hacia aspectos específicos de una situación o fenómeno, asegurando la sistematización de los datos obtenidos”. Es por ello que este documento no solo ayudó a registrar información, sino que también asegura la calidad, la precisión y la relevancia de los datos observados dentro de un contexto determinado. Por esta razón, esta herramienta permitió obtener una visión clara al momento de realizar un análisis y comparación de los documentos financieros, logrando observar diferentes características.

### **3.8.4 Matriz de revisión documental**

Para Aranda (2024) la matriz de revisión documental “es un proceso de acceso a la información disponible para construir el conocimiento. A través de éste, el investigador comprende y analiza las definiciones y conceptos alrededor de un tema de investigación”. Es por ello que a través de este instrumento se llegó a obtener una base sólida y actualizada sobre el tema de estudio, lo que me permitió desarrollar una investigación relevante.

## **3.9 Coordinación logística**

Durante la ejecución de la investigación se utilizaron los principales recursos tecnológicos, entre estos principales recursos utilizados se encuentran: una computadora portátil para el procesamiento de datos, una grabadora digital para registrar entrevistas, y oficios impresos para la gestión formal de solicitudes de información en la entidad de estudio.

Asimismo, se estableció canales de comunicación claros y efectivos con las personas clave dentro de la cooperativa para solicitar la información requerida. De igual forma, se implementó un sistema eficiente para la organización, clasificación y almacenamiento de la información recopilada, utilizando bases de datos, hojas de cálculo y software de análisis estadísticos. Además, se mantuvo una comunicación constante y fluida con la cooperativa y su personal, con el fin de recibir retroalimentación, discutir avances y resolver posibles dificultades que se presentaron a lo largo de la ejecución.

Finalmente, se respetó los principios éticos de la investigación científica, incluyendo la obtención de permisos institucionales y el consentimiento informado por parte del personal, lo que garantizó la confiabilidad, la transparencia y la integridad a lo largo de todo el proceso investigativo.



### **3.10 Elaboración de instrumentos**

Para llevar a cabo esta investigación, se diseñaron y aplicaron dos instrumentos fundamentales: un cuestionario y una guía de entrevista. El cuestionario fue desarrollado con el propósito de evaluar el control interno en el área de procesos de crédito, lo que permitió determinar el nivel de riesgo y el grado de confianza institucional. Su estructura se basó en indicadores específicos vinculados con la gestión crediticia, lo cual facilitó la obtención de datos cuantitativos y comparables.

De manera complementaria, se elaboró una guía de entrevista semiestructurada dirigida al personal directamente involucrado en la gestión del riesgo crediticio dentro de la COAC “Kullki Wasi” Ltda. Este instrumento resultó fundamental para recolectar información cualitativa, debido a que permitió explorar percepciones, prácticas y criterios utilizados en la toma de decisiones financieras, así como comprender la relación percibida entre el riesgo crediticio y la liquidez.

Es por ello que la aplicación de la guía de entrevista resultó ser beneficiosa puesto que se obtuvo una conversación enfocada, coherente con los objetivos del estudio y una visión más profunda sobre la forma en que la cooperativa percibe, gestiona y mitiga el riesgo crediticio, así como el impacto en la liquidez institucional (Anexo 1 y 2).

#### **3.10.1 Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se entiende como la capacidad del mismo para generar resultados consistentes y estables en diferentes ocasiones o contextos, siempre que se evalúe el mismo fenómeno. Un instrumento se considera confiable cuando, al aplicarse repetidamente bajo condiciones comparables, genera resultados similares. En otras palabras, asegura la precisión de los datos obtenidos minimizando errores relacionados con la inconsistencia en la medición.

De acuerdo con Narváez (2021), “evaluar la validez y la confiabilidad en la investigación es fundamental para garantizar que los instrumentos de recolección de datos y la información recopilada sean consistentes y precisos a la hora de obtener los insights derivados del análisis de las variables de un estudio”.

#### **3.10.2 Alfa de Cronbach**

Para este estudio, se aplicaría el coeficiente Alfa de Cronbach como método estadístico para evaluar la consistencia interna del cuestionario, debido a que es un instrumento principal de recolección de datos. Esta técnica permite conocer el grado de correlación entre los ítems del instrumento, verificando que midan el mismo constructo de manera coherente. Según

Narváez (2024) menciona que el Alfa de Cronbach “es la prueba más utilizada para determinar la consistencia interna de un instrumento. En esta prueba, se determina la media de todas las correlaciones en cada combinación de ítems divididas”.

**Tabla 7**

*Rangos del Coeficiente del Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$A \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq a < 0.9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq a < 0.6$	Pobre
$a < 0.5$	Inaceptable

*Nota.* Adoptado de León. G, 2022.

### 3.10.3 Juicio por expertos

Así mismo, se consideró la validación por juicio de expertos como una técnica de investigación que busca asegurar la validez y fiabilidad de un instrumento o método a través de la opinión de personas con experiencia y conocimiento en el tema. Hurtado de Barrera (2023) menciona que “la validación por juicio de expertos es una técnica de investigación que busca asegurar la validez y fiabilidad de un instrumento o método a través de la opinión de personas con experiencia y conocimiento en el tema”.



**Tabla 8**

*Criterios de validación para el juicio de expertos.*

<b>D – Deficiente (1):</b> Si menos del 31% de los ítems cumplen con el indicador.				
<b>R – Regular (2):</b> Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador.				
<b>B – Buena (3):</b> Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador.				
<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>
<b>Pertinencia</b>	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			
<b>Coherencia</b>	Los ítems responden a lo que se debe medir en la investigación.			
<b>Congruencia</b>	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto medido.			
<b>Suficiencia</b>	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la dimensión de la variable.			
<b>Relevancia</b>	Cada ítem incluido es realmente importante y significativo para medir lo que se pretende.			
<b>Consistencia</b>	Los ítems están formulados con concordancia a los indicadores de la variable y a las categorías de análisis.			
<b>Organización</b>	Los ítems están formulados de manera ordenada y con secuencia lógica.			
<b>Claridad</b>	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible y preciso.			
<b>Formato</b>	El formato de presentación es legible y entendible.			
<b>Estructura</b>	El instrumento está bien estructurado en función de los objetivos generales del trabajo de investigación.			

**Nota.** Esta tabla da a conocer los criterios que se deben tomar en consideración para evaluar el instrumento que se utilizará.

Los procedimientos, tales como la aplicación del Alfa de Cronbach y el juicio por expertos, garantizan la calidad metodológica del estudio, facilitando que las conclusiones obtenidas se fundamenten en datos válidos y fiables.

#### **3.10.4 Validación de Instrumentos**

Para validar los instrumentos de investigación, se elaboró un formato específico para la evaluación a través del juicio por expertos. Este proceso involucró la recopilación de criterios

profesionales de especialistas con amplia experiencia en el campo de la auditoría, particularmente aquellos que están familiarizados con el análisis y funcionamiento de cooperativas. El objetivo principal fue asegurar la eficacia, claridad y aplicabilidad de los instrumentos antes de su ejecución asegurando la solidez de la metodología (Anexo 3).

### **3.11 Hipótesis**

Para esta o cualquier investigación que implique hipótesis es necesario tener en cuenta que esta es una suposición tentativa y verificable que se formula para explicar un fenómeno observado, por ello en este estudio se realizó un supuesto tentativo sobre el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa. Previo a eso, se debe tener en cuenta que esta suposición no es un hecho comprobado, sino una declaración clara y precisa que sirve como guía para la investigación.

Hi: El riesgo crediticio impacta en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, durante el período 2023-2024.

### **3.12 Técnicas de procesamiento de la información**

#### **3.12.1 Tabulación de datos**

Según Arias (2021) la tabulación de datos “es una técnica utilizada en estadísticas que nos ayuda a organizar y mostrar la información de manera clara, ya sea en gráficos o tablas”. Esta técnica permite estructurar la información recolectada de manera sistemática, facilitando su análisis e interpretación.

Es por ello que la presente investigación se apoyara en esta técnica porque ayudará a organizar y presentar la información recopilada de manera clara y ordenada, además, se realizará de manera manual haciendo uso de softwares como Excel o Google Sheets, el uso de estas herramientas contribuirá a una visualización clara y ordenada de la información, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables de estudio, y generando así una base sólida para la toma de decisiones y la formulación de conclusiones en el desarrollo del estudio.

#### **3.12.2 Prueba de Normalidad**

Según Sánchez (2023) menciona que “las pruebas de normalidad se utilizan para determinar si una distribución de datos sigue una distribución normal o no. Esto es importante porque muchos procedimientos estadísticos asumen que los datos siguen una distribución normal, y utilizar estos procedimientos con datos que no siguen una distribución normal puede llevar a resultados sesgados o poco precisos. Se presentan distintas pruebas de normalidad”.

Es por esto que se usó la prueba de normalidad ya que ayuda a determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal lo que significa que se ajusta a un patrón de probabilidad muy específico y simétrico. Al observar que los datos son normales, se puede usar propiedades de la distribución normal para hacer inferencias sobre la población a partir de una muestra. Por otra parte, cuando los datos no siguen una distribución normal, significa que la forma de su distribución no se asemeja a la campana simétrica característica de la distribución de Gauss. Una vez identificado la distribución que siguen los datos, se procede a realizar una prueba de acuerdo a Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, para ello se debe considerar lo siguiente:

- **Prueba de Kolmogorov-Smirnov**

La prueba de Kolmogorov-Smirnov es más adecuada para muestras grandes ( $n > 50$ ). En el contexto de pruebas de normalidad, se usa frecuentemente con la corrección del Lilliefors, ya que se ajusta la prueba para cuando los parámetros de la distribución normal son estimados a partir de los propios datos muestrales.

- **Prueba de Shapiro-Wilk**

La prueba de Shapiro-Wilk es generalmente preferida y considerada más para muestras pequeñas y moderadas ( $n < 50$ ). Además, se debe considerar que esta prueba tiende a ser demasiado sensible por lo que, desviaciones mínimas y prácticamente insignificantes de la normalidad, pueden llevar a un p-valor significativo, haciendo que rechacemos la  $H_0$  cuando, para fines prácticos la distribución es lo suficientemente normal para aplicar pruebas paramétricas.

**Regla general:**

- Si Sig. (p-valor)  $> 0.05$ : se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que significa que la distribución de los datos es normal.
- Si Sig. (p-valor)  $\leq 0.05$ : se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que significa que la distribución de los datos no es normal.

**Tabla 9**

*Análisis entre Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov.*

Característica	Shapiro-Wilk	Kolmogorov-Smirnov
<b>Tamaño de Muestra</b>	Principalmente para $n < 50$ (pequeñas/moderadas)	Principalmente para $n \geq 50$ (grandes)
<b>Potencia</b>	Generalmente más potente para la normalidad	Menos potente que Shapiro-Wilk para la normalidad
<b>Sensibilidad</b>	Muy sensible a desviaciones, incluso leves en $n$ grandes	Sensible a desviaciones en $n$ grandes (pero menos que S-W)
<b>Supuestos/Ajustes</b>	No requiere ajustes adicionales	Requiere corrección de Lilliefors si los parámetros se estiman
<b>Uso común</b>	Recomendada por la mayoría de estadísticos para $n$ pequeñas	Utilizada para $n$ grandes; es una prueba de bondad de ajuste más general

**Nota.** La tabla muestra un análisis resumen sobre las dos pruebas de normalidad.

La combinación de un criterio estadístico de p-valor y una evaluación visual informada, dará como resultado una base más sólida para decidir si los datos cumplen con el supuesto de normalidad y así poder elegir las pruebas estadísticas más apropiadas para un previo análisis.

### **Pruebas paramétricas y no paramétricas**

Las pruebas paramétricas se refieren a un conjunto de métodos estadísticos donde se hacen suposiciones estrictas sobre los parámetros de la población de donde se extrae la muestra, para ello, uno de los supuestos más comunes es cuando se establece que los datos provienen de una población con una distribución normal. Estas pruebas se caracterizan por lo siguiente:

- Requiere que la variable independiente siga una distribución normal.
- Se asume que las varianzas de los grupos que se comparan son iguales.
- Se requiere que los datos sean numéricos continuos.
- Si los supuestos se cumplen, las pruebas paramétricas tienen un mayor grado ante las no paramétricas.

En cambio, las pruebas no paramétricas se definen como un conjunto de métodos estadísticos que no hacen suposiciones estrictas sobre la forma de la distribución de los datos en la población. Por esta razón, en ocasiones se les conoce como pruebas “libres de distribución”, estas tienen características como:

- No se necesita que los datos sigan una distribución normal.
- No requiere homogeneidad de las varianzas.

