



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**“LA MOROSIDAD EN EL PRODUCTO MICROCRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.
Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS”**

Trabajo de investigación previo a la obtención de título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

PORTADA

Autor: Pedro Antonio Álvarez Gómez

Tutor: Dr. Chrystiam Celi, Mgs.

AMBATO – ECUADOR

2021

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, Pedro Antonio Álvarez Gómez, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “LA MOROSIDAD EN EL PRODUCTO MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS”, como requisito para optar al grado de “Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria” y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 01 días del mes de septiembre del 2.021 firmo conforme:

Autor: Pedro Antonio Álvarez Gómez



Firma:

Número de Cédula: 1803117066

Dirección: Atipillahuazo AT- 20 y Rodríguez de Guzmán

Correo Electrónico: pedroantonioalvarez2006@gmail.com

Teléfono: 032874535

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda. y su incidencia en los resultados financieros” presentado por Álvarez Gómez Pedro Antonio, para optar por el Título Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, septiembre 01 del 2021



Dr. Chrystiam Celi Portero, Mgs.

Tutor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Álvarez Gómez Pedro Antonio declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, septiembre 01 del 2021



Pedro Antonio Álvarez Gómez

CI: 1803117066

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema “La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda. y su incidencia en los resultados financieros”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, septiembre 8 del 2021



.....

Lic. Juan Salazar Mera, Mgs
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....

Econ. Isaac Paredes Flor, Mgs.
VOCAL UNO



.....

Dr. Chrystiam Celi Portero, Mgs
VOCAL DOS

El presente trabajo esta dedicado a mi familia quienes han sido el pilar fundamental en la consecución de mis proyectos personales y profesionales. Por su paciencia y apoyo en los momentos complicados, pero de manera especial por las palabras de apoyo que me motivaron permanentemente a luchar por este objetivo.

DEDICATORIA

Al concluir esta etapa académica expreso mi agradecimiento a quienes hicieron posible alcanzar este objetivo, caminaron junto a mi para la consecución, siendo mi inspiración, fortaleza y apoyo. Esta mención especial es para mis hijos, esposa, padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	3
APROBACIÓN TRIBUNAL	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS	13
ÍNDICE DE ANEXOS.....	14
RESUMEN EJECUTIVO	15
ABSTRACT.....	17
INTRODUCCIÓN	17
Importancia y Actualidad	18
Planteamiento del problema.....	21
Objetivos	25
Objetivo General:	25
Objetivos Específicos:.....	26
CAPÍTULO I.....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
Antecedentes de investigación	26
Desarrollo del campo de estudio	27
Economía Popular y Solidaria.....	27
Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	29
Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario.....	29
Microcréditos	30
Morosidad	32
Tipos de morosidades.....	33

Morosidades Intencionales	33
Morosidades fortuitas	33
Morosidades negligentes	34
Administración de Riesgos	34
Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales	35
Liquidez	36
Liquidez Corriente	37
Liquidez estructural.....	38
Riesgo de Liquidez.....	38
Antecedentes	38
Riesgos de Liquidez	39
Etapas del riesgo	40
Principios para la gestión y supervisión del riesgo de liquidez propuestos por el Comité de Basilea	41
Principio fundamental para la gestión y supervisión del riesgo de liquidez	42
Buen Gobierno de la gestión del riesgo de liquidez.....	42
Medición y gestión del riesgo de liquidez.....	43
CAPÍTULO II	46
DISEÑO METODOLÓGICO	46
Enfoque y diseño de la investigación.....	46
Descripción de la muestra y el contexto de la investigación	48
Población y muestra	48
Proceso de recolección de los datos	48
Operacionalización de Variables.....	48
El método	56
La Técnica.....	56
Diseños de los instrumentos diagnosticados	56
Validez y Confiabilidad	57
Resultados de la aplicación de la Encuesta	58
Resultados de la aplicación de la entrevista.	76
CAPÍTULO III.....	79
Nombre de la Propuesta	79
Definición del tipo de producto	79
Objetivos	80
Objetivo General:	80

Objetivos Específicos:.....	80
Estructura de la propuesta	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	109
Conclusiones	109
Recomendaciones.....	110
BIBLIOGRAFÍA	112
Anexos	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.ª 1. Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario	30
Tabla N° 2. Operacionalización de la variable independiente	50
Tabla N° 3. Operacionalización de la variable dependiente.....	54
Tabla N° 4. Aplicación del Alpha de Cronbach	57
Tabla N° 5. Capacidad de pago del socio.....	58
Tabla N° 6. Análisis crediticio	59
Tabla N° 7. Aplicación de manual para otorgamiento y recuperación de microcréditos.....	60
Tabla N° 8. Presentación de garantías	62
Tabla N° 9. Score crediticio	63
Tabla N° 10. Score crediticio para calificación de créditos	64
Tabla N° 11. Gestión de cobranza preventiva	65
Tabla N° 12. Gestión de cobranza a los socios en mora	66
Tabla N° 13. Notificaciones de créditos vencidos	68
Tabla N° 14. Gestor de cobranzas por oficina.....	69
Tabla N° 15. Políticas de recuperación de microcréditos.....	70
Tabla N° 16. Provisiones para el microcrédito.....	71
Tabla N° 17. Manual de cobranzas para el microcrédito	72
Tabla N° 18. Seguimiento de pagos de microcréditos	74
Tabla N° 19. Políticas de cobranza	75
Tabla N° 20. Estructura de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.....	82
Tabla N° 21. Indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.	84
Tabla N° 22. Índices financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.	84
Tabla N° 23 Comportamiento de la cartera microcrédito 2016 al 2020.....	87
Tabla N° 24 Comportamiento de la cartera bruta del 2016 al 2020.....	88
Tabla N° 25 Comportamiento de la cartera bruta año 2021.....	89
Tabla N° 26 Comportamiento de la cartera microcrédito año 2021.....	90
Tabla N° 27. Matriz FODA	91

Tabla N° 28. Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI.....	93
Tabla N° 29. Evaluación de Factores Internos EFE	94
Tabla N° 30. Matriz de estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.	95
Tabla N° 31. Estrategia 1. Establecer acciones preventivas para evitar la morosidad pre y post crédito	97
Tabla N° 32. Estrategia 2. Capacitación al personal del área de Crédito y Cobranzas a través de formación continua.....	99
Tabla N° 33. Estrategia 3 Alianzas estratégicas con otras empresas del sector Agrícola y Construcción	100
Tabla N° 34. Estrategia 4. Ahorro futuro diario	101
Tabla N° 35. Estrategia 5 Novación del crédito	102
Tabla N° 36. Estrategia 6. Incentivos a socios puntuales.....	103
Tabla N° 37. Estrategia 7. Definición de medidas específicas para dar seguimiento y recuperación del producto microcrédito	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Porcentaje de morosidad en microcréditos por sectores financieros cooperativo. Año 2020	22
Gráfico N° 2. Microcréditos otorgados por cada segmento, Año 2020	22
Gráfico N° 3. Árbol del Problema	25
Gráfico N° 4. Capacidad de pago del socio.....	59
Gráfico N° 5. Análisis crediticio	60
Gráfico N° 6. Aplicación de manual para otorgamiento y recuperación de microcréditos	61
Gráfico N° 7. Presentación de garantías	62
Gráfico N° 8. Score crediticio	64
Gráfico N° 9. Score crediticio para calificación de créditos	65
Gráfico N° 10. Gestión de cobranza preventiva	66
Gráfico N° 11. Gestión de cobranza a los socios en mora	67
Gráfico N° 12. Notificaciones de créditos vencidos	69
Gráfico N° 13. Gestor de cobranzas por oficina	70
Gráfico N° 14. Políticas de recuperación de microcréditos	71
Gráfico N° 15. Provisiones para el microcrédito	72
Gráfico N° 16. Manual de cobranzas para el microcrédito	73
Gráfico N° 17. Seguimiento de pagos de microcréditos	74
Gráfico N° 18. Políticas de cobranza	76
Gráfico N° 19 Morosidad de la cartera de microcréditos. Período 2016-2020	88
Gráfico N° 20 Morosidad de la cartera total. Período 2016-2020.....	89
Gráfico N° 21 Morosidad de la cartera total. Año 2021	90
Gráfico N° 22 Morosidad de la cartera microcrédito. Año 2021	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Encuesta	117
Anexo N° 2. Entrevista.....	120

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.

TEMA: “LA MOROSIDAD EN EL PRODUCTO MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS”

AUTOR: PEDRO ANTONIO ÁLVAREZ

TUTOR: DR. CHRYSTIAM CELI, MGS.

RESUMEN EJECUTIVO

El sector financiero, de manera especial las cooperativas de Ahorro y Crédito se han convertido en un importante eje de la economía nacional, dado que brindan apoyo a todos los sectores económicos, de manera especial a los menos favorecidos, con la finalidad de que los socios puedan generar nuevos emprendimientos y por ende fuentes de trabajo. En este contexto, las Cooperativas entre sus productos financieros ofrecen microcréditos, no obstante, existe una alta tasa de morosidad de éstos. El objetivo de la presente investigación es diseñar estrategias de gestión para la cobranza de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos, se utilizó un análisis mixto, es decir, cuantitativo a través de la recolección de datos, y, cualitativo, ya que se hizo un acercamiento a los principales implicados en el proceso, con el fin de obtener información del tema. Así también, se aplicó un tipo de investigación bibliográfica-documental para obtener información relevante del fenómeno analizado y, por otro lado, una de tipo descriptivo que permitió describir los datos obtenidos. Los principales resultados muestran que la morosidad resulta de una inadecuada aplicación de estrategias para la recuperación de los microcréditos vencidos y, esto a su vez, afecta directamente a los resultados financieros de la organización. Se concluye que, a través de la aplicación de estrategias adecuadas para la recuperación de microcréditos se

permitirá que la Cooperativa pueda mantener una recuperación eficiente de las obligaciones vencidas de los socios en los tiempos establecidos.

DESCRIPTORES: Cooperativas, microcréditos, morosidad, sector financiero.

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIÓN DE LA
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.**

**THEME: “DEFAULT ON THE MICROCREDIT PRODUCT OF THE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE "LTDA.
AND ITS IMPACT ON FINANCIAL RESULTS "**

AUTHOR: PEDRO ANTONIO ÁLVAREZ

TUTOR: DR. CHRYSTIAM CELI, MG.

ABSTRACT

The financial sector, in particular, credit unions has become a backbone of the national economy since they provide support to all economic sectors, especially to those less advantaged in today's society. In this order, partners support the creation of new entrepreneurships and sources of employment. In this context, credit unions tend to offer microcredits among their financial products; however, high levels of defaults are evidenced. The objective of this research is to design management strategies for the collection of microcredits at the credit union “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.” It is worth saying that a mixed analysis was used to address the settled objectives; on the one hand, the quantitative research with data collection was carried out. On the other hand, the qualitative study was done with an approach focused on the main characters of this study; consequently, reliable information on the subject was gathered. Likewise, the bibliographic-documentary research was applied to obtain relevant information on the subject of study; additionally, this research had descriptive traits since data was widely well-described. Regarding the results, it is shown that defaults are caused due to the inadequate application of strategies for the recovery of defeated microcredits, which negatively affects the financial status of the mentioned organization. To conclude, it is determined that the application of proper strategies on the recovery of microcredits will allow the credit union to keep efficient and timely recovery levels on defeated obligations and debts in partners.

KEYWORDS: KEYWORDS: Credit unions, defaults, financial sector,

INTRODUCCIÓN

Importancia y Actualidad

El presente estudio tiene como base la línea de investigación Asociatividad y Productividad y como sub línea Finanzas en la Economía Popular y Solidaria, debido que la investigación se centra en una entidad financiera de la Economía Popular y Solidaria (EPS) como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, específicamente en el aspecto morosidad en el producto microcrédito.

De acuerdo al Plan de Desarrollo Nacional (2017, p. 33) se promueve una garantía a las comunidades, asociaciones y cooperativas de una estabilidad económica, así también, se menciona que se mantendrá un manejo macroeconómico adecuado y transparente de modo que exista una liquidez financiera sostenida para el desarrollo social.

La Constitución de la República (2008) manifiesta que el sector financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en el artículo 445 mencionan que las cooperativas de ahorro y crédito se consideran como organizaciones creadas y estructuradas por personas tanto naturales como jurídicas que, a su vez, se unen de manera voluntaria bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo principal de llevar a cabo actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, una vez que haya cumplido con las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con los clientes; y, manteniéndose bajo la dependencia y regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Al respecto de esta última, será la entidad encargada de regular los aspectos relacionados con los principios de territorialidad, balance social,

alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

En el mismo Código, se trata el aspecto relacionado con la solvencia y prudencia financiera en el Artículo 449, en el que se menciona que las cooperativas de ahorro y crédito deben mantener índices de solvencia y prudencia financiera a fin de que éstas se encuentren en capacidad de cumplir con las obligaciones adquiridas y llevar a cabo las actividades que se dispongan de acuerdo a las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando siempre las diferentes especificaciones que tienen cada uno de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. A este respecto, las regulaciones deberán establecer normativas específicas direccionadas a los siguientes aspectos: (1) Solvencia patrimonial; (2) Prudencia Financiera; (3) Mínimos de Liquidez; (4) Balance Social; y, (5) Transparencia.

