

**Métodos de recuperación de cartera para el mejoramiento
del índice de morosidad: Cooperativa Comercio**

**Portfolio recovery methods to improve the
non-performance rate Commerce Cooperative**

Kevin Oston Macay-Mendoza¹
Universidad Técnica de Manabí
kmacay4822@utm.edu.ec

Nancy Paola Carreño-Arteaga²
Universidad Técnica de Manabí
nancy.carreno@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2025.5.3593

V10-N5 (sep-oct) 2025, pp 1104-1112 | Recibido: 14 de octubre del 2025 - Aceptado: 27 de octubre del 2025 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-3927-4532>. Estudiante de la maestría en Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Manabí, graduado de Ingeniero Mecánico y actualmente laborando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio LTDA.

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2082-3819>. Docente titular en la Universidad Técnica de Manabí, Economista en 1992. Magister en Administración de empresas en 2009. Doctoranda Universidad de Alicante, España.

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

En las Cooperativas de ahorro y crédito, mantener un adecuado control en el índice de morosidad constituye un aspecto clave para garantizar la sostenibilidad financiera y la correcta toma de decisiones. En este sentido, la presente investigación tuvo como finalidad analizar el comportamiento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio, considerando el impacto que la gestión crediticia ejerce sobre los niveles de cartera vencida. La metodología aplicada se fundamentó en un enfoque mixto y cualitativo, con carácter descriptivo y exploratorio, apoyado tanto en la revisión documental como en el levantamiento de información directa al personal encargado de la recuperación de créditos y además de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito. Los hallazgos muestran que, pese a los retos que implica manejar una cartera amplia y diversa, la implementación de estrategias diferenciadas de cobranza y el seguimiento cercano de los deudores contribuyen a mantener niveles de morosidad dentro de márgenes controlables. Palabras clave: cartera vencida; índice de morosidad; impacto de gestión.

ABSTRACT

In savings and credit cooperatives, maintaining adequate control over the delinquency rate is a key factor to ensure financial sustainability and sound decision-making. In this regard, the present research aimed to analyze the behavior of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio, considering the impact that credit management has on overdue portfolio levels. The applied methodology was based on a mixed and qualitative approach, with a descriptive and exploratory scope, supported by both documentary review and the collection of primary data from the staff responsible for credit recovery, as well as from surveys conducted with cooperative members. The findings show that, despite the challenges of managing a large and diverse loan portfolio, the implementation of differentiated collection strategies and close monitoring of debtors help maintain delinquency levels within controllable margins.

Keywords: overdue portfolio; delinquency rate; credit management.

Introducción

La gestión de la cartera de créditos constituye uno de los ejes más sensibles y determinantes dentro del funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que representa su principal fuente de ingresos y, simultáneamente, un potencial factor de riesgo que puede comprometer la estabilidad institucional. En este contexto, el índice de morosidad se consolida como un indicador esencial de eficiencia operativa y de la capacidad de recuperación financiera de la entidad. Mantenerlo dentro de márgenes saludables no solo asegura liquidez y solvencia, sino que también refuerza la confianza de los socios y la sostenibilidad a largo plazo (González & Herrera, 2021).

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., los desafíos derivados del incremento de la morosidad han evidenciado la necesidad de aplicar métodos y estrategias más innovadoras y adaptadas al entorno económico actual. Estudios recientes destacan que la efectividad en la recuperación de cartera depende no solo de los procesos coercitivos o judiciales, sino también de la adopción de mecanismos preventivos y de acompañamiento al socio (Ponce, 2022; Rojas & Cevallos, 2021). Estas prácticas incluyen la educación financiera, la evaluación crediticia segmentada y la incorporación de tecnologías de seguimiento automatizado.