- Puede hacerse uso de datos de escala nominal, ordinal o de intervalo que cumplen los supuestos paramétricos.
- Cuando se cumplen los supuestos requeridos para las pruebas paramétricas, las pruebas no paramétricas tienden a presentar un nivel de grado menor, lo que implica que pueden tener mayor dificultad para detectar un efecto real en caso de que exista, lo que aumenta la probabilidad de cometer un error.
- Se concentran en comparar medianas, rango o frecuencias en lugar de medias.

En sí, la elección de una prueba paramétrica y no paramétrica, depende de la distribución que tengan los datos, tamaño de muestra, la escala de medición de las variables y la robustez de la prueba paramétrica.

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados y Discusión

Una vez interpretado y discutido, se obtuvo los siguientes resultados en comparación con la literatura revisada y el estado del arte establecido en el capítulo anterior. Donde se evidencio lo siguiente:

- Teniendo en consideración al autor Barreno (2020) con su tema de estudio titulada “El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo, 2019”. Se ha llegado a evidenciar que dentro de la cooperativa no se cumple con la normativa legal con relación a los créditos. A comparación de la entidad estudiada, se ha podido identificar que existe una irregularidad similar ya que dentro de la cooperativa no se aplican correctamente los procesos y políticas internas sobre el otorgamiento de créditos.
- Con respecto a la morosidad, el autor Villa (2023) con su investigación titulada “La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo”, da su aporte mencionando que el grado de morosidad en la cartera de créditos de las cooperativas del segmento 1 en Chimborazo varía y presenta un deterioro acelerado, afectando la rentabilidad. Con relación a la cooperativa estudiada se pudo evidenciar que el índice de morosidad ha sufrido un deterioro pasando del 1.83% al 2.89% en un solo año.
- En la investigación de Torres & Ochoa (2024) destaca que la implementación de estrategias, políticas y procedimientos adecuados por parte de las cooperativas de ahorro y crédito puede reducir significativamente los riesgos crediticios futuros y su incidencia en la liquidez. Dentro de la cooperativa investigada se evidencio que el seguimiento y las acciones de recuperación no son oportunas ni eficaces, lo que contribuye directamente al incremento de los niveles de morosidad y a la generación de activos improductivos.
- De igual manera se identificó que dentro de la cooperativa hacen uso de la herramienta “Geocash” la cual les resulto eficiente en la gestión y control hacia los socios, mitigando la morosidad y una cartera deteriorada. Con relación a la investigación de Sucuy (2023) se ha identificado que la herramienta “Scoring crediticio” utilizado por la cooperativa Fernando Daquilema Ltda., no se ajusta a su realidad, identificando un alto riesgo de deterioro en la cartera de crédito.



A partir de estas investigaciones con un grado de similitud, se ha identificado que algunos estudios relacionados tienen ciertas semejanzas con los resultados hallados, por ende, se considera que estas causas se pueden dar en diversas entidades dependiendo la política que cuente cada entidad.

Por otra parte, los resultados de la investigación revelan una tendencia preocupante en la gestión del riesgo crediticio de la COAC "Kullki Wasi" Ltda., durante el período 2023-2024. Desde una perspectiva cuantitativa, la cartera vencida mostró un incremento alarmante, el cual ocurrió debido a una contracción simultáneamente de la cartera neta total en casi un 10%. Como resultado, el índice de morosidad se elevó del 1.83% al 2.89% aproximadamente, lo que representa un aumento relativo del 58% en tan solo un año.

La liquidez de la COAC "Kullki Wasi" mostró un comportamiento opuesto al del riesgo crediticio durante el período analizado, evidenciando una mejora significativa. Se observó que la razón de liquidez corriente tuvo una disminución que paso de 3.60% en 2023 a 3.36% en 2024, lo cual indica que, a pesar de que hubo una reducción en estos períodos, la cooperativa mantiene la capacidad suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. De igual manera la Prueba Ácida casi se duplicó, pasando de 0.23 a 0.47, lo que subraya una mayor solvencia inmediata sin depender de la realización de la cartera crediticia.

Considerando que en la investigación se propuso que el riesgo crediticio incide en la liquidez de la cooperativa, se observaron hallazgos los cuales mostraron un comportamiento aparentemente contradictorio, sugiriendo dos posibles causas: o bien el riesgo crediticio se encontraba en aumento o por otra parte implementaron estrategias de gestión dentro de la cooperativa para minimizar activamente su posible impacto negativo en la liquidez.

Por consiguiente, la hipótesis central de la investigación mostraba que "El riesgo crediticio impacta en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, durante el período 2023-2024." Para comprobar la veracidad de esta hipótesis, se realizó un análisis de correlación de Spearman, el cual fue seleccionado por la normalidad que presentaban los datos obtenidos. Fue así que los resultados arrojaron que la hipótesis nula ( $H_0$ ) es aceptada y que se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

Al identificar que se aceptó la hipótesis nula se debe tener en consideración que las razones claras para este resultado fueron las siguientes:

- Dentro de la cooperativa se evidenció un aumento del riesgo crediticio, pero se observó que existió un aumento en la liquidez. Este comportamiento se dio puesto que la cooperativa fortaleció su liquidez a través del aumento significativo de las inversiones.

- Además, aunque el riesgo crediticio aumentó, las acciones de la cooperativa lograron mitigar el impacto negativo en la liquidez a corto plazo.
- Otras razones observadas para justificar que se acepta la hipótesis nula es sobre la limitación, debido a que el periodo investigado fue muy corto para obtener mayor data y realizar un estudio con mayor profundidad.

#### **4.1 Ejecución de la investigación**

##### **4.1.1 Análisis del riesgo crediticio**

Para realizar el análisis del riesgo crediticio de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., se procedió con la revisión de los Estados Financieros correspondientes a los periodos 2023-2024, así también como las políticas y procedimientos relacionadas con el otorgamiento de créditos. Del mismo modo se llevó a cabo el estudio directamente al personal para identificar si están capacitados y pueden encargarse de la gestión de riesgo dentro de la entidad. El objetivo de este análisis fue determinar los componentes que necesitan protección, identificar sus vulnerabilidades y las amenazas que los ponen en peligro, de esta manera evaluarlos y priorizar aquellos que requieren una atención más urgente.

La revisión de los Estados Financieros permitió evaluar indicadores como el nivel de morosidad, la evolución de la cartera vencida y la concentración de riesgos. Por otro lado, la revisión de las políticas institucionales permitió examinar los criterios utilizados para la evaluación crediticia, el control interno y los procesos de recuperación.

Asimismo, el estudio realizado al personal permitió identificar el nivel de conocimiento sobre los procedimientos para mitigar el riesgo, así como la capacidad operativa para ejecutar acciones correctivas en tiempo oportuno. Este diagnóstico integral constituye un fundamento sólido para proponer estrategias que fortalezcan la gestión del riesgo crediticio en la institución financiera.

#### **Revisión Estados Financieros**

En función a los Estados Financieros de los años 2023-2024 se pudo identificar los indicadores clave que fueron útiles para dar con un análisis sobre el riesgo crediticio donde se obtuvo los siguientes resultados interpretados en la siguiente tabla:

**Tabla 10**

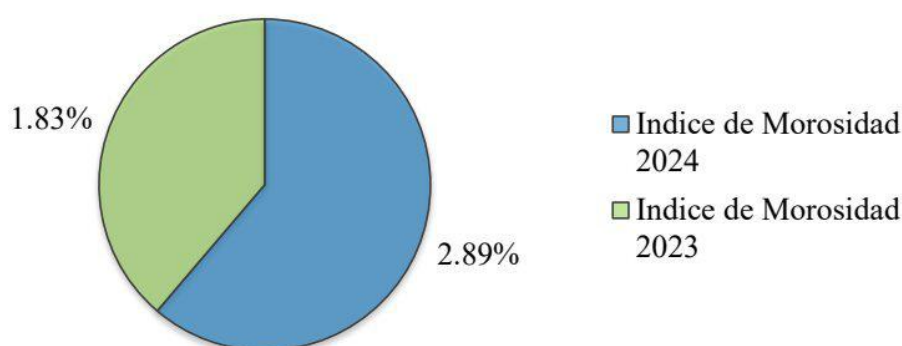
*Análisis de la Cartera vencida / Cartera total de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.*

Período	2023	2024
Cartera vencida	4,236,116.38	6,044,561.92
Cartera neta	231,856,186.10	208,964,045.80
Índice de morosidad	1.83%	2.89%

**Nota.** La tabla muestra un análisis de la cartera vencida y la cartera neta entre los dos períodos.

**Figura 2**

*Variación porcentual del índice de morosidad.*



**Nota.** La figura muestra la interpretación porcentual del índice de morosidad en diferentes períodos.

- Con relación a la cartera vencida, en la tabla 10 se observa que la cartera vencida ha incrementado significativamente pasando de USD 4.23 millones en el año 2023 a USD 6.04 millones en el año 2024, lo que representa un incremento aproximadamente del 42.6%, llegando a ser una señal de alerta para la cooperativa.
- En cuanto a la cartera neta, se observó una disminución, pasando de USD 231.86 millones en el año 2023 a USD 208.96 millones en el año 2024, lo que representa una reducción de aproximadamente 9.87%. Esto fue crucial ya que significa que la cooperativa tiene menos créditos productivos, pero con una mayor proporción de créditos vencidos.
- Respecto al índice de morosidad, en la figura 2 se observó que ha sufrido un deterioro pasando del 1.83% en el año 2023 al 2.89% en el año 2024.
- Analíticamente, en el año 2023 el porcentaje que se presentó fue un nivel muy bueno y saludable financieramente, dando una gestión crediticia sólida y un bajo riesgo.

- En el año 2024 el porcentaje sigue siendo bueno pero el incremento de más de un punto porcentual es un solo año, es una señal de preocupación ya que se observó que hay deterioro en la calidad de la cartera de préstamos.

### Nivel de provisiones para créditos incobrables

Se realizó un análisis al nivel de provisiones, el cual representa la cantidad de dinero que la cooperativa reserva para los créditos que no se han podido cobrar. Para la cooperativa es esencial contar con provisiones ya que actúa como un colchón financiero frente a cuentas por cobrar que se declaran incobrables.

**Tabla 11**

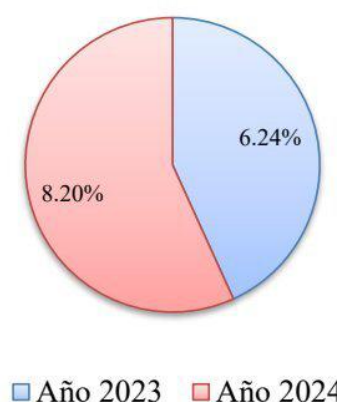
*Nivel de Provisiones*

COAC “Kullki Wasi” Ltda.	2023	2024
Provisiones para créditos incobrables	USD 14,477,208.65	USD 17,131,223.21
Índice de cobertura de provisiones	341.74%	283.43%
Provisión como % de cartera neta	6.24%	8.20%

**Nota.** Datos obtenidos de los Estados Financieros de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Figura 3**

*Provisión porcentual de los dos períodos.*



**Nota.** La figura muestra la provisión porcentual respectivamente para cada período.

- En la tabla 11 se puede evidenciar que la cooperativa mantiene un volumen de provisiones considerable, ya que en el año 2024 las provisiones ascendieron a más de



USD 17 millones lo que refleja una política de reserva significativa antes los riesgos de crédito.

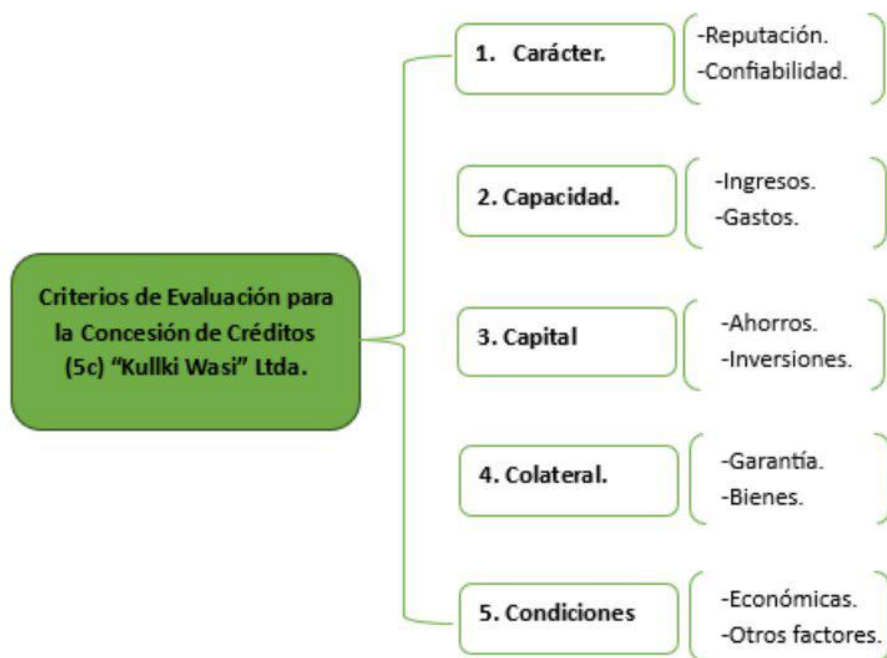
- El hecho de que las provisiones hayan tenido un aumento del 18.33% entre los dos periodos, indica que la cooperativa está reconociendo y reservando más recursos para cubrir el riesgo de su cartera.
- En el año 2023 el índice fue del 341.74% lo que indica que es alto y superior a los requisitos regulatorios, pero a diferencia del año 2024 se puede observar que hubo una disminución en su índice. A pesar del descenso, la cooperativa aún tiene monto para cubrir la cartera vencida.