Así también, la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera, ha estipulado leyes relacionadas a la regulación de la cartera de crédito del sistema financiero nacional, puntualmente el artículo 4 a través de la resolución No. 043-2015-F en la que se menciona que el microcrédito es otorgado ya sea a una persona natural o jurídica que presente un registro de ventas inferior o igual a 100.000,00 o a su vez a un grupo de prestatarios que presenten una garantía solidaria, y, que éste sea destinado a financiar determinadas actividades de producción y /o comercialización en pequeña escala. Asimismo, que la principal fuente de pago represente el producto de las ventas o ingresos que generan dichas actividades (Banco Central del Ecuador, 2020).

Todo tipo de morosidad genera ciertos riesgos a las instituciones financieras, entre los más importantes los de liquidez. A este respecto, la Junta de Regulación Monetaria (2015), en el artículo 7, manifiesta que todas las cooperativas de ahorro y crédito de cualquier segmento deberán contar con una unidad de riesgos, esta unidad tendrá el mismo nivel jerárquico que las áreas de negocio y tendrá autonomía propia. Entre sus principales funciones se destaca en el artículo 8, la de aprobar, controlar y verificar el cumplimiento de las políticas, procesos y estrategias en materia de riesgos.

Del mismo modo, en el artículo 14 se considera el proceso que debe realizar la Administración de Riesgo Integral de Riesgos, al respecto se destaca lo siguiente: (1) Identificación: en este proceso se reconocen los diferentes riesgos que pueden surgir en la operación, producto, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad; (2) Medición: los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad; (3) Priorización: a través de la identificación de los diferentes riesgos y el impacto que éstos tendrán se deben establecer las acciones a llevar a cabo; (4) Control: se trata de las actividades que son aplicadas a fin de solventar las problemáticas detectadas; (5) Mitigación: se trata de las distintas acciones llevadas a cabo a fin de disminuir los riesgos y minimizar pérdidas; (6) Monitoreo: consiste en el seguimiento de todas las actividades o alternativas puestas en marcha; y, (7) Comunicación: consiste en la elaboración de un plan de comunicación a fin de mantener al tanto a toda la organización, con información veraz y oportuna.

En cuanto al tipo de riesgo en el artículo 15 se menciona el riesgo de liquidez, que a su vez es definido como la probabilidad de que una entidad no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo con sus obligaciones y que, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones, incurriendo en pasivos con costos o vender sus activos en condiciones desfavorables.

En cuanto a los niveles de riesgo, en el artículo 18 de este Código, se destacan los siguientes: (a) Riesgo crítico. - existe la probabilidad de una pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio; (b) Riesgo Alto. - representa una probabilidad de pérdida alta que podría afectar el normal funcionamiento de ciertos procesos de la entidad; (c) Riesgo medio. -representa una pérdida moderada, que puede afectar a ciertos procesos; y, (d) Riesgo bajo. -se trata de una pérdida baja, que no afecta de gran manera a los procesos de la entidad.

En el Artículo 2, en cuanto a los lineamientos para la administración de riesgos se debe tomar en consideración, por un lado, la morosidad, en este aspecto se deberán establecer determinados límites o acciones para gestionar de forma adecuada la cartera de crédito, es decir, cuando la morosidad se aproxime a un

límite, se deberán llevar a cabo acciones que permitan controlar el problema detectado; y, por otro lado, la liquidez, en la que se deberá establecer límites para la administración de la liquidez.

Esta investigación pretende establecer estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. a fin de que ésta cuente con un instrumento de validez que sirva de guía para reducir los índices de morosidad generados por la falta de pago de los microcréditos otorgados a los socios.

Planteamiento del problema

En el año 2008 en el Ecuador por medio de la Constitución de la República se aprobó el modelo de Economía Popular y Solidaria (EPS), a su vez, a través de este se dio apoyo a la creación y surgimiento de entidades financieras de la EPS, entre estas se destacan las cooperativas de ahorro y crédito.

En la actualidad, a nivel nacional existen alrededor de 547 cooperativas (SEPS, 2019), las cuales registran 7,79 millones de certificados de aportación, con una suma de USD 16 132 millones en activos, USD 13 784 millones en pasivos y USD 2 345 millones en patrimonio.

Así también, la SEPS (2019) menciona que para el año 2019 se registró una cartera improductiva de 117,3%, una liquidez del 25,9% y una solvencia del 18,2%, en este sentido, y de acuerdo a los datos aportados esta institución, la liquidez es uno de los aspectos relevantes para toda entidad financiera.

En cuanto al porcentaje de morosidad en microcréditos, la SEPS (2020) en su boletín económico registra porcentajes relativamente altos tanto en el segmento cuatro como en el 5, mientras que los demás segmentos de la clasificación mantienen un nivel de morosidad menor al 20%.

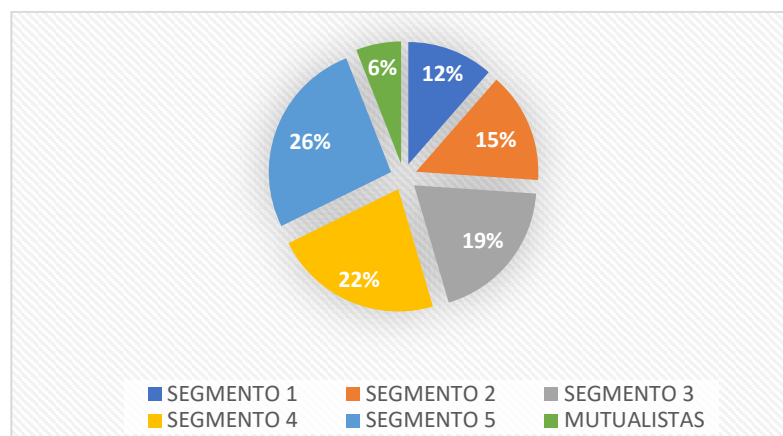


Gráfico N° 1. Porcentaje de morosidad en microcréditos por sectores financieros cooperativo. Año 2020

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

Así también, en el año 2020 el sector cooperativo ha sido de gran apoyo a través de la generación de microcréditos, con el objetivo claro de que éstos sean invertidos en negocios y puedan mejorar la calidad de vida de los socios, sin embargo, no en todos los sectores se han otorgado el mismo número o su equivalente en millones de dólares

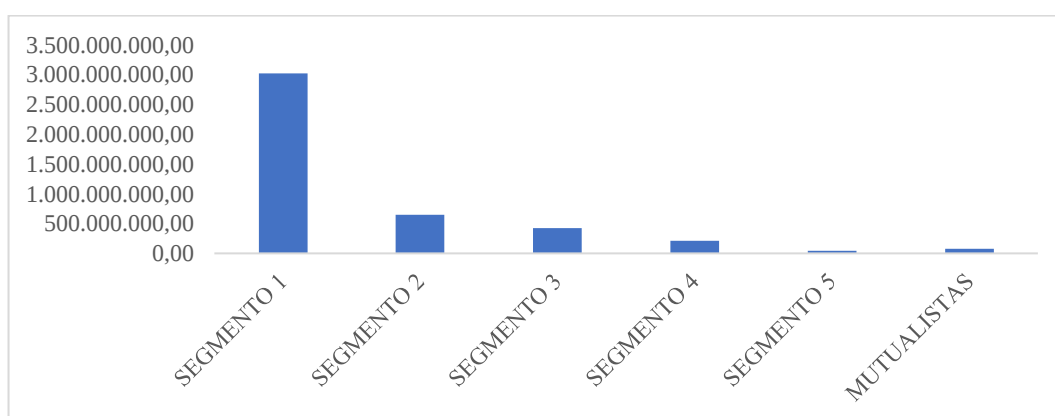


Gráfico N.º 2. Microcréditos otorgados por cada segmento, Año 2020

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

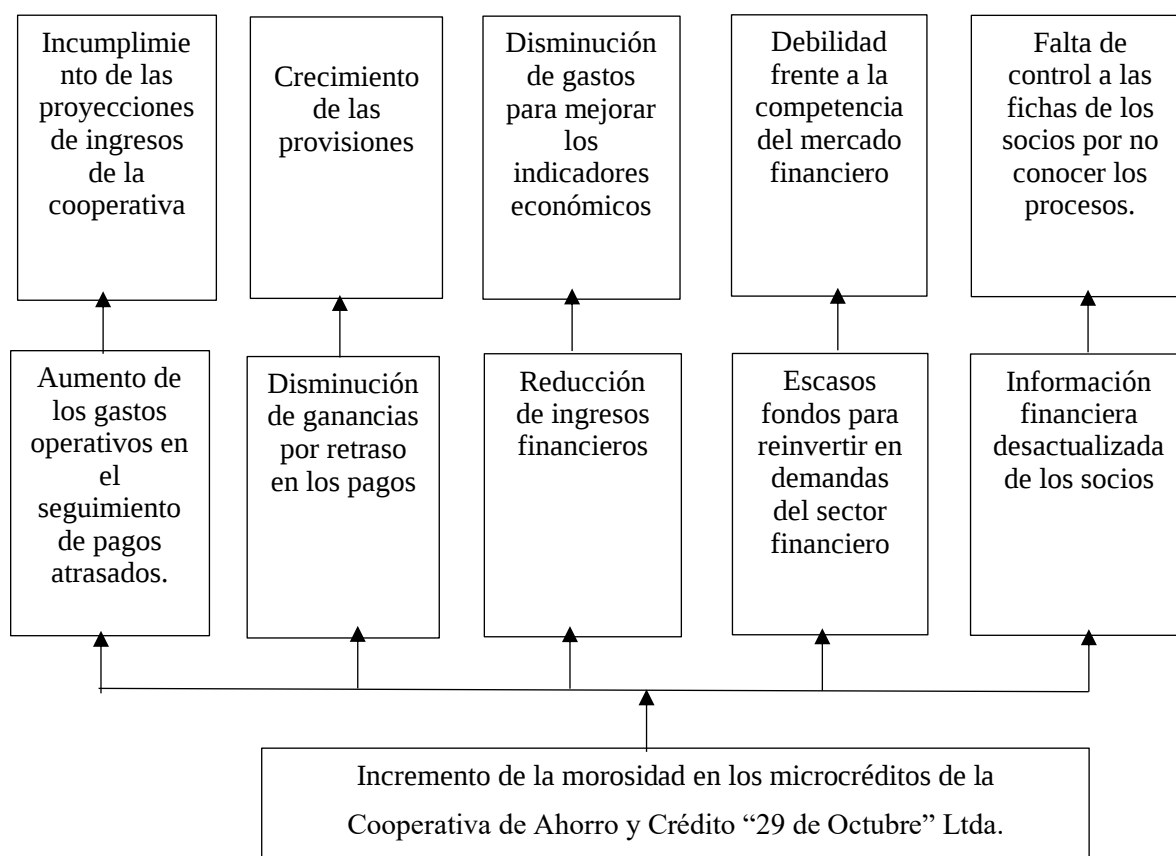
De acuerdo con los datos expuestos, el segmento que ha otorgado un mayor número de microcréditos ha sido el 1 y en menor cantidad el 2, sin embargo en relación con el porcentaje de morosidad en los microcréditos son los segmentos que otorgan menos microcréditos los que presentan mayor nivel de endeudamiento. Al respecto de este último, podría ser el resultado de un endeudamiento que las cooperativas vienen acumulando de años anteriores, lo cual a su vez ha generado importantes riesgos de liquidez en éstas y posible cierre al no poder encontrarse estables económicamente en un mercado tan competitivo como es el financiero.

En este contexto, La liquidez es considerada como la capacidad que tiene toda organización a fin de mantener los recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones en tiempo y forma. Estas entidades están en la obligación de gestionar de forma adecuada sus recursos a fin de contar con la solvencia necesaria para las posibles exigencias inmediatas o de corto plazo que puedan provocar posibles riesgos de liquidez. Para disponer de un nivel adecuado de liquidez las entidades financieras deben llevar a cabo ciertas actividades de colocación y de captación que mantengan una coherencia (SEPS, 2019).

Según De Lara (2005) el riesgo de liquidez es considerado como la pérdida potencial que resulta de la combinación de una serie de eventos que afectan de manera directa la capacidad de disponer recursos para hacer frente a sus obligaciones.

En el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito trabajan en forma conjunta por el bienestar de sus socios basadas en principios tales como la solidaridad, democracia y participación. Dada la complejidad del riesgo de liquidez, estas entidades han visto la necesidad de generar determinadas directrices a fin de mantener un nivel adecuado de liquidez y minimizar el riesgo relacionado. En el año 2015, de acuerdo a estadísticas registradas por el Banco Central del Ecuador, las cooperativas del Sistema Financiero Popular y Solidario presentaron una tendencia positiva en lo que respecta a los índices de liquidez. En este contexto, se comprueba que la política de liquidez aplicada procura una cobertura holgada de recursos líquidos frente a pasivos de corto plazo (Sistema Financiero Popular y Solidario, 2015).