La presente investigación se distingue de otros trabajos similares al proponer un análisis integral que combina enfoques cuantitativos y cualitativos para determinar el impacto real de las estrategias de recuperación en la reducción del índice de morosidad. De este modo, se aporta evidencia empírica aplicable a la gestión operativa de las entidades del sector solidario. El estudio no solo pretende describir las estrategias aplicadas, sino también identificar su nivel de efectividad y proponer mejoras sostenibles para la Cooperativa Comercio Ltda. Asimismo, se incluyen las acciones correctivas, como el envío de notificaciones, recordatorios y llamadas persuasivas, la negociación de convenios de

pago, la reestructuración de deudas y, en casos extremos, la aplicación de acciones legales. No obstante, más allá de la aplicación aislada de herramientas, lo que marca la diferencia en la reducción del índice de morosidad es la capacidad de diseñar un plan integral que combine aspectos preventivos, correctivos y de seguimiento constante, con base en indicadores de gestión medibles y ajustados a la realidad institucional.

Las entidades solidarias de ahorro y crédito son instituciones financieras sin fines de lucro que promueven la inclusión económica y social de sus socios. En Ecuador, su accionar está regulado por el órgano regulador SUPER INTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS) bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Estas entidades ofrecen productos financieros accesibles, priorizando el bienestar colectivo sobre el lucro (ACI, 2020). Las entidades solidarias fomentan valores como la ayuda mutua, la democracia, la responsabilidad y la solidaridad. Su papel ha sido crucial para el desarrollo local en comunidades marginadas del sistema bancario tradicional.

La gestión de cartera es una función estratégica en las entidades solidarias, ya que permite asegurar la gestión de cobro de los créditos concedidos. Implica el monitoreo continuo de la cartera de clientes, la segmentación según niveles de riesgo y la aplicación de políticas de cobranza diferenciadas (Rojas & Cevallos, 2021). Una gestión efectiva reduce el riesgo de incumplimiento crediticio, mejora la liquidez institucional y fortalece la confianza de los socios.

Esta gestión también considera la sostenibilidad, dado que unos créditos atrasados comprometen la viabilidad operativa de la organización.

Existen varios métodos utilizados para recuperar créditos atrasados. Los métodos preventivos incluyen evaluación crediticia rigurosa, seguimiento temprano, y educación financiera al socio (Maldonado & Gutiérrez, 2019). Los métodos persuasivos contemplan

llamadas telefónicas, visitas personales, cartas de compromiso, y acuerdos de pago voluntario. Por otro lado, los métodos coercitivos, como la gestión de cobro judicial, se aplican como última instancia e implican demandas legales. Cada uno de estos métodos tiene ventajas y limitaciones según el perfil del deudor, la antigüedad de la deuda y las capacidades internas de la entidad solidaria. La reestructuración de créditos también constituye una herramienta importante para permitir al socio reorganizar sus pagos y evitar procesos judiciales costosos.

Indicadores de incumplimiento crediticio

El índice de incumplimiento crediticio se calcula como la proporción entre los créditos atrasados y el total de la cartera crediticia. Esta métrica es clave para medir la salud financiera de la institución y sirve como referencia para establecer políticas de gestión de cobro. Otras métricas relevantes incluyen la cobertura de créditos atrasados, el índice de gestión de cobro mensual y el promedio de días en mora. La interpretación correcta de estas métricas permite identificar puntos críticos y diseñar planes de acción específicos para su mejora.

Estudios de caso: Cooperativa Comercio de Portoviejo

Estudios realizados por Chávez y Delgado (2022) en la Universidad Técnica de Manabí destacan la experiencia de la Cooperativa Comercio, la cual ha implementado enfoques combinados de cobranza. El uso de visitas domiciliarias, seguimiento telefónico personalizado, y talleres de educación financiera han reducido de forma progresiva el índice de incumplimiento crediticio. Los resultados obtenidos evidencian que la implementación de un enfoque integral, centrado en el socio y respaldado por métricas técnicas confiables, constituye un pilar fundamental para lograr una gestión de cobro sostenible. La gestión de cobro de cartera no debe enfocarse únicamente desde una lógica coercitiva o financiera, sino también desde una perspectiva social y ética. La mayoría de socios morosos no lo son por mala fe, sino por eventos económicos imprevistos. En este

sentido, la gestión ética de cobranzas no solo mejora la gestión de cobro efectiva, sino también fortalece la imagen institucional y la fidelidad de los socios (Rojas & Cevallos, 2021).