### Criterios de evaluación de solicitantes

En base a conocimientos del jefe de agencia y documentos observados, se evidencio que la entidad se basa en las 5c de créditos para evaluar al solicitante estableciendo mayor énfasis al criterio de la capacidad.

**Figura 4**

*Criterios de Evaluación de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.*



**Nota.** Información recopilada en la COAC Kullki Wasi Ltda.

En primer lugar, realizan un análisis de los ingresos del socio iniciando con el ingreso principal donde se identifica cuál es el sueldo que percibe la persona de acuerdo a su actividad económica sea un empleado del sector público o privado, o en otros casos, por un negocio. Al obtener un detalle de los ingresos del solicitante, la entidad procede con lo siguiente:

- Si el solicitante tiene un local comercial, proceden a analizar las ventas que generan para identificar un promedio.
- Luego de obtener el promedio, lo multiplican por el número de días y número de meses, obteniendo el promedio de ingresos.
- Después de ello, se suman todos los gastos (alimentación, vivienda, servicios básicos, etc.).
- Por último, para evaluar la capacidad de pago implementan la fórmula de  $(CP = \text{Ingresos} - \text{Gastos})$

Además, se identificó que la entidad se basa en la metodología de microfinanzas, el cual menciona que debe castigar el 30% de los ingresos menos gastos para obtener un margen bruto y así identificar la capacidad de pago del socio considerando que es la diferencia que vendría a ser el 70% restante. En base a estos criterios, la cooperativa analiza el monto del crédito que se le puede ofrecer al socio.

### **Estrategias de cobranza**

En base a documentos, se observó que dentro de la cooperativa han optado por una estrategia rigurosa con la finalidad de mitigar el deterioro de la cartera, donde los asesores de crédito identifican con antelación de 3 días el próximo crédito que se debe cobrar y proceden a notificar con un mensaje. Si el socio no realiza el pago en los primeros cinco días después del vencimiento, se procede con una llamada telefónica para notificarle el atraso, si a pesar de ello, no realiza la cancelación, ejecutan un proceso de recuperación:

- De 5 a 15 días de atraso: Los asesores realizan visitas presenciales con la respectiva notificación.
- De 15 a 30 días de atraso: Se efectúa una visita al garante del crédito.
- A partir de los 30 días de atraso: Se emite una segunda notificación formal.
- Después de los 35 días de atraso: Se envía una tercera notificación.

Si a pesar de estas acciones no se obtiene respuesta ni el pago, se recurre a una notificación extrajudicial.

### **Evaluación al control interno en los procesos de concesión de crédito en la COAC “Kullki Wasi” Ltda.**

Dentro de la cooperativa “Kullki Wasi” Ltda., existen procesos que se ejecutan internamente los cuales generan la otorgación de créditos a los socios (Anexo 2). Por esta razón se consideró necesario aplicar un cuestionario de control interno con la finalidad de identificar



el nivel de confianza como también el nivel de riesgo que puede llegar a existir en esta etapa de análisis de concesión de créditos.

**Tabla 12**

*Cuestionario de Control Interno procesos de crédito.*

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>PERÍODO DEL 1 DE ENERO DEL 2023 AL 31 DE ENERO DEL 2024</b>						
<b>COMPONENTE:</b> Procesos de crédito.						
<b>SUB COMPONENTE:</b> Colocación de crédito.						
<b>DIRIGIDO A:</b> Personal encargado del área de crédito y movimiento financiero.						
No	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIONES
1	¿El personal encargado en el área de crédito, es permanentemente capacitado?	X		10	6	Existe personal que está a cargo del área de créditos que no está capacitado.
2	¿Posee la cooperativa política de créditos actualizados?	X		10	6	Tienen conocimiento, pero aún no se les ha capacitado.
3	¿Se verifica que el socio cumpla con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito y Cobranza?	X		10	10	
4	¿Se exige la presentación de documentación específica y suficiente para respaldar la solicitud de crédito (identificación, ingresos, garantías, etc.)?		X	10	0	Es su principal requisito, pero no lo exigen como tal.
5	¿Se realiza una evaluación de la capacidad de pago del solicitante basado en criterios definidos (ingresos, egresos, historial crediticio)?	X		10	5	Realizan su respectiva evaluación, pero no lo hacen cautelosamente.
6	¿Se utilizan herramientas o modelos de Scoring crediticio para apoyar la evaluación del riesgo?	X		10	10	

7	¿La cooperativa cuenta con un manual de metodologías y procedimientos diseñados para la concesión de créditos (recepción de solicitud, análisis, aprobación, desembolso)?	X		10	5	Cuentan con un manual, pero no lo aplican correctamente ya que existe personal que no está capacitado.
8	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera de manera oportuna?	X		10	5	Si se realiza la evaluación, pero no lo hacen en el momento oportuno.
9	¿Se realizan revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento normativo en el proceso de colocación de crédito?	X		10	5	La revisión lo realizan esporádicamente.
10	¿Se conoce y se impone las regulaciones por los organismos de control (Seps)?	X		10	10	
11	¿Se realiza el seguimiento y la recuperación de créditos otorgados a los socios?	X		10	4	Si lo realizan, pero no de manera oportuna.
<b>TOTAL</b>				<b>110</b>	<b>66</b>	

**Nota.** Elaboración propia en base a información obtenida de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

#### **Fórmula Nivel de Confianza:**

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

#### **Dónde:**

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación total = 66

PT= Ponderación total = 110

$$NC = \frac{66}{110} \times 100$$

$$NC = 60\%$$

#### **Fórmula Nivel de Riesgo:**

$$NR = 100\% - NC$$


$$NR = 100\% - 60\%$$

$$NR = 40\%$$

**Tabla 13***Calificación del riesgo.*

PONDERACIÓN TOTAL	PT=	110
NIVEL DE CONFIANZA	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO	NR=	40%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO	<b>MODERADO</b>	

*Nota.* Elaborada en base a los datos obtenidos del Cuestionario de Control Interno.**Tabla 14***Clasificación del nivel de riesgo y confianza.*

NIVEL DE CONFIANZA					
BAJO		MODERADO		ALTO	
15%	50%	51%	75%	76%	95%
					
85%	50%	49%	25%	24%	5%
ALTO		MODERADO		BAJO	
NIVEL DE RIESGO (100-NC)					

*Nota.* Elaborada en base a los datos obtenidos del Cuestionario de Control Interno.**ANÁLISIS**

A partir del control interno realizado respecto a la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se determinó que la institución presenta un nivel de confianza del 60 %, lo que representa un cumplimiento interno dentro del rango moderado. De manera simultánea, el nivel de riesgo identificado alcanzó el 40 % situándose también dentro de la categoría de riesgo moderado.

Un riesgo moderado indica que existen deficiencias significativas en los controles internos, lo cual guarda coherencia con el análisis financiero realizado previamente en el que se reveló un aumento del 42,7 % en la cartera vencida y un incremento del 58 % en el índice de morosidad entre los períodos 2023 y 2024. Estos indicadores reflejan una tendencia preocupante que requiere la implementación de medidas correctivas inmediatas.

El estudio permitió identificar puntos importantes que se deben tomar muy en cuenta, entre ellos está la falta de capacitación al personal debido a que pueden llevar errores en la evaluación de solicitantes, interpretación incorrecta de políticas y procedimientos, uso inadecuado de herramientas crediticias y en última instancia, al otorgamiento de créditos a prestatarios de alto riesgo que podrían afectar más a la cartera vencida. De igual manera, se

identificó que aún no se ha capacitado sobre las políticas de créditos actualizadas, por ello, su efectividad es nula ya que estas políticas son el marco de referencia para la gestión de riesgo.

Otro punto crítico identificado es la insuficiente solicitud de documentos para sustentar los créditos, debido a que, esta carencia representa un riesgo significativo de fraude y la generación de créditos de alto riesgo, además, al no evaluar correctamente la capacidad de pago de los solicitantes, la recuperación de estos préstamos se complica considerablemente ante un incumplimiento, por lo que, esto llega a ser el causante de un incremento de la cartera vencida.

Por último, el seguimiento y la recuperación son la última línea de defensa contra la morosidad, es por esto que, si no se ejecuta de manera oportuna los créditos vencidos se deterioran rápidamente y las posibilidades de recuperación disminuyen drásticamente, lo que contribuye directamente al crecimiento de la cartera vencida que ya se analizó.

Con base en el análisis del cuestionario aplicado, se constata que los funcionarios encargados de la concesión de créditos no están lo suficientemente capacitados ya que otorgan créditos a ciegas, no evalúan con cautela la capacidad de pago, desembolsan préstamos a quienes no pueden pagar y en el seguimiento y recuperación no son oportunos por lo cual los créditos se deterioran y se vuelven irre recuperables. Además, el seguimiento y las acciones de recuperación no son oportunas ni eficaces, lo que contribuye directamente al incremento de los niveles de morosidad y a la generación de activos improductivos dentro de la entidad.

### **Análisis al personal encargado del movimiento financiero**

A través de la entrevista realizada al personal encargado del movimiento financiero de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., con base a la información obtenida en la guía de entrevista (Anexo 2.), se obtuvo la siguiente información:

El personal manifestó que el proceso de otorgamiento de créditos comienza con la etapa de prospección, durante la cual el asesor de créditos realiza visitas a diversos entornos (domicilio, negocio o lugar de trabajo) con el fin de promocionar los productos financieros. Seguidamente, el socio interesado debe acudir a la institución para obtener información detallada sobre los requisitos del crédito. Posteriormente, se realiza una inspección in situ, donde se recopila información del socio, evaluándolo conforme a la metodología de las 5C del crédito: carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral.

Posterior a la evaluación inicial, el comité preliminar analiza la información para determinar si el socio está apto para recibir el crédito. Si el crédito es aprobado por el comité, se envía al área centralizada llamada “fábrica de crédito”, allí dentro, los analistas revisan nuevamente teniendo en consideración la política, metodología y futuros riesgos que se pueden

presentar al otorgar el crédito, una vez que es aprobado se procede con el desembolso. A pesar de tratarse de un proceso estructurado, el personal indico que la aprobación de créditos es un proceso extenso, además, manifestaron que la aprobación de crédito lo realizan en un tiempo máximo tres días.

Respecto a los criterios y políticas internas para la evaluación de la capacidad de pago, manifestaron que se basan en las 5c de crédito el cual es una metodología que lo usan comúnmente. Existe un mayor énfasis de parte de la cooperativa en el primer criterio denominado “capacidad”, donde realizan un análisis de todos los ingresos del socio a través de procedimientos matemáticos. En cuanto a la capacitación del personal sobre las políticas y procedimiento de créditos, mencionaron que la matriz cuenta con agentes de apoyo como el jefe de crédito, coordinador de crédito y todos los jefes departamentales, los cuales están a diario revisando lo que son los productos, matriz de productos, políticas y reglamentos de acuerdo al mercado y competencia, en base a esto, van revisando las políticas, adaptando y actualizando, por esta razón están en una comunicación y capacitación permanente.

De la misma manera, se consultó sobre la revisión y actualización del manual de crédito y cobranza, por lo que manifestaron que este documento si se revisa y se actualiza constantemente. La última actualización que se realizó fue hace aproximadamente dos meses, ajustándose a la nueva normativa y las resoluciones emitidas por los entes reguladores.

Sobre el área de riesgos se mencionó que actualmente hay personas profesionales que están monitoreando a diario el área de crédito, otorgamiento y aprobación debido a que están conscientes de que existe un riesgo dentro del crédito que ellos otorgan. Además, mencionaron que el indicador de morosidad ha mejorado considerablemente con relación a periodos anteriores, manteniéndose actualmente entre el 8% - 9% lo cual se encuentra dentro del rango permitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) el cual exige mantener la morosidad en un solo dígito. Este avance se atribuye al esfuerzo del equipo de oficiales de crédito, quienes han realizado gestiones de recuperación incluso fuera del horario laboral habitual.