Problema: ¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.?



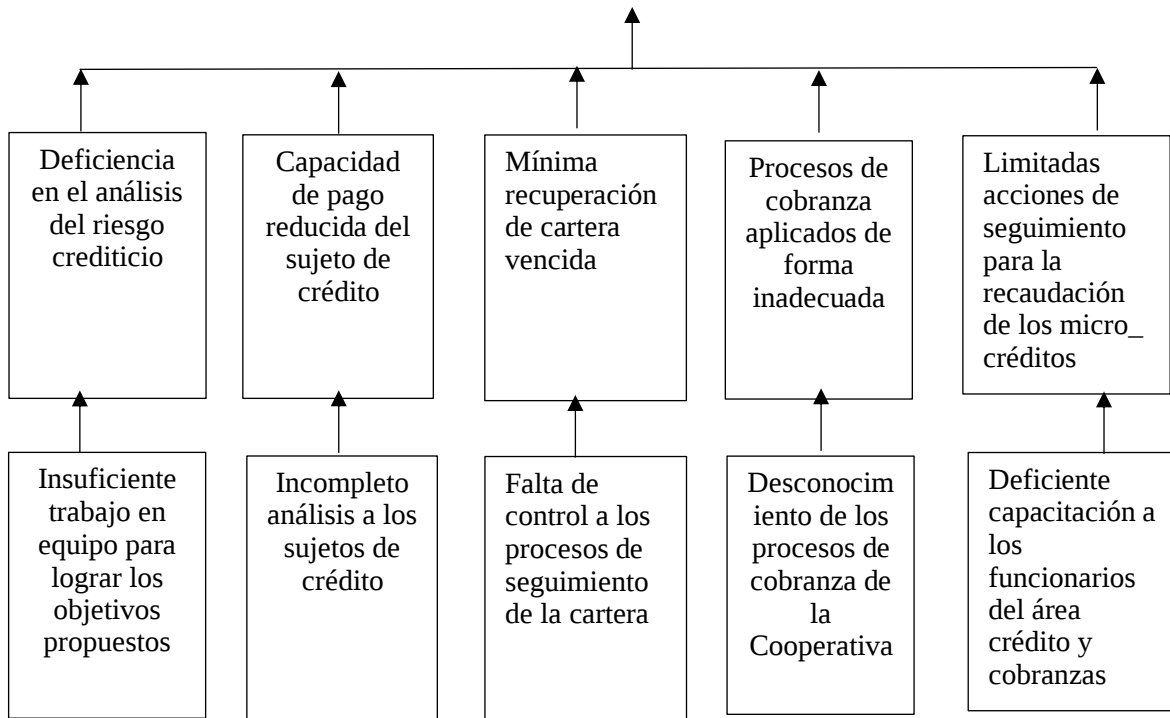


Gráfico N° 3. Árbol del Problema
Elaborado por: Álvarez (2021)

Objeto

Cooperativas de ahorro y Créditos

Campo

La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda. y su incidencia en los resultados financieros

Objetivos

Objetivo General:

- Diseñar estrategias de gestión para la cobranza de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los aspectos que inciden en el incremento de la morosidad del producto microcrédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.
- Determinar factores principales que reducen los niveles de morosidad.
- Proponer estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de investigación

A continuación, se elabora una revisión de los principales trabajos de investigación que mantienen relación con el fenómeno en análisis, entre los principales se destacan los siguientes:

En una primera investigación presentada por Laguna (2018) titulada La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huanúco, se muestra que uno de los principales factores que inciden en la morosidad es el proceso inadecuado de evaluación crediticia, dado que no se realiza bajo una revisión minuciosa por parte de los asesores. Así también, se menciona que el control y seguimiento del crédito debe ser considerado como una medida fundamental que permita a la cooperativa conocer la cultura y capacidad de pago de los clientes.

En la investigación Estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada del autor Cumbillo (2018), la principal conclusión es que una de las estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos es aplicar políticas y normativas claras que permitan en parte implementar alternativas eficaces para recuperar de manera más rápida y efectiva la cartera de créditos vencida.

Así también, Clavijo-Ramírez (2016) en su estudio denominado Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia pone de manifiesto que, usualmente los agentes beneficiarios de un microcrédito deben caracterizarse por un historial y una cultura crediticia, además de contar con ingresos fijos estables y estados financieros contables estables.

Finalmente, en el trabajo de investigación titulado La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco Ltda. de la autora Masapanta (2016) manifiesta que las entidades financieras al momento de otorgar sus productos financieros, específicamente el microcrédito, se ve en la necesidad de incurrir en costos operacionales tales como: gastos de personal, honorarios, servicios, de comunicación, tecnología, entre otros a fin de que exista un correcto desarrollo giro del negocio, mientras que, la demanda por su parte genera un alto riesgo crediticio.

Desarrollo del campo de estudio

Economía Popular y Solidaria

En el año 2017 se aprobó el Plan de Desarrollo Nacional “Toda una Vida”, en éste se reconoce la relevancia que tiene la Economía Popular y Solidaria (EPS) en el Ecuador, asimismo, en el año 2011 se dio la aprobación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), la mencionada Ley busca como objetivo principal impulsar el crecimiento de emprendimientos inclusivos y sustentables que forman parte de los subsistemas que actúan en la economía del país, al respecto de estos últimos se encuentran reglamentados y controlados a través de instituciones específicas designadas por el estado.

La LOEPS (2011, p.4) define a la EPS como:

la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Así también, en esta ley se pone de manifiesto que en el Art. 3 se hace mención a los siguientes objetivos (LOEPS, 2011, p. 5):

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Del mismo modo, en la LOEPS se menciona que el sector financiero popular y solidario de acuerdo al artículo 311 éste se compone por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y demás unidades productivas; y, que, a su vez, tendrán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado.

En el mismo sentido, la LOEPS define en el Artículo 21 al sector cooperativo como el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Asimismo, las actividades que lleven a cabo las cooperativas estarán sujetas a los diferentes principios establecidos por la Ley.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011) en el artículo 21 menciona que el sector cooperativo es el conjunto cooperativas que trabajan en forma conjunta de forma voluntaria a fin de satisfacer las necesidades de sus asociados tanto económicas como sociales y culturales, a través de una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, que a su vez cuenta con una personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Así también, en el Art. 22 de la mencionada Ley se pone de manifiesto que el objeto principal de las cooperativas será concreto, constará en un estatuto social y, a su vez, deberá referirse a una sola actividad económica, asimismo, se podrá incluir todo lo relacionado con el ejercicio de sus actividades complementarias, ya sean estas de grupo, sector o clase.

En el artículo 27 se hace mención a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se adaptarán a lo dispuesto en el Título III de la LOEPS. Así también, en los artículos subsiguientes se hace referencia a lo relacionado con la estructura interna que estará conformada por una Asamblea general de socios, un Consejo de Administración y un Consejo de Vigilancia.

Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario

En el Artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se menciona que las cooperativas se encuentran ubicadas por segmentos de acuerdo a

lo estipulado por la Junta, por lo tanto, la clasificación de segmentos irá de acuerdo a la cantidad de activos que posean.

A continuación, se presenta la clasificación por segmentos de acuerdo a los activos que mantienen.

Tabla N. 1. Segmentación de entidades del sector financiero popular y solidario

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018)

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Microcréditos

Román y Tandazo (2017) menciona que los microcréditos forman parte de las microfinanzas que se encuentran dirigidas al sector más desprotegido, con el fin de fomentar el desarrollo de nuevos emprendimientos y mejorar la calidad de vida de la población, a través de créditos a tasas de interés más bajas y sin tanto trámite. En la misma línea, la CEPAL (2012) considera que los microcréditos constituyen la base que impulsa la economía de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Por otro lado, los destinatarios de los microcréditos son aquellas personas que se encuentran regularmente excluidas del sistema financiero, es decir, se trata de un grupo homogéneo formado por personas en condiciones vulnerables sin acceso a financiamiento formal. En este sentido, clasificar a los prestatarios es de importancia ya que las estrategias que tomaran las instituciones financieras serán distintas a fin de que estos puedan acceder a éstos, tales como metodología de evaluación, monto promedio de los créditos, entre otros (Bekerman y Rikap, 2012 y Sanhueza Martínez, 2013).

De acuerdo con el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (CSBB, 2010) las Instituciones microfinancieras usualmente otorgan créditos a personas de bajos recursos, ya sea el caso de trabajadores en situaciones de economías precarias, pequeños emprendedores que manejan negocios familiares o pequeños comerciantes. Al respecto de estos últimos, se encuentran ubicados en diferentes áreas geográficas y forman parte de un grupo o un sector empresarial. En lo que respecta al tipo de productos que ofrecen las instituciones financieras se encuentran los microcréditos, que, a su vez, se distinguen de otros por ser de bajo monto, corto plazo, tasas de interés altas, pagos con mayor frecuencia y presentan garantías un tanto reducidas.

En este contexto, los rasgos específicos que presentan las actividades microfinancieras requieren de una metodología crediticia para el otorgamiento de los microcréditos (CSBB, 2010):

- El análisis microcrediticio: En esta etapa, las financieras están encargadas de realizar visitas a través de los oficiales de crédito con el fin de ayudar a los socios emprendedores con los estados financieros de la empresa y la familia. La información obtenida es de importancia, a fin de que se pueda estimar la capacidad de pago de del deudor; y, por lo tanto, fijar el monto del microcrédito y las cuotas o pagos a realizar. Asimismo, en estas visitas, los oficiales de crédito lo que pretenden recopilar es información sobre el entorno social y económico del prestatario.

- Constitución de garantías: Las entidades financieras en esta etapa suelen exigir a los deudores las garantías que servirán para cubrir las posibles pérdidas en el caso de existir impagos. Estos instrumentos tienen como fin último incitar al pago del crédito, más que cubrir pérdidas.
- Incentivos dinámicos: Algunas instituciones financieras utilizan sistemas de incentivos dinámicos con el fin de que se garantice el pago del crédito. Por lo que estos sistemas buscan incentivar a los buenos deudores, y, por otro lado, castigar a los malos. Por ejemplo, en el caso de que un socio se retrase en un pago puede ser sancionado en lo referente al refinanciamiento, mientras que, si la deuda es cancelada a tiempo, el deudor podrá tener acceso a otros créditos y mejorar las condiciones de estos.
- Seguimiento de la morosidad: Usualmente la naturaleza de los microcréditos es de corto plazo y la carencia de garantías que respalden las deudas, surge la morosidad como un factor que debe ser controlado de una forma estricta, a través, de oficiales de crédito debidamente capacitados a fin de recuperar las carteras vencidas de los socios y por ende la liquidez de las instituciones financieras.

Morosidad

El término morosidad no implica una pérdida total y definitiva para la institución financiera, no obstante, sí determina de alguna manera la clasificación del crédito y exige que la institución mantenga una provisión contable a fin de que cuente con un respaldo en el caso del no pago total o parcial del préstamo. Así también, los efectos del retraso en los pagos de los deudores pueden surgir dos problemas específicos (Golman y Bekerman, 2018):

- Disminución de liquidez realizada por gastos de control y seguimiento de la cartera de créditos atrasados.
- Disminución de los ingresos financieros y un aumento de los gastos realizados en operaciones llevadas a cabo en recuperación de créditos.

En este contexto, los oficiales de crédito están en la obligación de llevar a cabo diferentes acciones un tanto negativas hacia los clientes, con el fin de recuperar el dinero otorgado a manera de créditos. Asimismo, el impago de los créditos podría afectar a la relación a largo plazo de las instituciones financieras con los socios, en el sentido, del deterioro de la fidelidad, lealtad y generación de un efecto negativo con el reto de socios (Clavijo, 2016).

Así también, Espinoza (2019) considera a la morosidad como el no pago de los servicios o productos adquiridos en un momento determinado, por lo tanto, se trata del incumplimiento de un contrato de pago en una fecha determinada (Gonzáles y Gómez, 2011). Asimismo, ésta tiene dos efectos, por un lado, hace que los que deudores que pagan a tiempo subvencionen las deudas a los que no pagan a tiempo, y, por otro lado, afecta a la liquidez de la institución.

Tipos de morosidades

Morosidades Intencionales

Dentro de éstas se encuentran clientes que cuentan con el dinero para realizar el pago, pero no lo realizan de forma intencional. Se dividen en dos grupos: los deudores que finalizan los pagos; y, los que nunca lo pagan, es decir, el objetivo, de los primeros es retrasar el pago con el fin de que éste sea refinanciado de forma gratuita; y, por otro lado, el de los segundos, es negarse a pagar ya que tienen conocimiento que al no pagar muchos de los acreedores no inician acciones legales para cobrar y la deuda puede ser perdonada en un año (Inter Cobros Grupo, 2017).

Morosidades fortuitas

Se refiere al grupo de deudores que tienen la voluntad de cancelar la deuda, no obstante, por cuestiones de dinero no lo hacen, es decir, que tienen la voluntad de hacerlo, pero no lo pueden hacer. También son considerados como aquellos que, no pueden cumplir con los pagos en fechas establecidas por cuestiones de carencia de liquidez u otros medios de pago (ESAN, 2017).