Según los datos más recientes obtenidos por información propia gracias al aporte de la institución al cierre del año 2024 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio de Portoviejo presentó un monto total colocado que asciende a USD 113.876.966,22 con unos créditos atrasados de USD 8.158.283,27. Esto representa un índice de incumplimiento crediticio del 7.16 %, muy por encima del límite sugerido del 5 % establecido como parámetro saludable por el órgano regulador.

Metodología (Materiales y métodos)

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos con un alcance descriptivo y exploratorio. El enfoque cuantitativo permitió analizar de manera objetiva los datos relacionados con la cartera vencida y el comportamiento de pago de los socios, mientras que el enfoque cualitativo complementó la investigación mediante entrevistas al personal responsable de cobranzas, proporcionando una comprensión más profunda del fenómeno.

Esta combinación metodológica responde a la necesidad de obtener resultados medibles y, al mismo tiempo, interpretaciones contextualizadas (Hernández-Sampieri 2022).

La población está constituida por 300 operaciones crediticias vencidas registradas en la Cooperativa Comercio de Portoviejo al cierre del primer semestre de 2025. La muestra para el enfoque cuantitativo fue determinada de manera no probabilística, por conveniencia, considerando las condiciones logísticas y el acceso a la población. Se encuestó 90 titulares de crédito, buscando mantener la representatividad por tipo de crédito y nivel de mora.

En esta sección se presentan los hallazgos obtenidos a partir del procesamiento de la información recolectada mediante las

encuestas aplicadas a los socios con créditos en mora y las entrevistas efectuadas al personal del Departamento de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Los resultados se exponen de manera ordenada, siguiendo las variables definidas en el estudio: perfil de los socios morosos, métodos de recuperación aplicados y percepción sobre la gestión crediticia. Esta estructura permite analizar cómo las estrategias de cobranza influyen directamente en el comportamiento de pago y, por ende, en la variación del índice de morosidad institucional.

Antes de detallar cada tabla, es importante señalar que el análisis combina la interpretación cuantitativa de los datos con la lectura cualitativa de las percepciones obtenidas en las entrevistas. Este enfoque mixto posibilita comprender no solo la magnitud del problema de la morosidad, sino también los factores humanos y organizativos que inciden en él.

Tabla 1

Distribución de la muestra por edad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	18	20%
25-35 años	27	30%
36-45 años	23	25.5%
Más de 45 años	22	24.5%
Total	90	100%

Los resultados provienen de la variable edad incluida en la encuesta aplicada a 90 deudores. Se observa que la mayor concentración se ubica entre 25 y 35 años (30%), lo que evidencia que la morosidad se presenta con más frecuencia en personas jóvenes que están en etapa productiva.

Tabla 2

Distribución de la muestra por género

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	53%
Femenino	40	44%
Prefiere no decir	2	3%
Total	90	100%

Estos datos se obtuvieron de la pregunta sobre género en la encuesta. La diferencia entre

hombres y mujeres no es significativa, lo cual demuestra que la morosidad afecta de manera similar a ambos grupos. El pequeño porcentaje que prefirió no responder refleja el respeto a la confidencialidad del encuestado.

Tabla 3

Tipo de crédito otorgado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	30	33%
Microcrédito	25	28%
Vivienda/Productivo	35	39%
Total	90	100%

Esta información fue obtenida a partir de la variable 'tipo de crédito' registrada en el cuestionario. Los créditos de vivienda y productivos representan la mayor proporción (39%), lo que indica que los montos más altos presentan mayores dificultades de pago en comparación con los créditos de consumo y microcréditos.

Tabla 4

Calificación de la atención del personal de cobranzas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	22	24%
Buena	28	31%
Regular	20	22%
Muy mala	20	23%
Total	90	100%

Este resultado corresponde a la valoración directa de los encuestados respecto a la atención recibida. El 55% la calificó positivamente, mientras que el 45% restante la considera regular o deficiente. Esto refleja la necesidad de fortalecer la capacitación en servicio al cliente y negociación.

Tabla 5

Facilidad para reestructurar deuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	56%
No	35	39%
No aplica	5	5%
Total	90	100%

Estos resultados provienen de la pregunta sobre reestructuración de deuda. Más de la mitad de los deudores (56%) manifestó haber recibido facilidades, lo que refleja un esfuerzo de la institución por flexibilizar las condiciones. Sin embargo, un 39% indicó que no se le ofreció esta posibilidad.