En cuanto a las políticas o procesos para los diferentes tipos de créditos que ofrece la cooperativa, mencionaron que el proceso varía en algunos productos ya que cuentan con varios de ellos, pero existe una mayor relevancia dentro del microcrédito, además, destacaron que la metodología es la misma pero las condiciones vienen a ser diferentes. Expusieron un claro ejemplo donde manifestaban que cuentan con un crédito llamado “credi-reactiva” el cual es un crédito inmediato que se puede otorgar el mismo día y el único requisito es que el socio cuente



con el RUC, RIMPE y Patente puesto que es netamente para negocios pequeños, socios minoritas que no tengan ingresos superiores a 20 mil dólares anuales. Estos socios aplican inmediatamente y se les otorgan hasta 5 mil dólares sin demoras debido a que su procedimiento de desembolso lo realizan dentro de las instalaciones sin un previo análisis de la fábrica de créditos. Sin embargo, señalaron que este producto presenta irregularidades debido a que en algunos casos el personal encargado no está lo suficientemente capacitado para ejecutar con este tipo de créditos. Al no realizar la evaluación de la capacidad de pago de manera correcta, provocan una deficiencia en la colocación de créditos obteniendo un incremento en el riesgo de deterioro en la cartera incluso si se trata de montos pequeños.

Por otra parte, los entrevistados coincidieron en que el riesgo impacta directamente la liquidez de la institución financiera ya que el riesgo de crédito en sí es la cartera total que manejan, por ende, consideran que mientras mejor sea la calidad de cartera, mayor será su rentabilidad. En este sentido, manifestaron que manejan activos productivos y activos improductivos donde los activos productivos son los que han generado ganancias a la cooperativa a través de los intereses de los créditos que cobran. En cambio, los activos improductivos, señalan que si se han presenciado dentro de la entidad y que se dan porque no han cancelado la cartera o por un crédito mal colocado el cual les afecta directamente ya que no perciben ni el capital ni los intereses.

En lo que respecta a la gestión y el seguimiento de créditos, mencionan que hacen uso de un aplicativo móvil llamado “Geocash” el cual cuenta con toda la información del socio. Esto les ayuda a saber los días que está atrasado, la cuota que debe pagar, incluso para enviar notificaciones tanto al socio como también al garante, de igual manera, cuenta con un simulador de créditos para saber la cuota que debe cancelar y así gestionar adecuadamente a los socios. En cuanto a la identificación y gestión de créditos con señales de morosidad, mencionaron que la cooperativa ha implementado un proceso de cobranza preventiva, que inicia con el envío de mensajes anticipados a los socios que se encuentran próximos a la fecha de pago a través del aplicativo móvil. De igual manera, Call center refuerza esta gestión realizando notificaciones por otros medios a los socios de sus próximas obligaciones de pago. A esta fase se le denomina “mora preventiva”.

Finalmente, manifestaron que los protocolos para la cobranza y recuperación inician con las notificaciones al socio. Si la cartera continúa en mora, se activa el proceso extrajudicial y si es necesario, se procede con la vía judicial donde actúan los abogados con el fin de demandar un crédito y proceder con un levantamiento de bienes que tenga el socio.



## Análisis histórico comparativo

**Tabla 15**

*Evolución de la cartera Vencida, periodo 2023-2024.*

Indicador Financiero	Periodo 2023	Periodo 2024	Variación Absoluta	Variación relativa (%)
Montos Absolutos				
Total Cartera Vencida	USD 4,236,116.38	USD 6,044,561.92	USD 1,808,445.54	42.70%
Total Cartera Neta	USD 231,856,186.10	USD 208,964,045.80	USD -22,892,140.30	-9.87%
Provisiones para créditos incobrables	USD 14,477,208.65	USD 17,131,223.21	USD 2,654,014.56	18.33%
Patrimonio	USD 26,412,759.74	USD 30,671,346.69	USD 4,258,586.95	16.12%
Aporte de Socios	USD 4,850,381.74	USD 5,848,557.13	USD 998,175.39	20.58%
Activo Total	USD 310,723,303.38	USD 340,492,065.63	USD 29,768,762.25	9.58%
Ratios e Indicadores (%)				
Índice de Morosidad (CV/CN)	1.83%	2.89%	+1.06 pp	+57.92% (relativo)
Índice de Cobertura de Provisiones (PR/CV)	341.74%	283.43%	-58.31 pp	-17.06% (relativo)
Cartera Vencida /Patrimonio	16.04%	19.71%	+3.67 pp	+22.88% (relativo)
Cartera Vencida /Aporte de Socios	87.34%	103.35%	+16.01 pp	+18.33% (relativo)
Cartera Vencida /Activo Total	1.36%	1.77%	+0.41 pp	+30.15% (relativo)
Provisión como % de Cartera Neta	6.24%	8.20%	+1.96 pp	+31.41% (relativo)

**Nota.** La tabla muestra la evolución de la cartera vencida en los periodos 2023-2024.

Después de haber revisado los Estados Financieros de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., se realizó el análisis de la evolución que ha tenido la cooperativa en los periodos 2023-2024,

por lo que se observó que se destaca con una política de provisiones robusta, pero también se identificó que existe un deterioro en la calidad de la cartera de crédito por las siguientes razones:

- La cartera vencida tuvo un aumento del USD 1,81 millones, lo que representa un alarmante incremento del 42.70% en solo un año. Esto demuestra que un número creciente de socios está enfrentando dificultades para cumplir con sus compromisos de pago.
- La cartera neta se contrajo en casi un 10%, por lo cual se considera que es un punto crítico, ya que la cooperativa tiene menos activos productivos, pero una proporción mayor de ellos está en mora. Esto podría implicar una menor colocación de nuevos créditos o una liquidación de cartera sana sin un crecimiento compensatorio.
- El índice de morosidad aumentó significativamente de 1.83% a 2.89%, un incremento relativo de casi el 58%. Aunque el nivel de 2.89% todavía se considera manejable en muchos contextos, la velocidad de su crecimiento es una señal de alerta clara sobre la tendencia de la calidad de la cartera.

De la misma forma se analizó la presión con relación al capital de la cooperativa, donde se identificó que de la misma manera llega a tener una afectación:

- La proporción de cartera vencida con respecto al patrimonio incrementó del 16.04% al 19.71%, lo que significa que casi una quinta parte del patrimonio de la cooperativa se encuentra potencialmente expuesta a un riesgo por créditos incobrables, lo que reduce el margen de seguridad del capital frente a pérdidas inesperadas.
- Lo más preocupante es que la cartera vencida superó el 100% de los aportes de socios en el 2024 alcanzando un 103.35%, mientras que en 2023 ese encontraba en el 87.34%. Esto indica que, en caso de que la cartera vencida no sea recuperable, los aportes directos de los socios, que son una parte fundamental del capital base, no serían suficientes para cubrirla.

Así también se analizó las provisiones para créditos incobrables el cuál es una reserva financiera que la cooperativa supo gestionar de buena forma para este tipo pérdidas causadas por los socios, por ello a través de los datos estudiados se obtuvo lo siguiente:

- A pesar del deterioro que se observó en la cartera vencida, el índice de cobertura de provisiones sigue siendo excepcionalmente alto, alcanzando un 283.43% en 2024, aunque se redujo el 341.74% en 2023. Esto indica que la cooperativa tiene una

capacidad destacada para absorber las posibles pérdidas derivadas de sus créditos incobrables.

- El monto de las provisiones ha incrementado en un 18.33%, lo cual es una señal positiva de que la cooperativa está constituyendo reservas adicionales en respuesta al aumento de la morosidad, probablemente adoptando una política conservadora.
- Asimismo, la provisión como porcentaje de la cartera neta también mostro un incremento, reflejando que la cooperativa ha adoptado un enfoque más prudente en el reconocimiento del riesgo en su cartera general.

Adicionalmente, se llevó a cabo un estudio al activo y al patrimonio para evaluar su crecimiento durante este periodo, observándose que:

- El activo total de la cooperativa tuvo un incremento del 9.58%, mientras que el patrimonio creció un 16.12%. Esto demuestra que, a pesar de los desafíos que presenta la cartera, la cooperativa ha logrado expandir su tamaño y consolidar su base de capital en términos absolutos, dotándola de una mayor resiliencia.

#### 4.1.6 Análisis de la liquidez

Con el propósito de verificar el grado de liquidez con la que cuenta la COAC “Kullki Wasi” Ltda., en función a los Estados Financieros (Balance general y estado de flujo de efectivo) de los periodos 2023-2024, se obtuvo los siguientes resultados:

#### Análisis de Liquidez y Estructura de Vencimientos de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

**Tabla 16**

*Información contable y financiera de la COAC "Kullki Wasi" Ltda.*

PERÍODO	2023		2024	
<b>Activo Corriente</b>				
Efectivo	USD	3,107,437.37	USD	2,479,176.85
Inversiones	USD	14,281,268.86	USD	35,360,853.31
Cuentas por cobrar	USD	5,859,998.39	USD	5,902,555.00
Otros Activos	USD	11,718,514.86	USD	16,221,507.26
Cartera de Crédito	USD	231,856,186.10	USD	208,964,045.80
<b>Total activo corriente</b>	USD	266,823,405.58	USD	268,928,138.22
<b>Pasivo Corriente</b>				
Depósitos a la vista	USD	36,999,226.83	USD	43,823,678.94
Depósitos a plazo fijo	USD	5,391,742.95	USD	6,073,231.00
Obligaciones financieras	USD	8,838,169.10	USD	5,337,674.60
Cuentas por pagar	USD	8,359,035.18	USD	7,738,273.52
Otros pasivos	USD	71,278.21	USD	35,524.01
Provisiones	USD	14,477,208.65	USD	17,131,223.21
<b>Total Pasivo Corriente</b>	USD	74,136,660.92	USD	80,139,605.28

**Nota.** Elaborado en base al Balance General de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.

Con relación a los Activos líquidos, estos son los que la cooperativa puede convertir en efectivo rápidamente para cubrir sus obligaciones inmediatas, es por ello que, se tomó en consideración lo siguiente:

- En el total Activo Corriente de la cooperativa se pudo evidenciar un crecimiento significativo, el cual paso de USD 266,82 millones en el año 2023 a USD 268,93 millones para el año 2024. Esto presenta un incremento de aproximadamente el 0.79% el cual se considera positivo en términos de disponibilidad general de recursos.
- Respecto al componente de inversiones, este viene a ser el más significativo y crítico de la liquidez inmediata de la cooperativa, por ello se observó que las inversiones presentadas en el año 2024 fueron alrededor de USD 35,36 millones. Esto indica que la cooperativa implemento una estrategia clara para colocar sus excedentes de liquidez en instrumentos financieros los cuales son de corto plazo y de alta convertibilidad, con el fin de fortalecer su posición líquida.
- Así también, se analizó al efectivo el cual presento una ligera disminución de USD 3,11 millones a USD 2,48 millones, dando a entender que esta reducción podría indicar una gestión más eficiente del efectivo, minimización de saldos o canalizándolos hacia inversiones para genera mayor rentabilidad.
- Con relación a la cartera de crédito, se considera que es el activo principal y motor de ingresos de la cooperativa, por esta razón, es importante tener en cuenta que la Cartera de Crédito es diferente del total de la Cartera Neta que se analizó anteriormente. Sin embargo, se pudo evidenciar que este componente experimentó una disminución aproximadamente del -9.8%, por lo que esto indica que existe una reducción en la actividad crediticia, políticas crediticias más estrictas o una recuperación exitosa de los préstamos.

Así también, dentro de los pasivos líquidos los cuales vienen a ser las obligaciones que la cooperativa debe pagar en el corto plazo, se identificó un punto importante:

- El componente depósitos a la vista se notó que son muy líquidos desde la perspectiva del socio, por lo tanto, representan una obligación de liquidez constante para la cooperativa.
- Además, el total Pasivo Corriente experimentó un aumento en sus valores los cuales pasaron de USD 74,14 millones en el año 2023 a USD 80,14 millones en el año 2024, presentando un crecimiento del 8.1% por el cual se da a entender que la entidad tiene



más obligaciones inmediatas en el período 2024 que en el período anterior y que se debe principalmente al aumento de depósitos y provisiones.