Morosidades negligentes

Se trata de aquellos deudores que por descuido no cancelan los pagos preestablecidos, son aquellos que tienen la capacidad financiera para pagar, pero por despreocupación no realizan los pagos (Ramírez, 2020).

Administración de Riesgos

La administración de riesgos se encuentra relacionada con la gestión de riesgos empresariales, a través de ésta se busca fomentar la colaboración con otras funciones o posiciones dentro de la empresa, comercialización, relaciones públicas, legal y tesorería y fuera de ella con el fin de hacer frente a diferentes tipos de riesgos (Arena et al., 2010).

La concepción general de riesgos representa un sistema integral que a su vez permite a las entidades gestionar de forma holística diferentes tipos de riesgos, tales como, fraude, quiebras de clientes, cambios regulatorios, riesgos operativos, entre otros (Beasley et al., 2010). Así también, Buehler et al. (2008) consideran que la administración adecuada de riesgos permite a algunas empresas superar de forma exitosa los riesgos que se van presentando y si no es el caso al menos disminuye la posibilidad de ocurrencia de éstos.

La gestión del riesgo (ERM) implica procesos activos que (1) son permiten desafiar las hipótesis existentes acerca de la realidad del mundo dentro y fuera de la organización; (2) transmitir información de riesgo a través de la utilización de diferentes herramientas (como mapas de riesgo, pruebas de estrés y escenarios); (3) abordar de forma colectiva las brechas existentes en el control de riesgos que otras funciones de control; y, (4) integrar las prácticas de control de gestión existentes (Mikes y Kaplan, 2015;).

Buehler et al. (2008) consideran que la administración adecuada de riesgos permite a algunas empresas superar de forma exitosa los riesgos que se van presentando y si no es el caso al menos disminuye la posibilidad de ocurrencia de éstos.

La gestión de riesgo se entiende como el proceso que se basa en el conocimiento, evaluación y manejo de los riesgos y cuáles serían los impactos en los objetivos corporativos (Estrada, 2014).

Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015) en el capítulo I referente al Ámbito y definiciones, y a su vez, en el Art.1 sobre el ámbito de la normativa, se pone de manifiesto que, las diferentes disposiciones de esta resolución se aplicarán a todas las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales, en adelante “entidades”, éstas implementaran procesos para la Administración Integral de Riesgos, de acuerdo al segmento en el que participan. Al respecto de esta última, debe ser considerada como una estrategia de importancia en las entidades y en el proceso de toma de decisiones.

Así también en el Capítulo I. Ámbito y definiciones, Artículo 1. Sobre el objeto de la normativa, menciona que: La presente resolución tiene por objeto establecer disposiciones sobre la Administración integral de Riesgos que las entidades deberían implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgo a los cuales se encuentra expuesta (p.1).

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2003) en el artículo 3 determina que:

La administración de la institución controlada debe asegurar niveles de liquidez razonables a fin de atender de manera eficiente y presentar diferentes escenarios alternativos, las obligaciones adquiridas con el público y los otros pasivos de naturaleza financiera que contraiga, y que se encuentren dentro del giro de su negocio. Así también, el directorio o el organismo que esté encargado de controlar a la institución será el encargado de generar y establecer procedimientos específicos que permitan que la entidad financiera lleve a cabo una adecuada administración de su liquidez.

Al elaborar estas políticas se deben considerar todos los escenarios posibles y los procedimientos exactos que las organizaciones deben seguir a fin de dar cumplimiento con la aplicación de las alternativas propuestas.

Por otro lado, se pone de manifiesto que las cooperativas que pertenecen a los segmentos 1, 2 y las cajas de ahorro deben contar con una unidad de riesgo, ésta poseerá un nivel jerárquico igual que el que presenta el área de negocio, no obstante, funcionará de manera independiente.

Liquidez

Bernal, Domínguez y Amat (2012) afirman que: “La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para atender su compromiso de corto plazo” (p.277), a este respecto, ponen de manifiesto que no sólo se trata de las finanzas de la empresa sino también de sus destrezas para transformar determinados activos y pasivos corrientes.

La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas (Gitman y Chad, 2012, p.65).

Rodríguez Nava y Venegas Martínez (2012, p. 74) manifiestan que “tradicionalmente se considera a la liquidez como la facilidad con la cual puede disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor”.

Según Flores (2011, p.147) “Es la razón que es más utilizada para poder medir la liquidez de una empresa, ya que indica la posibilidad de efectuar sus deudas a corto plazo”.

Según Nunes (2015) la liquidez de un determinado activo permite medir la capacidad de éste para ser transformado en valores, de modo, que estos valores puedan ser utilizados como medio de cambio en transacciones.

Bernstein (citado por Aguilar, 2013) se refiere a la liquidez como la facilidad, velocidad y el grado de desgaste, a fin de convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras.

Para Castillo (2012) la liquidez ayuda a medir la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que éstas lleguen a su vencimiento; no obstante, no sólo se hace referencia a la solvencia total, sino también, a la habilidad que tiene una empresa de convertir en efectivo activos y pasivos corrientes que posee la empresa.

Hicks (2010) considera que la liquidez mide si un activo es más realizable con certidumbre en un corto plazo sin llegar a sufrir una pérdida.

Aguilar (2013) brinda a la empresa una flexibilidad de elección a la empresa para tomar decisiones de inversiones o financiación, a su vez, representa el inicio y el fin del ciclo de explotación, encaminando su conversión a todo tipo de activos.

La Comisión de Supervisión Bancaria de Basilea (2008) define a la liquidez como la capacidad que tiene una organización para financiar aumento de sus activos; y, también, para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

Las dos medidas básicas de liquidez son las siguientes:

Liquidez Corriente

Gitman y Chad (2012) afirma: “La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo” (p.65), es decir, representa la agilidad que tiene una empresa para solventar sus obligaciones en un período menor a un año.

Liquidez estructural

Se refiere a la relación entre los activos más líquidos y los pasivos de exigibilidad en el corto plazo y estará reflejado en dos niveles: de primera línea y de segunda línea (Superintendencia de Bancos y Seguros 2014). Por un lado, los activos líquidos de primera línea son aquellos activos compuestos por los títulos representativos de una deuda soberana (emitidos en moneda extranjera), que cuentan con una calificación global para uso internacional, con un grado de inversión igual o superior a AA. Por otro lado, los de segunda línea son todos aquellos que incluyen títulos representativos de titularización de la cartera hipotecaria de vivienda propia, emitidos por entidades financieras del exterior y que cuentan con una calificación de AAA.

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio corresponde a la posible pérdida que puede surgir por el incumplimiento de obligaciones contraídas por terceras personas. Se pueden destacar los siguientes tipos de riesgos (Hernández, 2012):

Riesgo de Liquidez

Antecedentes

Los cambios constantes que han experimentado las organizaciones han generado que éstas se encuentren expuestas a algún tipo de riesgo, ya sea, de tipo económico, político o social. El riesgo según Block (2005) surge con la incertidumbre del desconocimiento de la ocurrencia o no de un hecho, en el caso de las instituciones financieras no pueden prever la existencia futura de un riesgo de liquidez, aunque éstas no lo hayan contemplado.

El termino liquidez es de relevancia ya que resulta determinante al momento de determinar la capacidad financiera de una empresa frente a las distintas variaciones que puede sufrir el mercado. Sin embargo, esta definición va más allá

las tradicionales razones financieras y abarca un enfoque más amplio relacionado al entorno, a la gestión y recursos disponibles de la entidad.

En este contexto, se hace necesario que las entidades financieras cuenten con diferentes metodologías y/o estrategias financieras que les permitan disminuir en parte el riesgo de liquidez que se puede ir presentando en los diferentes procesos de éstas (Galeano, 2011).

Riesgos de Liquidez

Según Aldas y Yáñez (2014) el riesgo de liquidez es la incapacidad que tiene una organización de disponer de los fondos requeridos para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.

El riesgo según Block (2005) surge con la incertidumbre del desconocimiento de la ocurrencia o no de un hecho, en el caso de las instituciones financieras no pueden prever la existencia futura de un riesgo de liquidez, aunque éstas no lo hayan contemplado.

De Lara (2009, p. 1611) al mencionar riesgo de liquidez se refiere a “las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable, asimismo, el autor lo considera como la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios”.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (2013, p. 613) menciona que se trata de “la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor”.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2008, p.14) consideran que "es el riesgo de que la entidad no sea capaz de hacer frente eficientemente a flujos de caja previstos e imprevistos, presentes y futuros, así como a aportaciones de garantías resultantes de sus obligaciones de pago, sin que se vea afectada su operativa diaria o su situación financiera".

Según Hernández (2012) el riesgo de liquidez se entiende por la probabilidad de incurrir en pérdidas organizacionales por no contar con recursos líquidos que resulten suficientes para asumir con las obligaciones de pagos comprometidas en un período de tiempo determinado.

Etapas del riesgo

a. Identificación del riesgo: En esta etapa las cooperativas de ahorro y crédito deben identificar las posibles causas que ocasionan el riesgo. De acuerdo a la Superintendencia de Bancos de República Dominicana (2011) los identifica de la siguiente manera:

Factores internos:

- Calidad de los activos
- Gestión inadecuada de los activos y pasivos
- Excesivo otorgamiento de créditos
- Volatilidad de recursos captados
- Concentración de captaciones

Factores externos:

- Riesgos del mercado
- Crisis sistémica

b. Medición del riesgo de liquidez: las entidades financieras deben desarrollar métodos específicos para analizar el riesgo de liquidez, es decir, se deben formular normativas o regulaciones que permitan a la entidad hacer un control y seguimiento adecuado.

c. Monitoreo del riesgo: en esta etapa se establecen etapas a seguir:

- Identificar comportamientos
- Anticipar debilidades de estructura o descalce y corregir
- Reducir, transferir o asumir riesgo
- Reducción de pérdidas probables

d. Divulgación del riesgo: se refiere a la adecuada elaboración de los informes sobre los riesgos existentes y la correcta difusión de este ante el comité de riesgo y diferentes niveles jerárquicos.

e. Mitigación de riesgo: en esta etapa se deben tomar en cuenta aspectos relevantes del mercado financiero tales como:

- Límites y controles
- Diversificación de las fuentes de fondeo
- Mantener un porcentaje adecuado de los activos líquidos
- Contar con un buen plan de contingencia

Principios para la gestión y supervisión del riesgo de liquidez propuestos por el Comité de Basilea

En 1974 en Colonia-Alemania surgió el Comité de Basilea debido a la crisis financiera originada por el cierre del Bankhaus Herstatt, el cese intempestivo de este banco provocó la liquidación e incumplimiento con una serie de operaciones internacionales que no pudieron realizarse, a este respecto, se generó un colapso del sistema de pagos norteamericano y del sistema financiero en general (Walker, 2001).

En un principio el Comité estuvo conformado por los gobernadores de los Bancos Centrales del G10 con el fin de restaurar la confianza y estabilidad del sistema financiero internacional, para lo cual emitieron un comunicado relacionado a la liquidez de pagos. La mencionada institución tiene su sede en Basilea, en las

oficinas del Banco de Pagos Internacionales; y, se ha caracterizado por su forma de llevar los aspectos legales y procedimentales.

Las diferentes medidas generadas por Basilea se encuentran direccionadas a exigir un mayor capital, y exigir a las entidades bancarias más capital a través de diferentes requerimientos con respecto a algunos riesgos y exposiciones, establecer requerimientos mínimos de liquidez a corto y largo plazo con lo que se obliga a una transformación de pasivos y activos bancarios; y, fijar una ratio de endeudamiento (Larraín, 2015).

Los principios propuestos por el Comité de Basilea se consideran desde diferentes perspectivas, tal como se menciona en los siguientes párrafos:

Principio fundamental para la gestión y supervisión del riesgo de liquidez

Principio 1: El banco es responsable de la buena gestión del riesgo de liquidez, es decir, la entidad financiera deberá establecer un marco de gestión del riesgo de liquidez que permita garantizar que la organización mantenga liquidez suficiente. Así también, se deben generar medidas que permiten detectar deficiencias en las áreas específicas y proteger la estabilidad financiera.

Buen Gobierno de la gestión del riesgo de liquidez

Principio 2: La organización debe promover una tolerancia clara al riesgo de liquidez que sea adecuada y se apegue a su estrategia de negocio.

Principio 3: La alta gerencia debe generar estrategias, políticas y prácticas que permitan gestionar de una forma adecuada el riesgo de liquidez.

Principio 4: A fin de realizar actividades relevantes del negocio, la entidad financiera debe incluir los costos, beneficios y riesgos de liquidez, de modo que, los incentivos a la asunción de riesgos de las diferentes líneas de negocio concuerden con las exposiciones al riesgo de liquidez.

Medición y gestión del riesgo de liquidez

Principio 5: La organización deberá contar con un proceso específico de identificación, medición, vigilancia y control del riesgo de liquidez.