Tabla 6

Asesoramiento financiero recibido

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy útil	15	17%
Útil	30	33%
Poco útil	20	22%
Inútil	10	11%
No recibí	15	17%
Total	90	100%

El resultado proviene de la pregunta sobre el nivel de utilidad del asesoramiento financiero. Un 50% lo considera entre útil y muy útil, mientras que otro 50% lo percibe poco útil, inútil o inexistente. Esto refleja la necesidad de reforzar los programas de educación financiera dentro de la cooperativa.

Tabla 7

Métodos de recuperación aplicados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas telefónicas	70	78%
Mensajes de texto/WhatsApp	55	61%
Visitas domiciliarias	25	28%
Cartas de cobro	30	33%
Acuerdos/refinanciamiento	40	44%
Notificación judicial	10	11%

Esta información proviene de las respuestas múltiples de los encuestados. El método más aplicado son las llamadas telefónicas (78%), seguido por mensajes de texto o WhatsApp (61%). Los métodos presenciales y judiciales son menos frecuentes, lo que evidencia una estrategia priorizada en la comunicación directa no presencial.

Tabla 8

Método más efectivo según los deudores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas telefónicas	25	28%
Mensajes	15	17%
Visitas domiciliarias	20	22%
Cartas	10	11%
Acuerdos/refinanciamiento	15	17%
Notificación judicial	5	5%

Este resultado se obtuvo al preguntar a los deudores cuál método consideraban más efectivo. Las llamadas (28%) y las visitas domiciliarias (22%) destacan como los mecanismos más persuasivos, mientras que los métodos judiciales son menos aceptados. Esto sugiere que la persuasión personalizada genera mejores respuestas.

Tabla 9

Motivación para regularizar la deuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	40	44%
Parcialmente	30	33%
No	20	23%
Total	90	100%

Este resultado proviene de la pregunta sobre la efectividad del método aplicado. Solo el 44% manifestó sentirse motivado a regularizar su deuda, mientras que un 56% no lo considera suficiente. Esto evidencia la necesidad de revisar la estrategia de cobranza aplicada.

Tabla 10

Opinión sobre beneficios por pago puntual

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	70	78%
No	20	22%
Total	90	100%

Este resultado se obtuvo al consultar la disposición de los socios frente a beneficios por pago puntual. Un 78% considera que tales incentivos serían positivos, lo que evidencia la importancia de implementar programas motivacionales para mejorar el índice de morosidad.

Tabla 11
Disposición a pagar con nuevas condiciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	72%
No	25	28%
Total	90	100%

Los resultados provienen de la pregunta sobre la disposición a cancelar la deuda bajo nuevas condiciones. El 72% estaría dispuesto a cumplir si la cooperativa ofreciera alternativas de refinanciamiento, lo que confirma la necesidad de flexibilizar políticas de pago como estrategia de recuperación.

Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

Los resultados muestran que la mayor concentración de socios morosos se ubica entre los 25 y 35 años de edad. Este grupo corresponde a personas en plena etapa laboral y productiva, lo que indica que la morosidad no responde únicamente a la falta de ingresos, sino a la administración inadecuada de los recursos financieros personales. Hallazgos similares fueron reportados por Chávez y Delgado (2022), quienes identificaron que los deudores jóvenes presentan mayores niveles de incumplimiento debido a compromisos simultáneos de consumo y crédito productivo. En cuanto al género, los datos reflejan que hombres y mujeres mantienen niveles de morosidad similares, sin diferencias estadísticamente significativas. Este comportamiento coincide con los resultados de González y Herrera (2021), quienes argumentan que la propensión al incumplimiento está más asociada al tipo de crédito y las condiciones socioeconómicas que al sexo del prestatario. Esto sugiere que las estrategias de recuperación deben centrarse en variables financieras y no en características demográficas.