### **Estructura de vencimiento de las obligaciones y recursos disponibles**

Para la estructura de vencimiento de las obligaciones se debe considerar que este se centra en la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus recursos disponibles, por ello se tuvieron las siguientes consideraciones:

- La mejora en el índice de liquidez de la cooperativa, es un contrapeso positivo frente al deterioro del riesgo crediticio puesto que se evidencio un aumento de la morosidad y en la cartera vencida. Además de que una mayor proporción de su cartera de créditos está en mora, la cooperativa ha logrado acumular más fondos disponibles a través de las inversiones, logrando mitigar un impacto directo de la morosidad en su capacidad de pago inmediata.
- En el componente de depósitos a la vista en relación a los dos periodos, se observó que hubo un incremento considerable y que representan la obligación corriente más grande. Su alta liquidez da a entender a los socios que la cooperativa siempre mantiene un colchón de liquidez adecuado para atender posibles retiros.
- En los depósitos a plazo fijo se evidencio un aumento de USD 5,39 millones a USD 6,07 millones, esto indica una fuerte dependencia de la cooperativa en la captación de depósitos con vencimiento definido. Previo a investigaciones, este tipo de depósitos pueden ser más estables que los depósitos a la vista, por lo tanto, su renovación o repago a la fecha de vencimiento es crucial para la liquidez.
- Con relación a las provisiones, se evidenció que la cooperativa tuvo un aumento del 18.3% aproximadamente en este componente, por lo cual, la entidad reserva provisiones para cubrir posibles obligaciones futuras ya sean pérdidas por prestamos, garantías, entre otros. Este aumento señala que la cooperativa actúa con prudencia al anticipar posibles gastos o pérdidas futuras.
- Por otra parte, se evidencio que la cooperativa ha logrado reducir sus obligaciones financieras y otras cuentas por pagar, lo cual es positivo, puesto que disminuye su dependencia de financiamiento externo de corto plazo y alivia algunas presiones de vencimiento.

Además, los recursos disponibles, los cuales son útil para cubrir obligaciones a corto plazo, consideraron fuentes principales como:



- Las inversiones en 2024 con un monto de USD 35,36 millones, representa el recurso más flexible y líquido para la cooperativa, es por ello que su aumento significativo en entre los dos periodos es una señal positiva para la liquidez.
- Los flujos de la cartera de crédito son la principal fuente de ingresos y liquidez operativa, aunque no todo el monto de la cartera neta es líquido en un solo momento.

De la misma manera se realizó un estudio a la composición de los activos y pasivo corrientes, obteniendo los siguientes resultados:

- La estrategia de la cooperativa en 2024 se basó en aumentar sustancialmente las inversiones, reflejando un aumento aproximado del 147.6%. Este incremento compensa ampliamente la ligera disminución en efectivo y la contracción de la cartera de crédito, posicionando a las inversiones como una fuente clave de liquidez y solidez financiera.
- Por otro lado, se evidencio que la cooperativa depende en gran medida de la rotación y recuperación de su cartera de crédito para hacer frente a sus depósitos a plazo fijo y a la vista. En caso de que los flujos de entrada que provienen de la cartera de crédito llegan a disminuirse o la morosidad sigue incrementándose, la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones de los depósitos podría verse afectada.

Este estudio nos permitió realizar una comparación entre la gestión de recursos disponibles y sus obligaciones, por ello, se dio a conocer que:

- La cooperativa tiene una gran proporción de sus activos en recursos relativamente líquidos como el Efectivo e Inversiones, representando alrededor de USD 37,84 millones en 2024.
- Sin embargo, la sostenibilidad de esta estrategia depende de las inversiones que lleguen a ser efectivamente líquidas y que el crecimiento de los depósitos sea constante a un costo razonable, debido a que, si el riesgo crediticio sigue en aumento y las pérdidas se materializan, la cooperativa podría verse obligada a liquidar activos o recurrir a financiamiento externo más costoso lo que afectaría a su rentabilidad como su solidez financiera a largo plazo.

### **Indicadores de liquidez**

Para evaluar la liquidez con la que cuenta la COAC “Kullki Wasi” Ltda., se realizó el cálculo de las ratios más comunes en los periodos 2023-2024, llegando a una comparación y observando si existe una mejora o un deterioro para cada indicador clave, para ello se consideró las siguientes formulas:

## Liquidez corriente

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2023: } \frac{266,823,405.58}{74,136,660.92} = \mathbf{3.60}$$

$$\text{Año 2024: } \frac{268,928,138.22}{80,139,605.28} = \mathbf{3.36}$$

## Prueba Ácida

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Efectivo} + \text{Inversiones (corto plazo)}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2023: } \frac{3,107,437.37 + 14,281,268.86}{74,136,660.92} = \mathbf{0.23}$$

$$\text{Año 2024: } \frac{2,479,176.85 + 35,360,853.31}{80,139,605.28} = \mathbf{0.47}$$

## Razón de efectivo

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2023: } \frac{3,107,437.37}{74,136,660.92} = \mathbf{0.04}$$

$$\text{Año 2024: } \frac{2,479,176.85}{80,139,605.28} = \mathbf{0.03}$$

**Tabla 17**

*Cálculo de Ratios de Liquidez.*

INDICADOR	PERÍODO 2023	PERÍODO 2024	VARIACIÓN (PP)	TENDENCIA
Liquidez corriente	3.60	3.36	0.24	MEJORA
Prueba ácida (liquidez inmediata)	0.23	0.47	0.24	MEJORA
Razón de efectivo	0.04	0.03	-0.01	DETERIORO

**Nota.** La tabla muestra el cálculo de los ratios de liquidez para los dos períodos.

## Análisis

En base a los Estados financieros (Balance general y estado de flujo de efectivo) obtenidos por la COAC “Kullki Wasi” Ltda., se realizó tablas con la finalidad de analizar su liquidez por lo cual se observó lo siguiente:

- La COAC “Kullki Wasi” mantiene un nivel excelente de liquidez corriente. Un índice de 3.60 en 2023 y 3.36 en 2024 significa que la cooperativa dispone de estos valores en activos corrientes por cada dólar de pasivo corriente. Este valor es superior al mínimo

aceptable (generalmente 1.0 o 1.5), lo cual refleja una sólida capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo. No obstante, es fundamental destacar que se evidencia una disminución entre ambos períodos.

- La prueba ácida revela una mejora notable en la capacidad de liquidez inmediata, al pasar de 0.23 en 2023 a 0.47 en 2024. Esto indica que la cooperativa ha fortalecido considerablemente su capacidad para atender sus obligaciones de corto plazo utilizando sus activos más líquidos, como el efectivo y las inversiones. Esta mejora se atribuye principalmente al significativo aumento en las inversiones, que se incrementaron de USD 14,28 millones a USD 35,36 millones, fortaleciendo la capacidad de respuesta inmediata ante retiros de depósitos o pagos imprevistos.
- La Razón de Efectivo es baja y disminuyó ligeramente, es por ello que este ratio indica que la cooperativa solo tenía USD 0.003 de efectivo por cada dólar de pasivo corriente en 2024. Su deterioro se explica por la ligera disminución del efectivo que se observa en el la tabla 16, el cual paso de USD 3,11 millones a USD 2,48 millones, mientras los pasivos corrientes aumentaron.

#### **Análisis de liquidez preliminar**

Adicional a los hallazgos obtenidos, también se identificó que la cooperativa cuenta con una sólida y robusta posición de liquidez, evidenciada en su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, lo cual se evidencia tanto en la composición de sus activos y pasivos corrientes como también en los ratios de liquidez calculados anteriormente. Por lo cual se consideró lo siguiente:

- La amplia cobertura de pasivos corrientes, la mejora en la capacidad de respuesta inmediata a través de activos altamente líquidos y la estrategia de inversión, demuestran una prudencia financiera que le permite afrontar con solvencia sus compromisos de corto plazo.

#### **4.2.5 Comprobación de hipótesis**

Para la comprobación de la hipótesis del presente estudio se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

- Prueba de normalidad
- Aplicación de coeficiente de correlación

#### **Planteamiento de la hipótesis**

(H1): El riesgo crediticio influye significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, durante el período 2023-2024.

(H0): El riesgo crediticio no influye significativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, durante el período 2023-2024.

#### 4.2.6 Prueba de normalidad

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL_						
VARIABLES	0.209	12	0.157	0.934	12	0.427

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota.** Información en base a cuestionarios dirigidas al personal encargado del área de crédito y movimiento financiero.

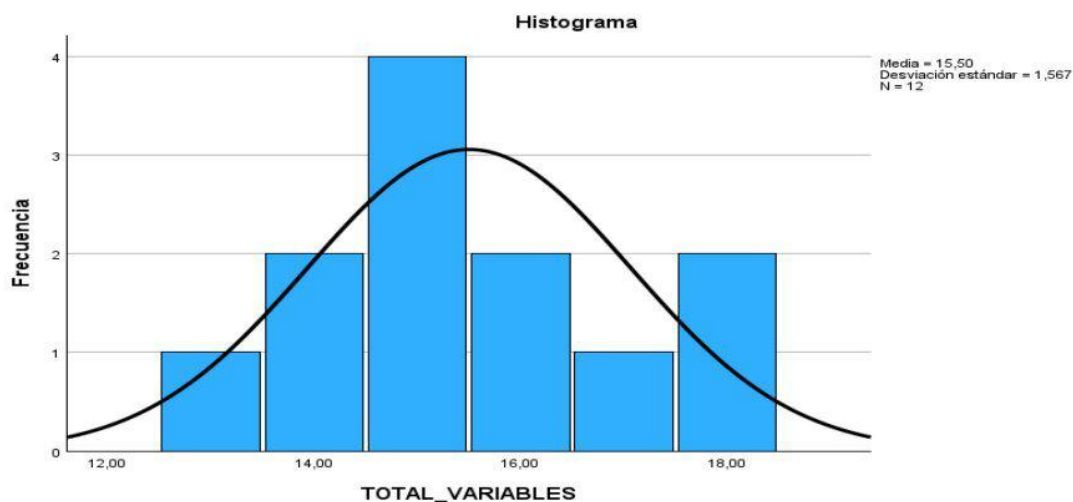
Antes de realizar el análisis se ha tomado en consideración algunos criterios importantes para realizar el previo estudio:

- Si el valor de “sig o p-valor” es mayor que el nivel de significación, comúnmente 0.05, entonces no se rechaza la hipótesis nula de normalidad, por ende, los datos sí siguen una distribución normal.
- Ahora si el valor de “sig o p-valor” son menor o igual que el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula de normalidad, y esto significa que los datos no siguen una distribución normal.

Después de analizar la tabla y las decisiones para considerar la normalidad, se observó que las dos pruebas de normalidad para las variables, difieren con lo siguiente: Kolmogorov-Smirnov asume un 0.209 en lo estadístico, 12 en los grados de libertad (gl) y una significación o p-valor de 0.157. Así mismo, Shapiro-Wilk presenta un 0.934 en la parte de estadístico, el mismo grado de libertad que el anterior y una significación de 0.427. En base a ambas pruebas se ha utilizado la prueba de Shapiro-Wilk ya que los datos presentados son  $n < 30$ , por lo tanto, los datos muestran un nivel de significación mayor a 0.05 indicando que la variable sigue una distribución normal, por esta razón, se acepta la hipótesis nula (H0).

**Figura 5**

*Histograma comprobación de hipótesis.*



**Nota.** La figura muestra la distribución que reflejaron las variables.

El histograma con la curva de distribución normal superpuesta apoya la idea de que los datos tienden a seguir una distribución a la normalidad. Visualmente, la curva de Gauss ilustra esta dispersión, mostrando cómo los datos se distribuyen simétricamente desde el centro y se extiende hacia los dos lados. Este análisis visual complementa y sostiene los resultados obtenidos en las pruebas cuantitativas de normalidad, como en análisis previos, se muestra que los datos no representan desviaciones significativas respecto a una distribución normal.

#### 4.2.7 Coeficiente de relación

##### Nivel de significancia

NC= 0.95 - 95%

$\alpha$ = 0.05 – 5% (Margen de error)

**Tabla 19**

*Correlación de variables.*

Correlaciones				
			TOTAL_V1	TOTAL_V2
Rho de Spearman	TOTAL_V1	Coeficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (bilateral)	.	,159
		N	16	12
	TOTAL_V2	Coeficiente de correlación	,434	1,000
		Sig. (bilateral)	,159	.
		N	12	12

**Nota.** La tabla muestra la correlación que existe entre las dos variables estudiadas.



El coeficiente de correlación entre las dos variables tanto de “Riesgo crediticio” y “Liquidez” es de 0.434, lo cual indica que este valor es una correlación positiva de fuerza moderada, lo que significa que a medida que una variable aumenta, la otra variable muestra el mismo comportamiento. Por ello, la hipótesis se manifiesta de la siguiente manera:

- La  $H_1$  (Hipótesis Alterna): El riesgo crediticio impacta negativamente en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, durante el período 2023-2024.
- La  $H_0$  (Hipótesis Nula): El riesgo crediticio no impacta en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, durante el periodo 2023-2024.

### Prueba de hipótesis

Para realizar una comparación de las medidas obtenidas, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman a través del sistema SPSS ya que resultó ser una elección metodológica correcta y más robusta de acuerdo a los datos conseguidos.