Principio 6: Mantener un proceso de vigilancia y control de una forma activa las exposiciones al riesgo de liquidez.

Principio 7: La entidad financiera deberá generar una estrategia de financiación que pueda ofrecer diferentes fuentes y plazos de vencimiento de la financiación.

Principio 8: Gestionar de forma activa y adecuada las posiciones y riesgos de liquidez intardía con el fin de, cumplir de forma puntual con las obligaciones de pago y liquidación.

Principio 9: Diferenciar los activos que se encuentran sujetos a cargas y los que están libres de cargas.

Principio 10: Llevar a cabo pruebas de tensión periódicas que están compuestas por una gama de escenarios de tensión a corto y más largo plazo, que son propios de la institución y para el conjunto del mercado.

Principio 11: Disponer de un plan formal de financiación contingente (CFP) en el que se establezca de forma clara las estrategias que van a ser adaptadas ante un déficit de liquidez durante situaciones de emergencia.

Principio 12: La entidad financiera debe mantener una reserva de activos líquidos de alta calidad de cargas que represente un seguro frente a una diversidad de escenarios de tensiones de liquidez.

Principio 17: Promover canales de comunicación con otros supervisores y autoridades, tales como bancos centrales, a fin de promover una cooperación eficiente de supervisión y vigilancia de la gestión del riesgo de liquidez.

Cartera de Crédito

La cartera de crédito representa el grupo de documentos que amparan los activos financieros que posee la empresa hacia un tercero. Dentro de lo que es la contabilidad, la cartera de crédito es considerada como una cuenta en la que se registran ciertos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Dentro de la cartera de créditos se consideran recursos destinados para diferentes áreas: consumo, vivienda, microempresas, educativo, comercial, entre otros (Larraín, 2015).

Tipos de cartera de crédito

- Cartera de créditos comerciales: Son aquellos créditos requeridos para financiamiento de la producción y comercialización de bienes o servicios.
- Cartera de créditos a las microempresas: Son todos los créditos que se encuentran destinados para actividades tales como, producción, comercio o prestación de servicios.
- Crédito de consumo: Conocidos como créditos utilizados para atender pagos de bienes, servicios o gastos personales.
- Créditos hipotecarios para vivienda: Se trata de aquellos créditos que son destinados de manera específica para la compra, reparación o remodelación de una vivienda propia.

Cartera por vencer

Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones a una fecha de corte.

Cartera que no devenga intereses

Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida

Cartera improductiva:

Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida

Cartera Vencida

La Cartera vencida se refiere a todos aquellos créditos que no han sido cancelados en una fecha establecida, Por lo tanto, dentro de esta cartera están consideradas todas las obligaciones que se encuentran en mora, es decir, que no han cumplido el plazo de tiempo establecido (Ibarra, 2013).

La cartera vencida es considerada como, un crédito otorgado por una institución financiera a una persona física, y que ha sido incumplida, por una de las partes (Tenorio, 2010, p.12). En este sentido, los autores Salvador et al. (2010) ponen de manifiesto que este instrumento es de utilidad para la organización para poder tener un control exacto de las obligaciones atrasadas por parte de sus deudores, y, si estas pueden causar algún tipo de riesgo financiero para la entidad.

Resultados financieros

Los resultados financieros de la empresa muestran cuál es la situación económica y patrimonial de ésta. Estos documentos reflejan los datos registrados por la empresa, y, que son de importancia para la buena gestión de la organización.

Los resultados financieros constituyen un requisito legal que deben manejar todas las empresas, ya que esta información debe ser para uso interno o externo (público). Del mismo modo, éstos también son considerados como un indicador de transparencia de cómo la empresa está gestionando sus obligaciones con respecto a sus ingresos (Aguilar, 2013).

Tipos de resultados financieros

1. **Balance general.** Este balance refleja los datos registrados en las cuentas anuales que las organizaciones elaboran al finalizar el período contable. Este

estado muestra la situación económica y financiera de la entidad en un momento determinado. Aquí se registran activos, pasivos y patrimonio.

2. **Cuenta de resultados del ejercicio.** Esta herramienta presenta un resumen de las operaciones de la actividad económica de una entidad en un período de tiempo seleccionado. Además, permite al nivel directivo medir la rentabilidad y evaluar los objetivos de la empresa.
3. **Estado de cambios en el patrimonio neto.** Este estado muestra los movimientos en las diferentes partidas que forman parte del patrimonio de la empresa. En éste se incluyen cuentas referentes a los ingresos y gastos incurridos.
4. **Estado de flujos de efectivo.** A través de este estado la organización informa las variaciones producidas en el efectivo y el circulante en un período de tiempo determinado.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicó una modalidad de investigación mixta, es decir, cuali-cuantitativa, ya que se presenta un enlace entre los métodos cualitativo y cuantitativo, de modo que se combinan las dos modalidades con el fin último de realizar un proceso de análisis e identificación de las principales problemáticas o dificultades incurridas por la morosidad en los microcréditos otorgados a los socios de la Cooperativa, a través de una revisión de antecedentes

bibliográficos analizados; y, también, de la cuantificación de los datos que se obtienen a través de las encuestas.

A este respecto, Reichardt y Cook (1986) consideran que, la investigación de tipo cualitativa presenta la oportunidad de encontrar diferentes respuestas a preguntas que se centran en ciertos tipos de experiencias de carácter social, mientras que a la cuantitativa se caracteriza por dar una concepción más global basada en una particularidad que se encuentra orientada a resultados objetivos. A este respecto, Katamaya (2014, p.43) menciona que el enfoque cualitativo se refiere al proceso en el que se utilizan palabras, textos, dibujos, entre otros con el fin de comprender la vida social a través de significados. Por otro lado, desde el enfoque cuantitativo, se trata a con fenómenos que pueden ser medidos, es decir que se les puede asignar un número, por medio de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos obtenidos (Sánchez, 2019).

Por otro lado, el tipo de investigación aplicada fue la de campo, que de acuerdo Abril (2011) es definida como un estudio de los hechos en el lugar en que se llevaron a cabo. Dentro de esta modalidad el o los investigadores mantienen un contacto directo con la realidad, a fin de obtener datos o información real del fenómeno analizado. En este contexto, el análisis se llevó del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., a través de la aplicación de encuestas y entrevistas con el fin de obtener información al tema estudiado.

Así también se aplicó una investigación bibliográfica documental, a través de la revisión de una serie de artículos científicos y libros con el fin de estructurar el marco teórico de la investigación. En este sentido, Martín Lafuente (2017) ponen de manifiesto que, la revisión bibliográfica resulta una de las etapas de mayor importancia en el desarrollo de un trabajo de carácter científico y académico, ya que implica realizar consultas de fuentes secundarias tales como: libros, revistas y otras investigaciones realizadas con anterioridad.

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que de acuerdo a lo que manifiestan Hernández y Mendoza (2018, p. 112) consideran que se trata de

especificar ciertas propiedades y perfiles de fenómenos analizados, es decir, pretende medir o recoger información ya sea de carácter independiente o conjunta de los conceptos de las variables que se estudian. En el caso de la investigación se describió los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores de la entidad.

Descripción de la muestra y el contexto de la investigación

Población y muestra

Hernández y Mendoza (2018, p.199) manifiestan que la población es el conjunto de los casos que concuerdan con una misma serie de especificaciones. A este respecto, la población debe establecerse en función de sus características de contenido, lugar y tiempo.

En este sentido, en el estudio se tomará la población total, la cual está conformada por 40 trabajadores del área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Proceso de recolección de los datos

Operacionalización de Variables

A fin de elaborar la operacionalización de variables, es prescindible establecer la variable independiente de la investigación.

Variable Independiente: La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda.

Variable Dependiente: Resultados financieros

A través de la operacionalización de las variables tanto independiente como dependiente se procedió a diseñar las preguntas para recolectar la información pertinente y necesaria de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Operacionalización de la Variable Independiente

La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda.

Tabla N° 2. Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente: La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda.

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Instrumentos/técnicas	Ítems
La morosidad es considerada como el no pago de un compromiso adquirido de un contrato de un producto servicio en un momento determinado, asimismo, este impago puede generar problemas de liquidez a la institución que	Otorgamiento de Crédito	Índice de Morosidad Capacidad de pago	Técnicas: Encuesta y Entrevista Instrumento: Cuestionario Aplicación: Asesores de crédito de la cooperativa	1. ¿Aplica usted una metodología que permita examinar la capacidad de pago que tiene un socio previo al otorgamiento de un microcrédito? 2. ¿Considera usted que el análisis crediticio para el otorgamiento de un microcrédito en la institución es el adecuado? 3. ¿Cuándo un socio solicita un microcrédito la cooperativa requiere la presentación de garantías?

otorga el crédito (Gonzáles y Gómez, 2011).				4. ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un score crediticio interno para la calificación de un sujeto de crédito? 5. ¿Cómo califica a las políticas de recuperación de microcréditos que mantiene la cooperativa? 6. ¿Considera usted que la cooperativa ha incrementado las provisiones para el producto microcrédito?
El seguimiento de cartera de crédito de gestión que tiene por objetivo organizar y dirigir los recursos necesarios con el fin cumplir con las	Seguimiento de la cartera vencida	Proceso de recaudación		1. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora del producto microcrédito para realizar la gestión de cobranza a los socios? 2. ¿Realiza visitas a sus socios para entregarles notificaciones sobre los microcréditos vencidos?

obligaciones crediticias (Medina y Paniagua, 2008).				3. Considera usted que se debería contratar un gestor de cobranzas para cada oficina 4. ¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento periódico de los pagos de los microcréditos? 5. ¿Las políticas de cobranza de microcréditos son de total conocimiento de todos los funcionarios del departamento?
La recuperación de cartera de microcréditos es un sistema de administración que abarca el desarrollo financiero; asimismo, es	Recuperación de cartera	Proceso administrativo		6. ¿La cooperativa aplica un manual específico de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de los microcréditos?

considerado como una herramienta de control de resultados de una organización (Armijos y Oña, 2015).				7. ¿La cooperativa utiliza canales tecnológicos para realizar una gestión de cobranza preventiva? 8. ¿Considera usted que se debería implementar un manual de cobranzas para el producto microcrédito?
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 3. Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente: Resultados financieros

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Instrumentos/Técnicas	Preguntas
Los resultados financieros son documentos que presentan información de una empresa en términos monetarios, cuyo propósito es facilitar la toma de decisiones por parte de los socios.	Información Decisiones Gestión	Evaluación de otorgamiento de Créditos	Entrevista	1. ¿Dentro de sus funciones se informa al personal a su cargo sobre los resultados financieros obtenidos en un determinado periodo? 2. ¿Qué tipo de decisiones ha tomado en función de los resultados entregados por sus colaboradores? 3. ¿Los resultados financieros le han permitido otorgar más créditos a los socios de la cooperativa? 4. ¿Dada la situación económica actual y en función de los balances de este año cuál es la estrategia que va a aplicar para que los socios puedan cumplir con sus obligaciones crediticias?

				5. ¿Qué tan importante es porcentaje de microcréditos otorgados con morosidad para la liquidez corriente de la cooperativa? 6. ¿En qué medida los indicadores financieros responden a los resultados financieros de la cooperativa?
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

El método

Con el fin de abordar y analizar el problema de investigación propuesto los métodos que se utilizaron fueron el inductivo y el deductivo. A este respecto, Dávila (2006) manifiesta que el método inductivo se encuentra formado por dos procedimientos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se va de un conocimiento de un caso particular a un conocimiento más general, mientras que, el complemento de éste es el método deductivo, a través del cual se implementa un proceso en el que se pasa de afirmaciones generales a particulares. Por medio de este proceso se organizan hechos conocidos y se pueden extraer conclusiones.

La Técnica

Las técnicas son procedimientos que permiten al investigador crear una relación entre la investigación y el objeto de estudio, es decir, se refieren a las reglas que se van a utilizar, conjuntamente con los procesos para establecer una relación con el objeto de estudio (Arias, 2012).

De acuerdo al objetivo planteado se aplicó una encuesta a los trabajadores del departamento de créditos y cobranzas y una entrevista al jefe del departamento con el fin de determinar los principales aspectos que están afectando al fenómeno en estudio.

Diseños de los instrumentos diagnosticados

En primer lugar, se llevó a cabo una encuesta valorada por la escala de Likert, que de acuerdo a Quispe y Sánchez (2011, p. 490) es una técnica de investigación que se realiza a través de la elaboración de cuestionarios ya sea en forma escrita o verbal a una población específica. Por otro lado, la entrevista puede ser definida como una comunicación interpersonal que está establecida entre el investigador y el sujeto en estudio, con el objetivo de obtener información relevante sobre el problema propuesto (Díaz et al., 2013, p. 163).

En este contexto, en la investigación se evaluó aspectos importantes relacionados con la aplicación de estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

La encuesta se estructuró con afirmaciones en escala de Likert, a través de opciones relacionadas a las diferentes preguntas propuestas.

Por otra parte, se realizó una encuesta, estructurada con respuestas abiertas, con el fin de obtener información de relevancia y que se encuentre relacionada con la temática planteada. Esta entrevista fue aplicada al jefe de crédito y cobranzas de la entidad financiera, con la finalidad de recoger datos para elaborar la propuesta de mejora al problema detectado.