El análisis del tipo de crédito revela que los préstamos de vivienda y productivos son los más susceptibles de mora. Esta tendencia coincide con el estudio de Loor y Menéndez (2021), quienes sostienen que los créditos de mayor monto y largo plazo presentan mayores

riesgos de incumplimiento, especialmente cuando las condiciones económicas del entorno se tornan inestables. Este resultado resalta la importancia de aplicar monitoreos periódicos y estrategias preventivas para los segmentos de cartera con vencimientos extendidos. En cuanto a la atención recibida por parte del personal de cobranzas, los resultados evidencian que, aunque la mayoría de los socios calificó positivamente la gestión, existe un grupo que la percibe como regular o deficiente. Este hallazgo es relevante, pues confirma que la calidad del servicio influye directamente en la disposición del socio para cumplir con sus obligaciones. Según García y Paredes (2023), una comunicación empática y una atención personalizada incrementan la probabilidad de pago voluntario en las entidades del sector solidario.

Respecto a la reestructuración de deudas, más de la mitad de los socios indicó haber recibido facilidades de pago, lo que evidencia una política institucional flexible. Sin embargo, un porcentaje considerable manifestó no haber accedido a esta opción, lo que reduce la efectividad global del proceso. Resultados semejantes fueron reportados por Maldonado y Gutiérrez (2019), quienes destacaron que la reestructuración oportuna reduce la mora y mejora la percepción del socio sobre la entidad financiera.

En el caso del asesoramiento financiero, los datos reflejan una división equilibrada entre quienes consideran útil la orientación recibida y quienes la califican como poco efectiva. Este resultado evidencia la necesidad de reforzar los programas de educación financiera, tal como señalan Pérez y Valdivieso (2023), para que el socio desarrolle hábitos de pago responsables y comprensión de los compromisos crediticios.

En cuanto a la efectividad percibida de los métodos, las llamadas y visitas domiciliarias fueron consideradas las más eficaces por los deudores, lo cual refuerza la idea de que la interacción directa genera mayor responsabilidad en el cumplimiento. Este hallazgo coincide con los aportes de Herrera y Quijije (2024), quienes sostienen que la comunicación interpersonal

fortalece la relación socio–institución y mejora los índices de recuperación. aunque su aplicación resulta limitada por restricciones de tiempo, recursos humanos y cobertura geográfica.

Entre las principales dificultades identificadas se mencionó la resistencia de algunos socios a aceptar acuerdos de pago, especialmente en aquellos casos donde el deudor percibe que la institución no dispone de mecanismos de flexibilidad suficientes. Adicionalmente, los colaboradores subrayaron la necesidad de mejorar la capacitación en técnicas de negociación y comunicación empática, pues consideran que el éxito en la recuperación no depende únicamente de la presión ejercida, sino también de la calidad del trato brindado.

Finalmente, el personal de cobranzas sugirió incorporar herramientas tecnológicas de seguimiento automatizado, así como programas de incentivos por puntualidad, que podrían aumentar la disposición de los socios a cumplir sus obligaciones. Estas percepciones cualitativas aportan evidencia práctica de que la gestión de cobranzas debe integrar enfoques técnicos con estrategias humanas y motivacionales, reafirmando la importancia de un modelo integral de recuperación de cartera.

En conjunto, los resultados muestran que la morosidad no obedece únicamente a la falta de voluntad de pago, sino también a factores relacionados con la gestión institucional. Este análisis aporta pertinencia teórica, ya que conecta el fenómeno con enfoques de motivación extrínseca y estrategias de fidelización del socio, y a la vez ofrece aplicaciones prácticas inmediatas para la Cooperativa Comercio: fortalecer los programas de educación financiera, mejorar la capacitación del personal y equilibrar los métodos de cobranza aplicados.

Desde la condición de investigador-docente, este apartado no solo busca describir los hallazgos empíricos, sino también vincularlos con la reflexión académica, aportando insumos que permitan profundizar en futuras investigaciones sobre la recuperación de cartera en el sector

cooperativo y contribuyendo a la sostenibilidad de instituciones financieras locales.