**Tabla 20**

*Resumen de la prueba de hipótesis.*

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1 No se observa una correlación consistente entre el riesgo crediticio y la liquidez, lo que implica que el riesgo crediticio no impacta sobre la liquidez.	Rh Sperman	0,159	No se descarta la hipótesis nula.

**Nota.** La tabla presente un resumen sobre la prueba de hipótesis.

El valor de significancia (p-valor) asociado a esta correlación es del 0.159, resultando ser mayor que 0.05, lo que significa que la correlación observada de 0.434 no es estadísticamente significativa. Con un nivel de confianza del 95% establecido, no se puede afirmar que exista un impacto estadísticamente significativo del riesgo crediticio en la liquidez para el periodo 2023-2024, aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazando la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

### 4.3 Procesamiento de la información

Es necesario realizar un procesamiento de la información, debido a que el autor Hurtado (2022) menciona que “la importancia del procesamiento de los datos está dada en su representatividad, fiabilidad y validez; pilares en los que se fundamenta el análisis de los

resultados de las investigaciones para deducir las conclusiones”. Por ello, se organizaron, analizaron e interpretaron datos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de poder identificar si el riesgo crediticio tiene incidencia en la liquidez de la cooperativa.

#### **4.2.5 Organización de datos**

- **Datos Cuantitativos:** Se obtuvo a través de los cuestionarios, información referente a cifras numéricas, métricas e indicadores. De igual manera, se utilizó los Estados Financieros (Balance General y Estado de Flujo de Efectivo) para calcular datos financieros, determinar la cartera de crédito y conocer la liquidez de la cooperativa. Además, se aplicaron pruebas estadísticas en SPSS que ayudaron a analizar los cuestionarios.
- **Datos Cualitativos:** A través de las entrevistas y revisión documental, se recolectó información importante. El resultado de las entrevistas realizadas se transcribió literal en conjuntos a los archivos revisados; así se pudo obtener respuestas claras y notorias para análisis posteriores.
- **Validación:** Para continuar con los cuestionarios y entrevistas, se consideró pertinente realizar dos clases de comprobaciones (pilotaje y expertos) con la finalidad de minimizar errores de escritura o en la organización de los datos.

#### **4.2.5 Análisis Cuantitativo – Cualitativo**

En base a toda la información obtenida por los cuestionarios y los informes financieros de la cooperativa, se procedió a emplear el programa SPSS para ingresar datos y obtener un resultado que ayudó con la investigación. Esto se realizó a través de las siguientes técnicas:

- **Prueba de normalidad:** Todos los datos recopilados tanto de la primera variable (Riesgo Crediticio) como la segunda (Liquidez), se ingresaron en el programa para saber qué tipo de distribución tienen, qué tipo de pruebas se debe aplicar y determinar si se acepta o se rechaza las hipótesis a través de sus intervalos numéricos.
- **Coefficiente de correlación:** En base a las pruebas de normalidad, se pudo conocer que la prueba de Rho de Spearman, es la adecuada para poder medir la relación que existe entre el riesgo crediticio y la liquidez.

Todos los resultados que arrojó el programa SPSS se presentaron por medio de tablas e ilustraciones, que resume el efecto entre las variables.

El resultado de los datos cualitativos se obtuvo a partir de las observaciones, descripciones y explicaciones de los documentos y entrevistas realizadas, en las cuales se puso mayor atención en los siguientes puntos:

- Revisión documental sobre la cartera de créditos: Se pudo notar que tiene una cartera muy deteriorada y están en proceso de recuperación para no afectar su estabilidad financiera.
- Criterios de evaluación de solicitantes de créditos: Se observó que se basan en normativas establecidas por la cooperativa y que cuentan con un proceso riguroso para la concesión de créditos.
- Estrategias de cobranza y recuperación de la cartera: Su método está establecido a través de Manuales internos que han ayudado a recuperar la mayor parte de la cartera vencida.
- Evaluación al control interno en proceso de concesión de créditos: Fue fundamental aplicar un cuestionario dirigido a la concesión de créditos, ya que se encontraron irregularidades dentro del personal y el proceso para la concesión de créditos.
- Entrevista al personal encargado del movimiento financiero: A través de la entrevista se logró obtener información que ayudaría a aclarar y respaldar las debilidades que tiene la cooperativa al ofrecer créditos y a recuperar la cartera vencida.

Se identificaron inconsistencias en el otorgamiento de créditos y la recuperación de la cartera, ya que se observó que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para la concesión de créditos, pero el personal no está netamente capacitado y solo siguen una guía. Además, la cooperativa cuenta con manuales como la metodología de crédito, manual de crédito, manual de cobranza y captaciones. Pese a ello, se ha visto que conceden créditos sin suficiente análisis, han tenido un porcentaje de morosidad muy elevado y la cartera de crédito ha sufrido un deterioro.

#### **4.2.5 Discusión de resultados**

El análisis cuantitativo se obtuvo de los datos conseguidos a través de los Estados Financieros, normativas, políticas y procedimientos, cuestionarios y entrevistas directas a la COAC “Kullki Wasi” Ltda., han revelado que el estado de la cartera de crédito presenta un deterioro preocupante entre el 2023 y 2024. La cartera vencida se aumentó en un 42.70% (de USD de 4.24 millones en 2023 a USD 6.04 millones en 2024). Este incremento contrasta con una disminución cercana al 10% en la cartera neta total, que pasó de USD 231,86 millones a USD 208,96 millones. En consecuencia, el índice de morosidad se elevó del 1.83% al 2.89%, representando un crecimiento relativo del 58% en apenas un solo año. Mas preocupante aún, la proporción de la cartera vencida sobre el aporte de socios superó el 100% en 2024, lo cual indica que los recursos propios de los socios podrían no ser suficientes para cubrir la mora en

caso de que ésta se materializara como pérdida. Además, aunque las provisiones para créditos incobrables aumentaron de USD 14.48 millones a USD 17.13 millones, el índice de cobertura de provisiones disminuyó del 341.74% al 283.43%, indicando que, si bien la cobertura sigue siendo muy alta, el ritmo de deterioro de la cartera es más rápida que el aumento de las provisiones.

Por otra parte, los indicadores de liquidez de la cooperativa mostraron una posición financiera sólida y saludable durante el período 2023 a 2024, debido a que la razón de liquidez corriente que mide la capacidad de la cooperativa para cubrir sus pasivos a corto plazo con sus activos corrientes, se situó en 3.60 en 2023 y 3.36 en el 2024, lo que indica que la cooperativa posee más de treces veces sus activos de corto plazo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. De manera más notoria, se puede observar en la prueba ácida el cual experimentó una mejora sustancial pasando de 0.23 a 0.47 en un solo periodo. Esta considerable mejora en la liquidez se explica principalmente por el aumento sustancial que se evidencio sobre las inversiones que pasaron de USD 14.28 millones a USD 35.36 millones, lo que sugiere una estrategia proactiva de la agencia para fortalecer su posición de liquidez.

También fue esencial un análisis estadístico en SPSS con el objetivo de poder realizar un estudio a las dos variables y así comprobar la hipótesis. Por ello, se iniciaron las pruebas de normalidad, donde se llegó a determinar que para la variable “Riesgo Crediticio” (Total\_V1), la prueba de Shapiro-Wilk arrojó un p-valor de 0.371, superior al nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , lo que indica que esta variable sigue una distribución normal. por otro lado, para la variable “Liquidez” (Total\_V2), el p-valor de Shapiro Wilk fue inferior a 0.001, señalando que no sigue una distribución normal. Este hallazgo fue fundamental para decidir la prueba de correlación apropiada. Curiosamente, la variable combinada “Total\_Variables” (resultado de la suma entre riesgo y liquidez) sí mostró normalidad, con un p-valor de 0.427, aunque esta combinación no fue el centro principal de la hipótesis planteada.

Posteriormente, se realizó un análisis de correlación haciendo uso de la evaluación de Spearman, donde el análisis arrojó un coeficiente de correlación (Rho) igual a 0.434 entre el riesgo crediticio y la liquidez. Este resultado indica una correlación positiva de intensidad moderada, sugiriendo que, durante el período analizado, un aumento en el riesgo crediticio estuvo asociado con una tendencia al incremento en la liquidez. Sin embargo, el valor de significancia (p-valor) fue de 0.159, el cual es mayor que el nivel de  $\alpha=0.05$ , con estos resultados, se dio a conocer que no se puede afirmar que exista un impacto del riesgo crediticio



en la liquidez para el periodo 2023-2024, por lo que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazando la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

Para un análisis cualitativo, fueron de gran utilidad las entrevistas y los cuestionarios, ya que se obtuvo una gran cantidad de información con las observaciones del cuestionario de control interno, resaltando las dinámicas internas y las causas principales de los resultados cuantitativos.

El cuestionario de control interno reveló un nivel de confianza del 60%, calificando el riesgo asociado al proceso de crédito como “MODERADO”. Este hallazgo resultó fundamental para comprender el deterioro de la cartera, por lo cual, se estaca las siguientes observaciones principales:

- Falta de capacitación: El personal estratégico en el área de créditos no están capacitado continuamente, y aunque existan políticas establecidas, su aplicación es deficiente debido a esta carencia en la formación, lo que representa una falla crítica en la gestión del talento humano.
- Insuficiencia en la exigencia documental: La cooperativa no exige la presentación de documentación adecuada para respaldar las solicitudes de crédito, lo que debilita el control del riesgo crediticio al aprobar créditos sin una verificación adecuada de ingresos o garantías.
- Inoportunidad en procesos críticos: Las revisiones de cumplimiento se efectúan de forma esporádica, y tanto la evaluación como la recuperación de la cartera no se realizan en el momento oportuno. Esta falta de diligencia ha generado un mayor deterioro de los créditos en mora antes de una intervención efectiva.
- Manuales y su aplicación: aunque existen manuales metodológicos y de procedimiento, su implementación es deficiente debido a la falta de capacitación al personal, creando una brecha significativa entre las políticas formales y la práctica real.
- Aspectos positivos relativos: Se ha detectado que cumplen con los requisitos del manual de crédito y cobranza, haciendo uso de herramientas como el Equifax y el conocimiento adecuado de la normativa de las SEPS.

De igual manera se realizó una entrevista y, al hacer un análisis previo, se pudo evidenciar inconsistencias respecto al cuestionario aplicado, dando mayor razón al deterioro que tiene la cartera de crédito. Es así que, se obtuvo los siguientes resultados:

- Para otorgar créditos, la cooperativa estableció un procedimiento amplio y exigente que inicia desde la promoción hasta el desembolso del dinero. Durante este proceso efectúan



varios análisis en diferentes departamentos considerando la política, metodología y futuros riesgos que podrían presentar al otorgar el crédito. A pesar de que es un proceso extenso, manifestaron que la aprobación de un crédito lo realizan máximo 3 días, lo que permitió observar que no analizan en detalle al solicitante.

- Se pudo notar que no todo el personal se encuentra capacitados sobre las políticas y procedimientos de créditos, ya que, por experiencia propia puedo manifestar que, al solicitar información en base a los cuestionarios aplicados, mencionaron que no tienen tanto conocimiento como para brindarme esa información.
- De igual modo, se evidenció que si realizan revisiones y actualizaciones sobre el manual de crédito y cobranza ya que si tenían conocimiento de la última actualización y manifestaron que fue aproximadamente hace dos meses y que ya lo estaban utilizando.
- En el departamento de riesgo si existe una supervisión y control constante, por esta razón, tienen conocimiento del porcentaje de morosidad, el cual ha estado mejorando desde periodos atrás. Esto se ha conseguido con ayuda de los oficiales de crédito, obteniendo buenos resultados, aunque aún no se encuentran dentro del rango establecido por las SEPS.
- También se observó que, al momento de otorgar créditos, a veces se hacen sin un análisis profundo, ya que no todo el personal se encuentra capacitado y, por ello, no se realiza la respectiva evaluación de capacidad al socio. Esto se identificó ya que mencionaban que algunos créditos no tienen la necesidad de realizar los mismos procesos de acuerdo a manuales establecidos y por esta razón otorgan créditos inmediatos.
- Un instrumento eficiente que ha implementado la cooperativa ha sido el “Geocash” ya que este aplicativo les ha ayudado a anticipar sus pagos a los socios o también a identificar cuanto existe una mora.
- Las notificaciones y trámites, proceso judiciales y extrajudiciales, han sido parte de los protocolos para la cobranza y recuperación, ya que han logrado recuperar en gran parte a través de los bienes de los socios que no han cumplido con la normativa de la cooperativa.