Validez y Confiabilidad

Los diferentes tipos de instrumentos utilizados con la finalidad de recolectar datos deben ser confiables, objetivos y presentar una validez (Vásquez et al., 2014). A este respecto, la validez tiene como fin último determinar que la evaluación que se está realizando esté midiendo lo que se requiere para la investigación, mientras que, la confiabilidad indica la estabilidad de la medida (Bolívar, 2019).

En este contexto, el Alfa de Cronbach, de acuerdo a Asef et al. (2018) es considerado como un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la uniformidad que tienen las preguntas a través de los promedios de todas las correlaciones, por lo que, mientras más se acerque el índice a 1, mayor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad adecuada de 0,80.

Tabla N° 4. Aplicación del Alpha de Cronbach

Número de Ítems	15
Suma varianza individual	83,500
Varianza total	734,000
Sección 1	1,071
Sección 2	0,886
Absoluto S2	0,886
Alfa	0,9495

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Resultados de la aplicación de la Encuesta

1. ¿Aplica usted una metodología que permita examinar la capacidad de pago que tiene un socio previo al otorgamiento de un microcrédito?

Tabla N° 5. Capacidad de pago del socio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	75
No	0	0
A veces	10	25
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

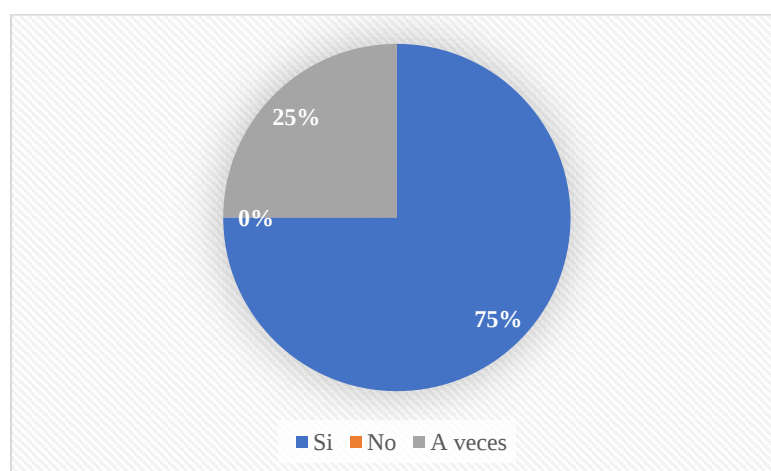


Gráfico N° 4. Capacidad de pago del socio
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, el 75% aplica una metodología con el fin de examinar la capacidad de pago que tiene el socio que se encuentra solicitando un microcrédito, mientras que el 25% a veces.

Para la correspondiente y efectiva recuperación de los microcréditos otorgados es de fundamental importancia que, el personal del área de créditos y cobranzas considere y ejecute todos los procesos relativos al seguimiento y recuperación de los préstamos realizados. A través de la aplicación de una adecuada metodología la Cooperativa tendrá un control exacto de todas las actividades y estrategias a ser llevadas a cabo para recuperar la cartera vencida generada por el incumplimiento de obligaciones por parte de los socios.

2. ¿Considera usted que el análisis crediticio para el otorgamiento de un microcrédito en la institución es el adecuado?

Tabla N° 6. Análisis crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	37,5
No	10	25
A veces	15	37,5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

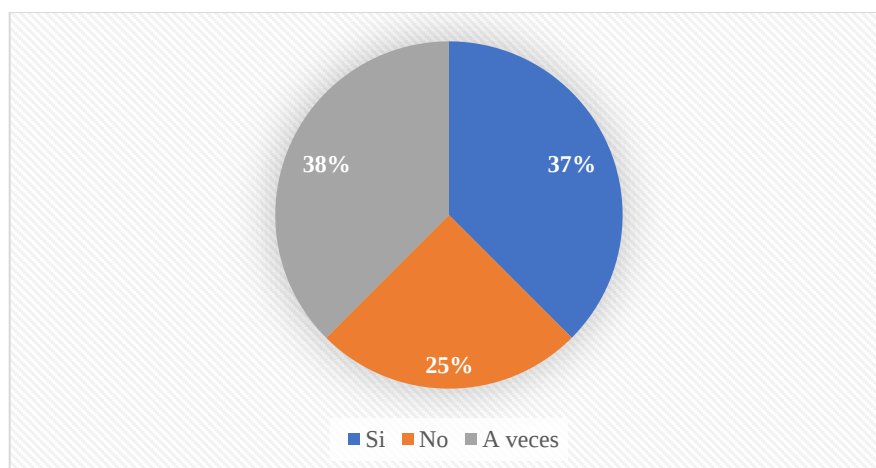


Gráfico N° 5. Análisis crediticio
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 37 % considera que el análisis crediticio previo al otorgamiento de un microcrédito es el adecuado, mientras que, el 38 % considera que a veces, y, el 25% no.

En todo proceso de otorgamiento de créditos, es de fundamental importancia que, los colaboradores del área encargada realicen un análisis crediticio completo del socio solicitante del microcrédito, a fin de que esta herramienta genere el informe correspondiente para tomar decisiones oportunas y adecuadas acerca del otorgamiento o no del crédito.

3. ¿La cooperativa aplica un manual específico de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de los microcréditos?

Tabla N° 7. Aplicación de manual para otorgamiento y recuperación de microcréditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

Si	33	82,5
No	0	0
A veces	7	17,5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

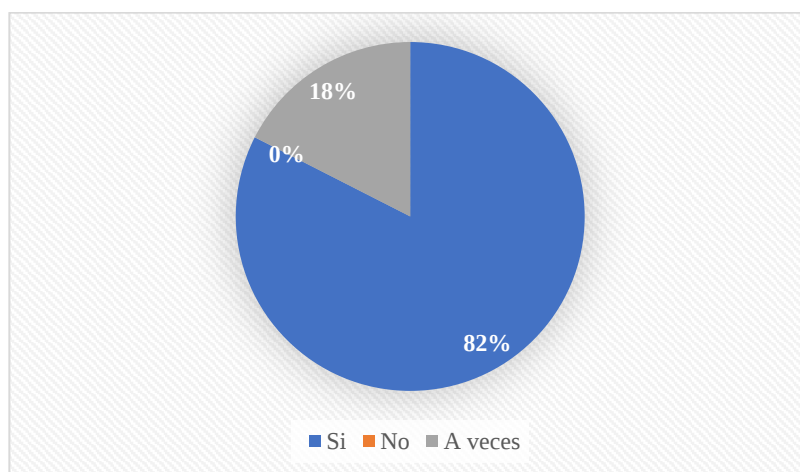


Gráfico N° 6. Aplicación de manual para otorgamiento y recuperación de microcréditos

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

De los datos analizados se desprende que, el 82 % de los encuestados aplica un manual específico de procedimientos, políticas y estrategias con el fin de otorgar y recuperar los microcréditos, mientras que el 18% a veces.

En de importancia que la Cooperativa cuente con un manual específico en el que detallen todas las políticas, estrategias y acciones que van a ser llevadas a cabo con el fin último de, otorgar y recuperar un microcrédito en los tiempos establecidos y sin que la organización tenga que incurrir en posibles pérdidas financieras.

4. ¿Cuándo un socio solicita un microcrédito la cooperativa requiere la presentación de garantías?

Tabla N° 8. Presentación de garantías

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	75
Casi siempre	10	25
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

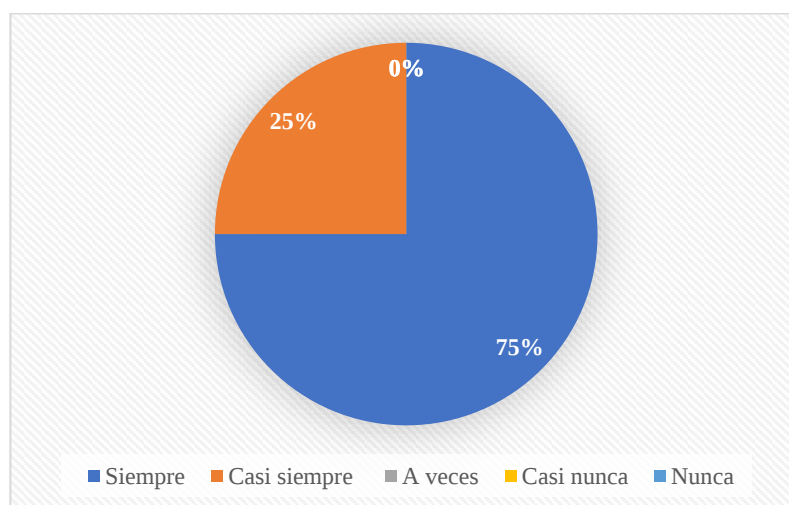


Gráfico N° 7. Presentación de garantías

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, del 100% de encuestados el 75% requiere que los socios presenten garantías al momento de solicitar un microcrédito, mientras que el 25% casi siempre.

Las garantías son fundamentales al momento de otorga créditos de cualquier tipo en las entidades financieras, ya que permiten que las cooperativas puedan realizar sus procesos de una manera más estable, es decir, que, si los socios no cumplen con sus obligaciones, la organización tendrá un soporte sobre el cual puede recuperar su patrimonio.

5. ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un score crediticio interno para la calificación de un sujeto de crédito?

Tabla N° 9. Score crediticio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

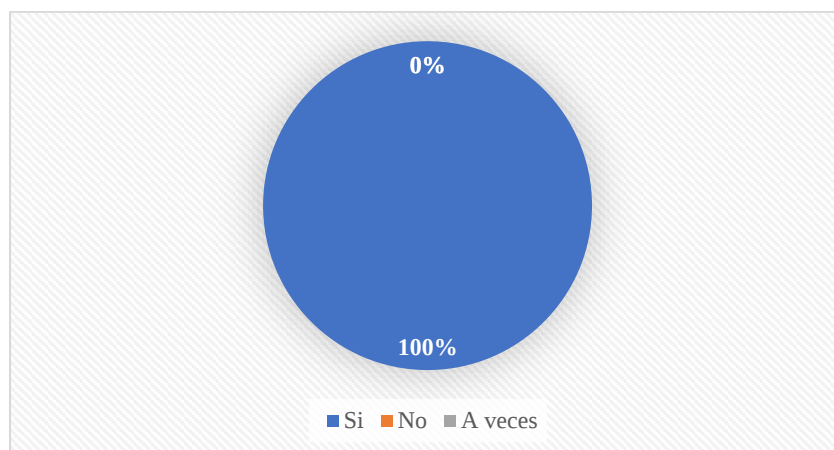


Gráfico N° 8. Score crediticio
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

La totalidad de trabajadores encuestados coinciden en que el score crediticio que aplica la Cooperativa es el más adecuado.

Es necesario que la Cooperativa, previo al otorgamiento de créditos realice una revisión exhaustiva y clara del historial crediticio del socio solicitantes del crédito a fin de que asegurar la información presentada por éste.

6. ¿Considera usted que el score crediticio que aplica la institución para la calificación de un sujeto de crédito es adecuado?

Tabla N° 10. Score crediticio para calificación de créditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	82,5
No	0	0
A veces	7	17,5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

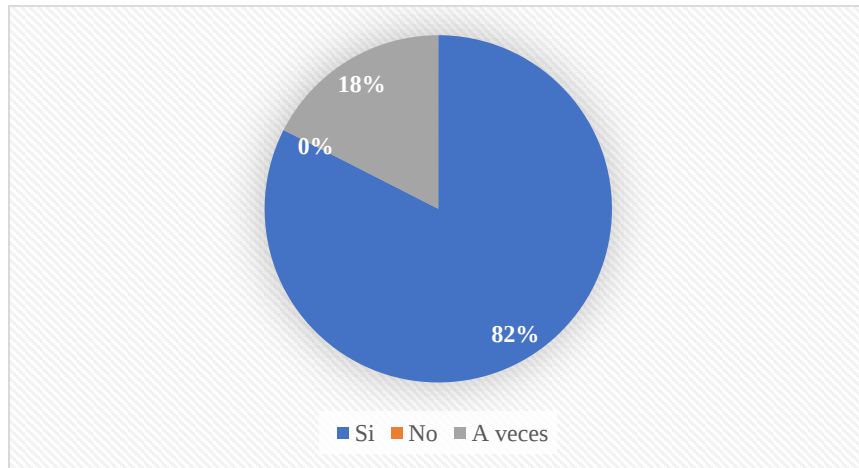


Gráfico N° 9. Score crediticio para calificación de créditos

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

De la totalidad de trabajadores encuestados, el 82 % coinciden en que el score crediticio que aplica la Cooperativa para la calificación de créditos es el adecuado, mientras que el 18% a veces.

El score crediticio es una de las herramientas más importantes dentro del otorgamiento de créditos, dado que permite a la organización facilitar el proceso y decisión de si un socio es o no sujeto de crédito, a través del análisis del historial crediticio, asegurando en parte que el beneficiario del crédito pueda cumplir con las obligaciones adquiridas dentro de los tiempos establecidos.