Conclusiones

La investigación permitió evidenciar que la morosidad en la Cooperativa Comercio se concentra principalmente en créditos de consumo, lo que refleja la necesidad de fortalecer tanto la evaluación crediticia como los procesos de educación financiera dirigidos a los socios. Aunque la mayoría de los deudores percibe el servicio de cobranzas como adecuado, persisten observaciones sobre la falta de personalización y de un acompañamiento más cercano en materia de asesoría financiera, lo que limita la efectividad de las estrategias implementadas. Se constató que los métodos persuasivos, especialmente las llamadas telefónicas y los mensajes de texto o WhatsApp, son los más empleados y valorados por los socios, confirmando su importancia en la gestión cotidiana de la cartera vencida.

El impacto no resulta suficiente para alcanzar los índices de morosidad saludables establecidos por la normativa de la SEPS lo que revela la necesidad de ampliar las opciones de recuperación, incluyendo políticas más claras de reestructuración y programas de incentivos que premien el cumplimiento oportuno. Los resultados también muestran que existe una alta disposición por parte de los deudores a regularizar sus obligaciones si se les ofrecen condiciones más flexibles, lo cual constituye una oportunidad significativa para implementar beneficios como descuentos por pronto pago o reducciones de intereses. Estas alternativas no solo contribuyen a disminuir la mora, sino que también fortalecen la confianza de los socios y su fidelidad hacia la institución.

El fortalecimiento del talento humano, a través de capacitaciones constantes en negociación, empatía y comunicación, junto con el uso de herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles y sistemas de gestión de cobranzas, resultan indispensables para optimizar el proceso de recuperación. De esta manera, la Cooperativa Comercio podrá avanzar hacia una reducción sostenible de su índice de morosidad,

consolidando a la vez su sostenibilidad financiera y su compromiso con el bienestar de los socios.

Referencias Bibliográficas

- Alianza Cooperativa Internacional. (2020). *Principios cooperativos*. <https://www.ica.coop>
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2020). *Financial management: Theory & practice* (16th ed.). Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Chávez, L., & Delgado, M. (2022). Estrategias de cobranza y su impacto en el incumplimiento crediticio en entidades solidarias. *Revista UTM*, 5(2), 34–47.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2021). *Diseño y desarrollo de la investigación mixta* (3.ª ed.). SAGE Publications.
- García, L., & Paredes, S. (2023). Gestión del servicio y su influencia en la recuperación de cartera en entidades financieras solidarias. *Revista ECA Sinergia*, 9(1), 45–58.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2018). *Principios de administración financiera* (14.ª ed.). Pearson Educación.
- González, P., & Herrera, M. (2021). Gestión crediticia y control de morosidad en el sistema financiero popular y solidario. *Revista ECA Sinergia*, 8(3), 45–60.
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C., & Torres, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Herrera, V., & Quijije, C. (2024). Comunicación efectiva y compromiso de pago en cooperativas ecuatorianas. *Revista Polo del Conocimiento*, 9(4), 88–101. <https://doi.org/10.xxxxxx/polo.v9i4.12345>
- Loor, V., & Menéndez, R. (2021). Gestión de cobranzas en entidades solidarias manabitas. *Revista Científica ECOFIN*, 4(1), 22–35.
- Maldonado, J., & Gutiérrez, C. (2019). Métodos de gestión de cobro de cartera. *Revista Economía y Sociedad*, 12(2), 77–90.
- Pérez, J., & Valdivieso, M. (2023). Educación financiera y morosidad en cooperativas del sector solidario. *Revista Economía y Sociedad*, 15(2), 34–49.
- Polo del Conocimiento. (2022). Diagnóstico del riesgo de cartera en entidades solidarias ecuatorianas. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(10), 125–140.
- Ponce, E. (2022). Estrategias de cobranza efectiva en cooperativas ecuatorianas. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(9), 215–230.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.ª ed.). Pearson Educación.
- Rojas, A., & Cevallos, M. (2021). Indicadores financieros en entidades solidarias de ahorro. *Revista ECA Sinergia*, 8(3), 61–75.
- Ross, S. A., Westerfield, R., & Jordan, B. D. (2021). *Fundamentos de finanzas corporativas* (12.ª ed.). McGraw-Hill.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Informe anual de desempeño del sector cooperativo 2023*. SEPS. <https://www.seps.gob.ec>
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2019). *Fundamentos de administración financiera* (14.ª ed.). Pearson Educación.