En definitiva, la cooperativa posee un marco teórico sólido y herramientas tecnológicas para la gestión del crédito. Sin embargo, la ejecución, la disciplina en el cumplimiento de los controles, la capacitación efectiva y una percepción precisa de su situación actual de riesgo son

los eslabones débiles. Es por esto que es necesario realizar los procesos bajo las normas, políticas y procedimientos establecidos para alcanzar una mejor gestión de su riesgo crediticio y proteger su liquidez a futuro.

## **CAPÍTULO V**

### **5 Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

- Con base a la información recopilada y analizada, se concluye que la COAC “Kullki Wasi” enfrenta una situación compleja, debido a que poseen una sólida base de liquidez y ha mostrado cautela en la constitución de provisiones, lo que otorga un respaldo financiero sólido para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y absorber posibles pérdidas. No obstante, este respaldo se observa constantemente puesto a prueba debido a un deterioro evidente en la calidad de su cartera de crédito, impulsando por serias deficiencias en el control interno de los procesos de otorgamiento y seguimiento de crédito.
- Si la cooperativa no aborda de manera urgente y efectiva las fallas identificadas en el control interno (especialmente la capacitación del personal, la exigencia documental y la cautela en la evaluación de crédito), el aumento de la morosidad continuará erosionando sus ingresos, presionando sus provisiones y, a largo plazo, comprometiendo su patrimonio y capacidad de crecimiento, a pesar de contar con una buena liquidez en la actualidad. El desafío clave para la COAC Kullki Wasi es transformar su robusta capacidad de mitigación de riesgos (provisiones y liquidez) en una efectiva prevención de riesgos a través de la optimización de sus controles internos de crédito.

#### **5.2 Recomendaciones**

- Considerando que la deficiencia más urgente de la cooperativa radica en su control interno en el proceso crediticio, que presenta un nivel de confianza del 60%, calificando el riesgo como "moderado". Esta situación es la causa directa del aumento en la cartera vencida, por ello, es necesario implementar un programa de capacitación exhaustivo y obligatorio para todo el personal del área de créditos, asegurando que comprendan y apliquen las políticas actualizadas, los manuales de procedimiento y el uso adecuado de las herramientas de Scoring. De forma simultánea, es necesario establecer y de manera estricta hacer cumplir la obligatoriedad de presentar toda la documentación de respaldo para cada solicitud de crédito, sin permitir ninguna flexibilidad en este requisito esencial. La evaluación de la capacidad de pago debe ser cautelosa y exhaustiva, profundizando en el análisis de ingresos, egresos e historial crediticio, evitando la falta de rigor que se ha identificado. De no aplicarse estas medidas, la

cooperativa seguirá otorgando créditos con alto riesgo, lo que agravará el deterioro de su cartera y pondrá en peligro su sostenibilidad a largo plazo.

- La cooperativa ha evidenciado una gestión excelente de su liquidez a corto plazo, presentando ratios que superan ampliamente los niveles deseados y registrando un aumento considerable en sus inversiones líquidas. Esta fortaleza resulta crucial ante un escenario de creciente riesgo crediticio, ya que proporciona un colchón financiero que permite enfrentar situaciones inesperadas. Por esta razón se sugiere mantener esta política prudente de gestión de liquidez, realizando un monitoreo continuo de los flujos de efectivo y garantizando un equilibrio adecuado entre los vencimientos de activos y pasivos. No obstante, dado que las provisiones se encuentran en niveles excepcionalmente altos, la cooperativa podría, bajo estricta supervisión regulatoria y con cautela rigurosa, valorar posibles oportunidades para optimizar la utilización de sus recursos sin poner en riesgo su solidez. Esto podría implicar canalizar el capital hacia nuevas colocaciones crediticias de bajo riesgo o inversiones que ofrezcan un mayor rendimiento, siempre y cuando se haya fortalecido y demostrado una gestión eficaz del riesgo crediticio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aranda, M. (2024). Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento. *Revista Digital Universitaria*, 6(25).  
<http://doi.org/10.22201/ceide.16076079e.2024.25.6.1>
- Arias, E. (2021). Tabulación de datos: Qué es, variables y ejemplos. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/tabulacion-de-datos.html>
- Barreno, D. (2020). *El riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/209>
- Candian, M. (2024, septiembre 11). *Riesgo de crédito: qué es, cómo funciona y cómo evaluarlo*. SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/riesgo-de-credito-66c3576d3064907f04634f08>
- Carbajal, A. (2020). Investigación bibliográfica/documental. Metodología de la Investigación. <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/9845/1/Tecnicas-de-investigacion-documental%20%281%29.pdf>
- Cepeda, D. (2023). *Evaluación del riesgo en los productos y servicios de la COAC Mushuk Yuyay – Chimborazo Ltda. Agencia matriz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2018-2019* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio ESPOCH.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/64>
- COSEDE. (2024). *Conflictos internos que han influido en la estabilidad económica y financiera*. <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2024/04/Articulo-01.pdf>
- Díaz, M. (2023, 7 de febrero). ¿Para qué sirve la observación? Codimg.  
<https://www.codimg.com/education/blog/es/para-que-sirve-la-observacion>
- Edward, I. (1968). Ratios financieras, análisis discriminante y predicción de la quiebra empresarial. *The Journal of Finance*, 23(4), 589–609. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1968.tb00843.x>
- Equality Company. (2024, 25 de octubre). *Tecnología al servicio del crédito* [Publicación en LinkedIn]. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/tecnolog%C3%ADa-al-servicio-del-cr%C3%A9dito-equality-company-vte4e/>



- Fernández, I. (2023). Qué es un cuestionario y cómo crear cuestionarios online eficaces. We are testers. <https://www.wearetesters.com/investigacion-de-mercados/que-es-un-cuestionario-consejos/>
- Funcas. (2021, 2 de noviembre). *El impacto de la pandemia en la morosidad del crédito*. Fundación de las Cajas de Ahorros. <https://www.funcas.es/odf/el-impacto-de-la-pandemia-en-la-morosidad-del-credito/>
- Hammond, M. (2021). Top 21 herramientas para crear encuestas online. Blog Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/software-encuestas-gratis>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). Metodología de la investigación (7ª ed.). McGraw Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2023, 21 de agosto). La validez por juicio de expertos en investigación. Saber Investigar. <https://saberinvestigar.com/la-validez-por-juicio-de-expertos-en-investigacion/?srsltid=AfmBOop6HOejxeOOjMTvUDBP4ccPKw4zBo3JYRupep1e--KN7pDWwMJk>
- Hurtado de la Caba, C., Domínguez, C., & Hernández, O. (2022). Valoraciones sobre el procesamiento de información en investigaciones asociadas a especialidades médicas. *Revista Humanidades Médicas*, 22(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202022000200288](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202022000200288)
- Kiss, T. (2024, 15 de noviembre). Investigación no experimental. Concepto. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- León, G. (2022, 30 de octubre). ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach? LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-/>
- Macas, J. (2024). *Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, período 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/209>
- Martínez, E. (2024, 23 de abril). Qué es una entrevista. Enciclopedia Significados. <https://www.significados.com/entrevista/>
- Narváez, M. (2021, 11 de noviembre). ¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>

- Narváez, M. (2023). ¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/>
- Ordoñez, L. (2020). Revisión documental. Scribd. <https://es.scribd.com/user/421597125/Luisa-Fernanda-Ordenez-Jimenez>
- Peñaherrera, E. (2024). *Por estas razones subió la morosidad en las cooperativas de Ecuador. El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/razones-subio-morosidad-cooperativas-ecuador.html>
- Puente Riofrío, M. I., Carrillo Hernández, J. I., Calero Cazorla, E. A., & Gavilánez Álvarez, O. D. (2022). Fundamentos de Gestión Financiera. GCPI Unach, 1-172. [http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/108/fundamentos\\_de\\_gestion\\_financiera.pdf](http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/108/fundamentos_de_gestion_financiera.pdf)
- Puente Riofrío, M. I., Vásconez Samaniego, V. H., Paz Sánchez, J. E., & Cáceres Vargas, L. M. (2024). Morosidad y riesgo crediticio en la banca privada ecuatoriana, caso Chimborazo. *Esprint Investigación*, 3(3), 111–122. <https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.85>
- Rodríguez, A. (2021). Diagnóstico de necesidades de capacitación en cooperativas agropecuarias vinculadas a proyectos de desarrollo. *COODES: Revista de Ciencias Sociales*, 9(1), 111–127. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/336>
- Rodríguez, E. (2024). *Riesgo crediticio y niveles de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/home>
- Rodríguez, G., & Carolina, D. (2024). Análisis y evaluación del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN FRANCISCO Ltda., agencia Pelileo. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20365>
- Rus, E. (2020). Investigación correlacional. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sánchez, A. (2023, enero). Pruebas de normalidad. ResearchGate. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.23329.48483>
- Sarango, A. F. H. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones. *LATAM*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.425>

- SEPS. (2024). *Análisis de riesgo de liquidez del sector financiero popular y solidario*. Estudios Especializados SFPS. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Riesgo-de-Liquidez-Corregido.pdf>
- Sucuy, J. (2023). *Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/209>
- Tejero, J. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. *Revista de UCLM*, Colección 171, 69. [http://doi.org/10.18239/estudios\\_2021.171.00](http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00)
- Torres, C., & Ochoa, J. (2024). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Loja. *LATAM*, 5(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1920>
- Valencia, M. (2023). *La administración del riesgo de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas del segmento 3, provincia de Chimborazo, caso Nueva Esperanza Limitada, periodo 2018–2020* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/64>
- Villa, P. (2023). *La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, provincia de Chimborazo* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/209>
- Yamasca, E. (2023). *Auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, agencia Ambato, periodo 2021* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/64>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de control interno.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>PERÍODO DEL 1 DE ENERO DEL 2023 AL 31 DE ENERO DEL 2024</b>						
<b>COMPONENTE:</b> Procesos de crédito.						
<b>SUB COMPONENTE:</b> Colocación de crédito.						
<b>DIRIGIDO A:</b> Personal encargado del área de crédito y movimiento financiero.						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIONES
1	¿El personal encargado en el área de crédito, es permanentemente capacitado?					
2	¿Posee la cooperativa política de créditos actualizados?					
3	¿Se verifica que el socio cumpla con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito y Cobranza?					
4	¿Se exige la presentación de documentación específica y suficiente para respaldar la solicitud de crédito (identificación, ingresos, garantías, etc.)?					
5	¿Se realiza una evaluación de la capacidad de pago del solicitante basado en criterios definidos (ingresos, egresos, historial crediticio)?					
6	¿Se utilizan herramientas o modelos de Scoring crediticio para apoyar la evaluación del riesgo?					
7	¿La cooperativa cuenta con un manual de metodologías y procedimientos diseñados					

	para la concesión de créditos (recepción de solicitud, análisis, aprobación, desembolso)?					
8	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera de manera oportuna?					
9	¿Se realizan revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento normativo en el proceso de colocación de crédito?					
10	¿Se conoce y se impone las regulaciones por los organismos de control?					
11	¿Se realiza el seguimiento y la recuperación de créditos otorgados a los socios?					
<b>TOTAL</b>						



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI" LTDA.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**PERÍODO DEL 1 DE ENERO DEL 2023 AL 31 DE ENERO DEL 2024**

**COMPONENTE:** Procesos de crédito.

**SUB COMPONENTE:** Colocación de crédito.

**DIRIGIDO A:** Personal encargado del área de crédito y movimiento financiero.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	PT	CT	OBSERVACIONES
1	¿El personal encargado en el área de crédito, es permanentemente capacitado?	✓		10	6	Existe personal que está a cargo del área de créditos que no está capacitado.
2	¿Posee la cooperativa política de créditos actualizados?	✓		10	6	Tienen conocimientos pero aún no se les ha capacitado.
3	¿Se verifica que el socio cumpla con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito y Cobranza?	✓		10	10	
4	¿Se exige la presentación de documentación específica y suficiente para respaldar la solicitud de crédito (identificación, ingresos, garantías, etc.)?		X	10	0	Es su principal requisito, pero no lo exigen para la solicitud del crédito.
5	¿Se realiza una evaluación de la capacidad de pago del solicitante basado en criterios definidos (ingresos, egresos, historial crediticio)?	✓		10	5	Se evalúa pero los criterios pueden variar entre asesores.
6	¿Se utilizan herramientas o modelos de Scoring crediticio para apoyar la evaluación del riesgo?	✓		10	10	
7	¿La cooperativa cuenta con un manual de metodologías y procedimientos diseñados para la concesión de créditos (recepción de solicitud, análisis, aprobación, desembolso)?	✓		10	5	Cuentan con un manual, pero no lo aplican.