7. ¿La cooperativa utiliza canales tecnológicos para realizar una gestión de cobranza preventiva?

Tabla N° 11. Gestión de cobranza preventiva

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	75
Casi siempre	5	12,5
A veces	5	12,5
Casi nunca	0	0

Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

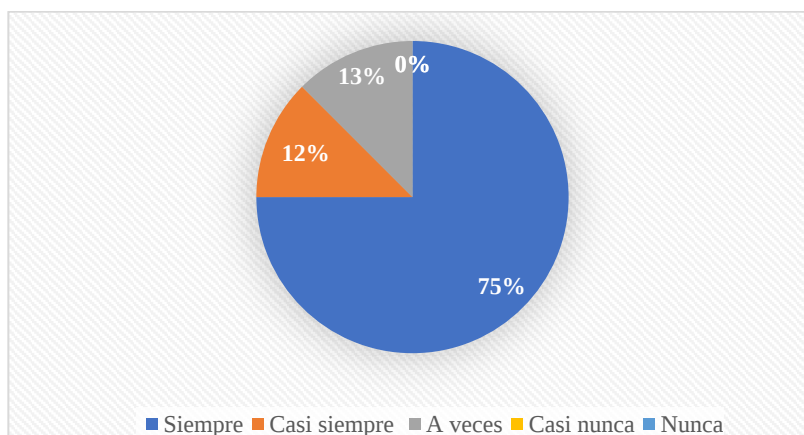


Gráfico N° 10. Gestión de cobranza preventiva

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, se desprende que, el 75% hace uso de los canales tecnológicos para gestionar la cobranza preventiva, mientras que, el 12% casi siempre y el 13% a veces.

Los canales tecnológicos para la gestión de cobranza preventiva representan una nueva estrategia dentro del proceso de recuperación de créditos, ya que facilita la comunicación con el socio que mantiene el crédito, además que, le permite a éste estar al tanto de las fechas exactas que debe pagar para no incurrir en mora.

8. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora del producto microcrédito para realizar la gestión de cobranza a los socios?

Tabla N° 12. Gestión de cobranza a los socios en mora

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	82,5
Casi siempre	5	12,5
A veces	2	5
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

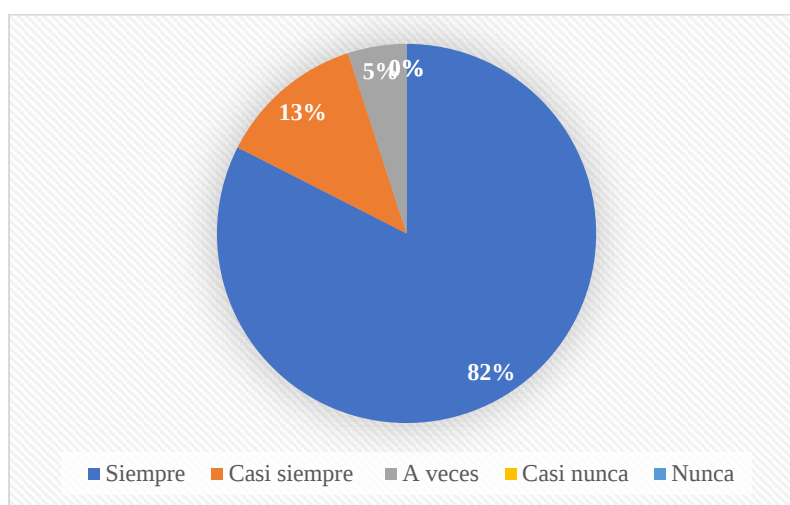


Gráfico N° 11. Gestión de cobranza a los socios en mora

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los encuestados, el 82% coincide en se genera reportes diarios de mora del producto microcrédito a fin de realizar la gestión de cobranzas a los socios, mientras que, el 13% casi siempre y el 5% a veces.

El seguimiento se los créditos a través de la generación de reportes de créditos en mora, resulta un instrumento de importancia, ya que, por medio de éstos, los trabajadores del área tendrán toda la información necesaria para iniciar el

proceso de recuperación del producto microcrédito y evitar que, los socios beneficiarios cumplan con sus obligaciones en el tiempo establecido.

9. ¿Realiza visitas a sus socios para entregarles notificaciones sobre los microcréditos vencidos?

Tabla N° 13. Notificaciones de créditos vencidos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	75
Casi siempre	5	12,5
A veces	5	12,5
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

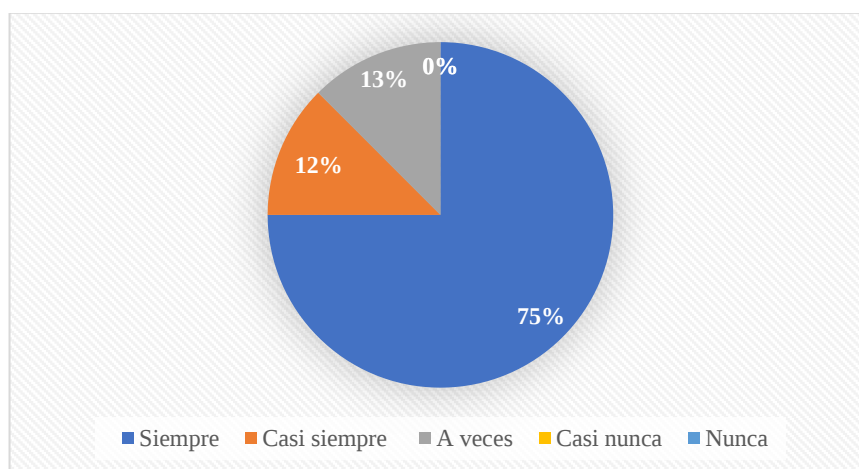


Gráfico N° 12. Notificaciones de créditos vencidos
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 75% de los trabajadores menciona que realiza visitas a sus socios con el fin de entregarle notificaciones sobre los microcréditos vencidos, mientras que, el 12% casi siempre y el 13% a veces.

Las entregas de notificaciones o recordatorios a los socios en mora, es parte esencial del proceso de recuperación del producto microcrédito, a través de este tipo de herramientas se mantiene informado de una forma adecuada a fin de que éste pueda prever que acciones debe tomar con el fin de responder a las obligaciones que tiene con la Cooperativa, además, estas notificaciones permiten a la organización mantener un registro completo del seguimiento y recuperación del crédito otorgado.

10. ¿Considera usted que se debería contratar un gestor de cobranzas para cada oficina?

Tabla N° 14. Gestor de cobranzas por oficina

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	95
No	0	0
A veces	2	5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

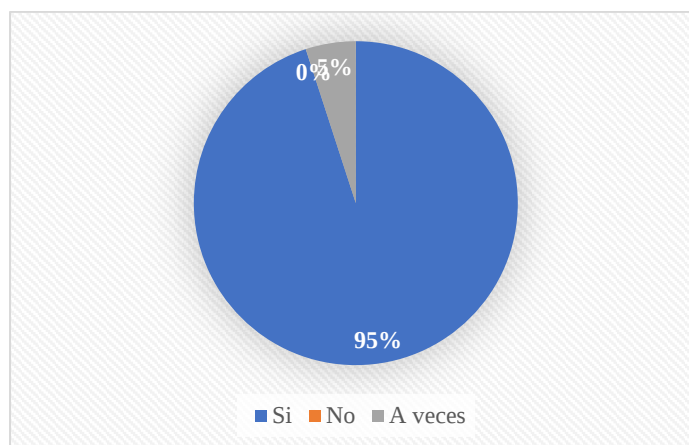


Gráfico N° 13. Gestor de cobranzas por oficina
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos muestran que, el 95% de los encuestados coinciden en que la Cooperativa debería contar con un gestor de cobranzas por cada oficina, mientras que, el 5% a veces.

Un gestor de cobranzas permite que la Cooperativa pueda administrar de una forma más controlada el seguimiento y recuperación de los microcréditos, a través de la asignación específica de funciones y actividades a los trabajadores.

11. ¿Cómo califica a las políticas de recuperación de microcréditos que mantiene la cooperativa?

Tabla N° 15. Políticas de recuperación de microcréditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Flexible	30	75
Poco flexible	8	20
Nada flexible	2	5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

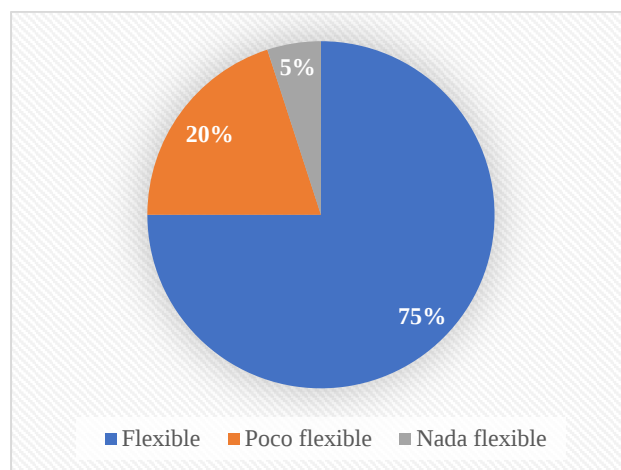


Gráfico N° 14. Políticas de recuperación de microcréditos
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, el 75% considera que las políticas de recuperación de microcréditos que aplica la Cooperativa son flexibles, el 20% poco flexible, y, el 5% nada flexible.

Las políticas de recuperación de microcréditos deben ser establecidas en función de las necesidades y requerimientos de la entidad, éstas deben ser establecidas o modificadas de acuerdo a los resultados obtenidos a fin de que al ser aplicadas se obtengan resultados óptimos para la organización.

12. ¿Considera usted que la cooperativa ha incrementado las provisiones para el producto microcrédito?

Tabla N° 16. Provisiones para el microcrédito

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	72,5
No	4	10

A veces	7	17,5
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

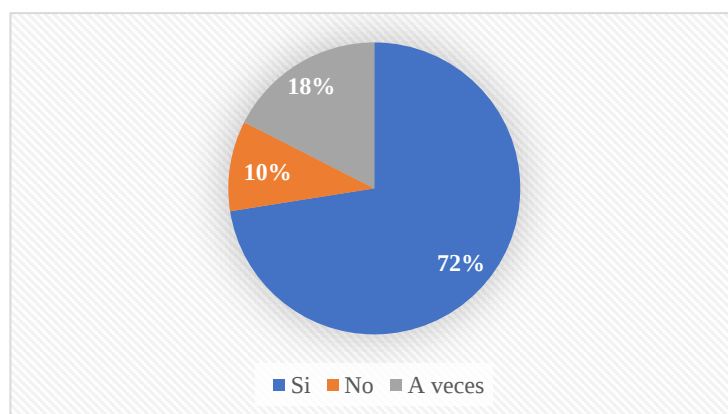


Gráfico N° 15. Provisiones para el microcrédito

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del total de trabajadores encuestados, el 72% considera que, la cooperativa ha incrementado las provisiones para el producto microcrédito, mientras que, el 18% a veces, y, el 10% no.

Las provisiones que mantiene la Cooperativa resultan un aspecto de relevancia, dado que con éstas las organizaciones pueden disminuir los riesgos financieros a los que se encuentran expuestas, utilizando las provisiones en casos necesarios hasta que se puedan recuperar los créditos otorgados.

13. ¿Considera usted que se debería implementar un manual de cobranzas para el producto microcrédito?

Tabla N° 17. Manual de cobranzas para el microcrédito

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	100

No	0	0
A veces	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

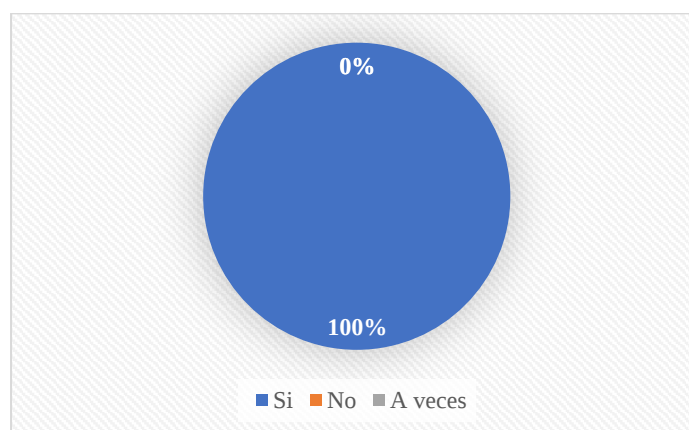


Gráfico N° 16. Manual de cobranzas para el microcrédito

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

La totalidad de trabajadores encuestados considera que se debería implementar un manual de cobranzas para el producto microcrédito.

Un manual de cobranzas es un elemento imprescindible para toda entidad financiera a fin de que, ésta tenga definidos todos los procesos, estrategias o acciones necesarias para el proceso de cobro del producto microcrédito. A través de este instrumento se debe garantizar que la recuperación de los créditos vencidos sea en el tiempo establecido y de una manera eficiente.

14. ¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento periódico de los pagos de los microcréditos?