8	¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera de manera oportuna?	✓		10	5	No lo hacen en el momento oportuno.
9	¿Se realizan revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento normativo en el proceso de colocación de crédito?	✓		10	5	Lo revisan esporádicamente.
10	¿Se conoce y se impone las regulaciones por los organismos de control?	✓		10	10	
11	¿Se realiza el seguimiento y la recuperación de créditos otorgados a los socios?	✓		10	4	No lo realizan de manera oportuna
<b>TOTAL</b>				110	66	

## Anexo 2. Proceso de otorgamiento de créditos

### OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

**OBJETIVO:** Dirigir y controlar el proceso de otorgación de los créditos de acuerdo a las políticas que rigen.

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS		
N°	Actividad	Responsable
1	Ingresa a la cooperativa a solicitar información acerca de los requisitos para acceder a un crédito.	Socio
2	Reúne todos los documentos pertinentes para el crédito y presenta al asesor de crédito.	Socio
3	Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito socio y garante</li> <li>• Copia de cedula y papel de votación del socio y garante a color</li> <li>• Una foto a color actualizado</li> <li>• Copia de predio urbano</li> <li>• Carta de pago de Servicio Básico</li> <li>• Copia del RUC (si lo tiene)</li> </ul>	Asesor de Crédito
4	Analiza la carpeta si están llenados los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito.	Asesor de créditos
5	Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente.	Comité de créditos
6	Aprueba el crédito	Comité de créditos
7	Realiza Desembolso a través de la acreditación en la cuenta de ahorros del socio.	Cajera
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito.	Socio

### Anexo 3. Entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA PARA EL PERSONAL ENCARGADO DEL MOVIMIENTO  
FINANCIERO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI  
WASI” LTDA., AGENCIA RIOBAMABA.**

**OBJETIVO:** Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba.

**INSTRUCTIVO:** Se ruega contestar con la mayor sinceridad.

1. ¿Podría describir el proceso general de otorgamiento de créditos en la Cooperativa Kullki Wasi?

---

---

2. ¿Cuáles son los criterios y políticas internas que toman en consideración para la evaluación de la capacidad de pago?

---

---

3. ¿De qué manera se comunica y se capacita al personal sobre las políticas y procedimientos de crédito?

---

---

4. ¿Con qué frecuencia se revisan y se actualiza el Manual de crédito y cobranza?

---

---

5. ¿Cuenta la Cooperativa con personal especializado dedicado a la gestión, particularmente en el riesgo crediticio?

---

---

6. Desde su perspectiva, ¿Considera que el nivel de riesgo crediticio de la cooperativa se encuentra dentro de los parámetros normales de aceptabilidad?

---

---

7. Para los diferentes tipos de crédito que ofrece la cooperativa, ¿Se aplican políticas o procesos distintos?

---

---

8. ¿Está de acuerdo con la afirmación de que el riesgo crediticio tiene un impacto directo en la liquidez de la Cooperativa?

---

---

9. ¿Qué sistemas de información o herramientas tecnológicas emplea la Cooperativa para la gestión y el seguimiento de su cartera de crédito?

---

---

10. ¿Cómo se identifican y gestionan los créditos que muestran señales tempranas de deterioro o morosidad?

---

---

11. ¿Existen protocolos claros para la cobranza, recuperación y procesos judiciales en casos de mora o incumplimiento de pago?

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## Anexo 4. Validación de Instrumentos

### Formato de Validación de Criterios de Expertos

#### I. Datos Generales

- **Fecha:** 21/05/2025
- **Validador:** Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles
- **Cargo e institución donde labora:** Docente UNACH
- **Instrumento a validar:** Guía de entrevista - Cuestionario de encuesta
- **Objetivo del instrumento:** Recopilar información sobre el "Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, periodo 2023-2024".
- **Autor del instrumento:** Jonathan Iván Morocho Anilema

#### II. Criterios de validación del instrumento

##### Instrucciones:

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

- **D – Deficiente (1):** Si menos del 31% de los ítems cumplen con el indicador.
- **R – Regular (2):** Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador.
- **B – Buena (3):** Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador.

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
<b>PERTINENCIA</b>	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			/	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems responden a lo que se debe medir en la investigación.			/	
<b>CONGRUENCIA</b>	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto medido.			/	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la dimensión de la variable.			/	
<b>RELEVANCIA</b>	Cada ítem incluido es realmente importante y significativo para medir lo que se pretende.			/	
<b>CONSISTENCIA</b>	Los ítems están formulados con concordancia a los indicadores de la variable y a las categorías de análisis.			/	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems están formulados de manera ordenada y con secuencia lógica.			/	
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible y preciso.			/	
<b>FORMATO</b>	El formato de presentación es legible y entendible.			/	



Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
ESTRUCTURA	El instrumento está bien estructurado en función de los objetivos generales del trabajo de investigación.			✓	

TOTAL: \_\_\_\_\_

## II. Coeficiente de validez

$$\frac{D+R+B}{30}$$

  
 Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles  
 Validador

## Formato de Validación de Criterios de Expertos

### I. Datos Generales

- **Fecha:** 20/05/2025
- **Validador:** Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón
- **Cargo e institución donde labora:** Docente UNACH
- **Instrumento a validar:** Guía de entrevista - Cuestionario de encuesta
- **Objetivo del instrumento:** Recopilar información sobre el "Riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, periodo 2023-2024".
- **Autor del instrumento:** Jonathan Iván Morocho Anilema

### II. Criterios de validación del instrumento

#### Instrucciones:

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

- **D – Deficiente (1):** Si menos del 31% de los ítems cumplen con el indicador.
- **R – Regular (2):** Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador.
- **B – Buena (3):** Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador.

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			✓	
COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la investigación.			X	
CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto medido.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la dimensión de la variable.			X	
RELEVANCIA	Cada ítem incluido es realmente importante y significativo para medir lo que se pretende.			X	
CONSISTENCIA	Los ítems están formulados con concordancia a los indicadores de la variable y a las categorías de análisis.			X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems están formulados de manera ordenada y con secuencia lógica.			X	
CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible y preciso.			X	
FORMATO	El formato de presentación es legible y entendible.			X	

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
ESTRUCTURA	El instrumento está bien estructurado en función de los objetivos generales del trabajo de investigación.			X	

TOTAL: \_\_\_\_\_

II. Coeficiente de validez

$$\frac{D+R+B}{30}$$

30

Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón

Validador

## Anexo 5. Solicitudes para la revisión de documentos.



DIRECCIÓN ACADÉMICA  
VICERECTORADO ACADÉMICO



Riobamba, 20 de noviembre de 2024

Ingeniero  
Fernando Lluashco  
JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COAC. KULLKI WASI LTDA.  
Presente. –

De mi consideración:

Mediante el presente, me es grato expresar un cordial saludo, a la vez mi deseo sincero que las funciones a usted encomendadas sean llenas de éxito.

Yo, JONATHAN IVÁN MOROCHO ANILEMA, portador de la cédula de ciudadanía N.º 1850420744, estudiante de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo, me dirijo respetuosamente a usted para solicitar información financiera relacionado con la cooperativa, incluyendo:

- Monto actual de crédito otorgado,
- Indicadores de liquidez,
- Nivel de riesgo crediticio,
- Porcentaje de morosidad
- Liquidez de la cooperativa.
- Estados financieros de la cooperativa.

Esta información resulta esencial para realizar un análisis preliminar que contribuirá a mi investigación académica como parte de mi tesis de grado. Por ende, solicito la información del periodo: 2023 (segundo semestre) y 2024 (primer semestre).

Por la favorable aceptación a mi pedido, anticipo desde ya mis sinceros agradecimientos de gratitud y estima.

Atentamente;

Jonathan Morocho  
C.I 1850420744  
johnmorocho011@gmail.com  
jonathan.morocho@unach.edu.ec



*Recibido*  
20/11/2024  
17:55:05

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1255 - 2212



DIRECCIÓN ACADÉMICA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



Riobamba, 30 de mayo de 2025

Ingeniero  
Fernando Lluashco  
JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COAC. KULLKI WASI LTDA.  
Presente. –

De mi consideración:

Mediante el presente, me es grato expresar un cordial saludo, a la vez mi deseo sincero que las funciones a usted encomendadas sean llenas de éxito.

Yo, JONATHAN IVÁN MOROCHO ANILEMA, portador de la cédula de ciudadanía N.º 1850420744, estudiante de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, me dirijo respetuosamente a usted para solicitar información financiera relacionado con la cooperativa, incluyendo:

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de Flujo de Efectivo

Esta información resulta esencial para realizar un análisis preliminar que contribuirá a mi investigación académica como parte de mi tesis de grado. Por ende, solicito la información del periodo 2023 y 2024 desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre respectivamente.

Por la favorable aceptación a mi pedido, anticipo desde ya mis sinceros agradecimientos de gratitud y estima.

Atentamente;

Jonathan Morocho  
C.I 1850420744  
johnmorocho011@gmail.com





DIRECCIÓN ACADÉMICA  
VICERRECTORADO ACADÉMICO



Riobamba, 10 de junio de 2025

Ingeniero  
Fernando Lluashco  
JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COAC. KULLKI WASI LTDA.  
Presente. –

De mi consideración:

Mediante el presente, me es grato expresar un cordial saludo, a la vez mi deseo sincero que las funciones a usted encomendadas sean llenas de éxito.

Yo, JONATHAN IVÁN MOROCHO ANILEMA, portador de la cédula de ciudadanía N.º 1850420744, estudiante de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA en la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**, me dirijo respetuosamente a usted para solicitar información financiera relacionado con la cooperativa, incluyendo:

- Manuales de procedimientos crediticios
- Reportes internos de liquidez
- Brechas de liquidez
- Políticas y procedimientos internos de gestión de liquidez

Esta información resulta esencial para realizar un análisis preliminar que contribuirá a mi investigación académica como parte de mi tesis de grado. Por ende, solicito la información del periodo 2023 y 2024 desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre respectivamente.

Por la favorable aceptación a mi pedido, anticipo desde ya mis sinceros agradecimientos de gratitud y estima.

Atentamente;

Jonathan Morocho  
C.I 1850420744  
johnmorocho011@gmail.com





## Anexo 6. Solicitud para realizar la entrevista y el cuestionario.



DIRECCIÓN ACADÉMICA  
VICERECTORADO ACADÉMICO



Riobamba, 29 de octubre de 2024

Ingeniero

Fernando Lluashco

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Mediante el presente, me es grato expresar un cordial saludo, a la vez mi deseo sincero que las funciones a usted encomendadas sean llenas de éxito.

Yo; **JONATHAN IVÁN MOROCHO ANILEMA**, portador de la cedula de ciudadanía N° **1850420744**, estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. Me dirijo a usted para solicitar su autorización para realizar mi investigación académica como parte de mi tesis de grado, titulada **“RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA. CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2023 - 2024”**.

A través de la investigación mencionada mi objetivo es analizar la gestión actual de riesgo crediticio y proponer mejoras para fortalecer la solidez financiera de la cooperativa. Solicito su autorización para iniciar con el estudio y acceder a información relevante, como datos financieros, políticas de crédito, y realizar entrevistas a personal clave de la institución. Me comprometo a mantener la confidencialidad de los datos y a presentar los resultados de mi investigación.

Por la favorable aceptación que se digne dar a la presente, anticipo desde ya mis sinceros agradecimientos de gratitud y estima.

Atentamente;

Jonathan Morocho

C.I 1850420744





## Anexo 7. Aplicación de las entrevistas y cuestionarios







## Anexo 8. Autorización de la COAC “Kullki Wasi” Ltda.



Unidos somos fuertes



Riobamba, 05 Noviembre del 2024

### AUTORIZACIÓN

Yo, Lluashco Toalombo Segundo Fernando, en mi calidad de Jefe de Agencia de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. Agencia Riobamba Provincia Chimborazo.

Al Señor, MOROCHO ANILEMA JONATHAN IVAN, con cedula de identidad N° 185042074-4 estudiante de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas carrera de Contabilidad y Auditoría RA, Autorizamos proporcionar la información necesaria y fidedigna que solicite el Sr. Y pueda sustentar su tema de tesis en cuanto al tema **RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA CORRESPONDIENTE AL 2023-2024**

Es todo en cuanto podemos comunicar en cuanto a la información requerida por el interesado puede hacer uso del presente documento siempre cuando creyere conveniente.

Fernando Lluashco

**JEFE DE AGENCIA**



NOTA: Cualquier indicio de alteración invalida este documento.

**EDIFICIO MATRIZ AMBATO: Juan Benigno Vela y Martínez esq. (03)3 731100**

**AGENCIAS:** Izamba - Huachi Chico - Pelileo - Baños - Pillaro - Riobamba - Guaranda - Salcedo - Latacunga - Machachi - Sangolquí - Quito Guamaní - Quito Villaflores - Quito Centro - Quito Tumbaco - Quito Calderón - Cayambe - Otavalo - Ibarra - Santo Domingo - Durán - Guayaquil - Tena - Galápagos Santa Cruz



www.kullkiwasi.com.ec