Tabla N° 18. Seguimiento de pagos de microcréditos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	80
Casi siempre	8	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

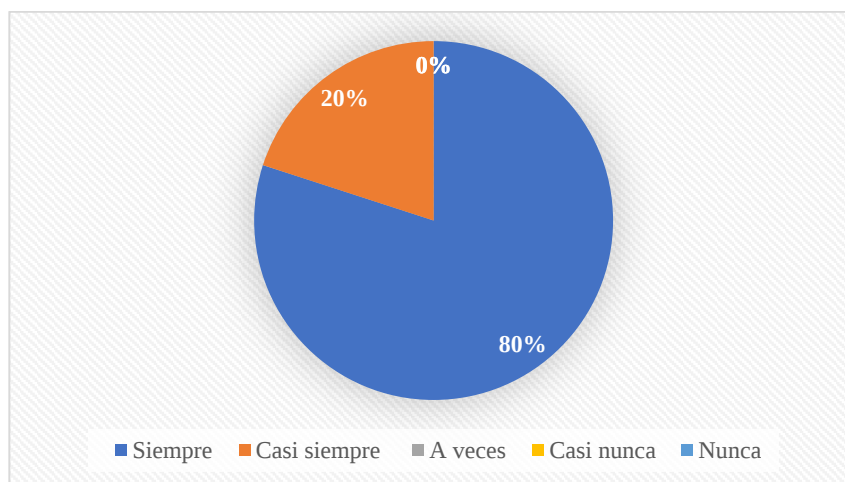


Gráfico N° 17. Seguimiento de pagos de microcréditos

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del total de los encuestados, el 80% coinciden en que, se realiza un seguimiento periódico de los pagos de los microcréditos, mientras que el 20% casi siempre.

A través de un correcto seguimiento de los pagos de los microcréditos, la Cooperativa mantiene un control exacto de los créditos que están por vencer o vencidos, con el objetivo de aplicar o ejecutar estrategias adecuadas para recuperar estos créditos.

15. ¿Las políticas de cobranza de microcréditos son de total conocimiento de todos los funcionarios del departamento?

Tabla N° 19. Políticas de cobranza

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	95
Casi siempre	2	5
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Fuente: Investigación de campo

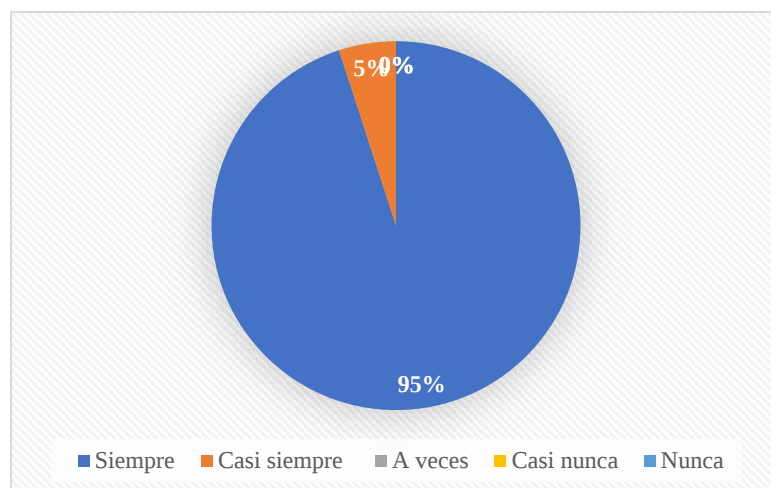


Gráfico N° 18. Políticas de cobranza
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)
Fuente: Investigación de campo

Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, el 95% considera que, las políticas de cobranza de microcréditos son de total conocimiento de todos los funcionarios del departamento, mientras que el 5% casi siempre.

Es necesario que todos los trabajadores que se encuentran dentro de las áreas de créditos y cobranzas tengan un conocimiento profundo de las políticas de cobranza que se aplican para los microcréditos. A través, de esto los trabajadores pueden desarrollar de forma eficaz sus trabajos y obtener resultados positivos en el proceso.

Resultados de la aplicación de la entrevista.

La entrevista fue realizada al jefe financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., este instrumento fue aplicado de forma directa y en forma presencial, se le realizó preguntas abiertas relacionadas con la aplicación de estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos, con el objetivo de obtener información importante para el desarrollo de la propuesta planteada.

Resumen de la entrevista aplicada

¿Dentro de sus funciones se informa al personal a su cargo sobre los resultados financieros obtenidos en un determinado periodo? ¿Por qué?

Si, el personal que se encuentra laborando en la institución, y de manera especial en el área de Créditos y Cobranzas debe tener conocimiento exacto de los resultados financieros que presenta la organización a fin de que se pueda trabajar en función de los objetivos y estrategias planteada para mejorar o mantener buenos resultados.

¿Que tipo de decisiones ha tomado en función de los resultados entregados por sus colaboradores?

Las decisiones tomadas fueron de distinta índole, ya que los resultados encontrados dependen de varios factores, y es necesario que las decisiones se encuentren encaminadas a resolver o solventar distintas necesidades de la organización.

¿Los resultados financieros le han permitido otorgar más créditos a los socios de la cooperativa?

Los resultados financieros obtenidos por la Cooperativa, en general siempre van a estar considerados con el objetivo de poder brindar diferentes servicios a los socios, entre estos los créditos para que éstos puedan solventar sus necesidades.

¿Dada la situación económica actual y en función de los balances de este año cuál es la estrategia que va a aplicar para que los socios puedan cumplir con sus obligaciones crediticias?

De acuerdo a los resultados obtenidos en el año 2020, corresponde a la Cooperativa tomar decisiones estratégicas en función de corregir las diferentes situaciones que se encuentran generando problemas a la entidad. Con el fin de obtener mejores resultados en el proceso de seguimiento y recuperación de créditos de los socios, se procederá a aplicar estrategias y planes adecuados que se adecuen a cada situación que presenta el crédito otorgado.

¿Qué tan importante es el porcentaje de microcréditos otorgados con morosidad para la liquidez corriente de la cooperativa?

En general, en el año 2020 el porcentaje de créditos en mora han incrementado en relación a períodos anteriores, específicamente en lo que respecta a los microcréditos representan un porcentaje considerable

¿En qué medida influye el indicador de morosidad en los resultados financieros de la cooperativa?

El indicador de morosidad es uno de los más importantes dentro de los indicadores financieros, ya que permite detectar de forma inmediata los distintos problemas que están surgiendo por la falta de pagos de las cuotas correspondientes a créditos. Así mismo, este indicador influye de gran manera en la toma de decisiones que la Cooperativa tiene que incurrir a fin de disminuir el riesgo que este conlleva.

CAPÍTULO III

PRODUCTO/RESULTADO

Nombre de la Propuesta

Estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Definición del tipo de producto

El sistema financiero se ha convertido en uno de los ejes con mayor relevancia en la economía nacional, ya que aporta de manera activa en la generación de nuevos negocios y fuentes de empleo. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a su propósito de creación son las encargadas de promover alternativas viables, que aporten al desarrollo económico y por ende al mejoramiento de la calidad de vida de la población, que en muchos de los casos se encuentra ubicada en áreas rurales con escasos recursos.

A este respecto, las cooperativas brindan productos y servicios financieros de toda índole, con el fin de dar soluciones en muchos de los casos a los problemas económicos que presentan sus socios, como es el caso de los microcréditos. No obstante, la actual situación económica ha incidido de manera negativa en la recuperación de microcréditos en los tiempos establecidos, por lo que a través de la presente investigación se pretende elaborar estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. con la finalidad de mejorar la gestión financiera de la organización.

Las estrategias para minimizar la morosidad constituyen una guía que facilita la gestión administrativa y financiera y que tienen por finalidad crear una administración crediticia eficiente, ya sea esta en la concesión de créditos o en la recuperación de carteras vencidas.

En la misma línea, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria pone de manifiesto que las estrategias representan un conjunto de acciones

previamente planificadas y que deben ser desarrolladas de forma sistemática a fin de alcanzar los objetivos establecidos.

Así mismo, las estrategias para reducir la morosidad, la cooperativa mantendrá un seguimiento dinámico y constante con el objetivo de reducir los niveles de morosidad, y, que éstos a su vez no afecten a la rentabilidad de la cartera.

En este contexto, a través del trabajo de investigación se propone estrategias que permitan reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., las diferentes estrategias se encuentran encaminadas a gestionar de una forma eficiente la recuperación de los microcréditos otorgados por la entidad, tratando de reducir en parte los índices de morosidad que la Cooperativa registra de este producto.

Los beneficios que se desea aportar con la aplicación de estas estrategias son:

- Reducir índices de morosidad del producto microcrédito
- Generar una gestión administrativa y financiera eficiente y sostenible económicamente.
- Estructurar alternativas que faciliten la recuperación de los microcréditos

Objetivos

Objetivo General:

- Diseñar estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación financiera de la Cooperativa.

- Analizar estrategias para la reducción de índices de morosidad
- Proponer estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos.

Estructura de la propuesta

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. fue inscrita en la provincia de Pichincha en el mes de mayo de 1972. En el año 1999 recibió la autorización para operar con institución financiera por parte de Superintendencia de Bancos y Seguros.

Así también, la Cooperativa se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo que aplica normas establecidas relacionadas con la solvencia, prudencia financiera, contable y control.

Misión

Conformar y ser un equipo humano para impulsar el bienestar y desarrollo de nuestros socios.

Visión

Ser líderes en satisfacción de necesidades, con solidaridad, efectividad e innovación.

Principios Corporativos

- Adhesión abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Análisis situacional de la Cooperativa 29 de Octubre Ltda.

Diagnóstico financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Tabla N° 20. Estructura de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

	2019	2020
Total cartera por vencer	377.293.677,25	392.960.938,28
Cartera de crédito comercial prioritario por vencer	2.566.119,75	1.981.008,41
Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	211.623.721,28	248.939.287,80
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	43.017.584,32	46.064.512,77
Cartera de microcrédito por vencer	58.037.993,49	56.033.339,82
Cartera de crédito productivo por vencer	0,00	0,00

Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	57.482,42	13.063,48
Cartera de consumo ordinario por vencer	61.990.775,99	39.929.726,00
Cartera de vivienda de interés público por vencer	0,00	0,00
Cartera de crédito educativo por vencer	0,00	0,00
Total cartera que no devenga interés	16.592.876,39	15.610.739,05
Cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses	3.850.155,19	3.414.727,78
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	472.513,63	413.597,95
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	5.449.881,93	4.322.968,21
Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	0,00	0,00
Cartera de crédito comercial ordinario que no devenga intereses	0,00	0,00
Cartera de consumo ordinario que no devenga intereses	6.820.325,64	7.439.424,07
Cartera de vivienda de interés público que no devenga intereses	0,00	0,00
Cartera de crédito educativo que no devenga intereses	0,00	0,00
Total cartera vencida	6.989.131,67	11.083.888,21
Cartera de crédito comercial prioritario vencida	40,00	4.523,29
Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	2.122.379,07	2.744.548,12
Cartera de crédito inmobiliario vencida	128.650,24	119.033,12
Cartera de microcrédito vencida	3.096.088,51	4.589.508,41
Cartera de crédito productivo vencida	0,00	0,00
Cartera de crédito comercial ordinario vencida	0,00	0,00
Cartera de consumo ordinario vencida	1.641.973,85	3.626.275,27
Cartera de vivienda de interés público vencida	0,00	0,00
Cartera de crédito educativo vencida	0,00	0,00
Total cartera improductiva	23.582.571,41	26.694.627,26
Total cartera bruta	400.876.248,66	419.655.565,54
Provisiones	-24.471.767,11	-34.231.326,25
Total cartera neta	376.404.481,55	385.424.239,29

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Análisis:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. presenta una cartera de crédito que ha experimentado un crecimiento entre los años 2019 y 2020, en lo que respecta, a la cartera que no devenga intereses existe un decrecimiento entre los períodos analizados, no obstante, estos valores resultan porque parte de esta cartera se pudo recuperar y en otro porcentaje lamentablemente se trasladó a la cartera vencida lo cual afecta a los resultados de la institución

Por otro lado, en lo relacionado con la cartera vencida existe un crecimiento considerable del 58%, lo que significa que los socios no están cumpliendo con las

obligaciones adquiridas por los créditos otorgados, puntualmente y el caso de estudio de la tesis, la cartera vencida por microcréditos presenta un incremento de más del 40% entre los años analizados, la situación genera un tanto de inestabilidad en el área financiera ya que si no se toma acciones correctivas para la recuperación de la cartera vencida puede desencadenar en un problema de liquidez.

Finalmente, en lo que respecta a la cartera por vencer, los datos muestran un resultado similar al que presentan las otras dos carteras analizadas, ya que presenta un crecimiento del 4%.

Tabla N° 21. Indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

	2019	2020
Indicador de morosidad	5,88%	6,36%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Análisis:

En lo relacionado al indicador de morosidad que presenta la Cooperativa, entre los dos años analizados se muestra un incremento, dado que las cuotas establecidas por los créditos otorgados a los socios no se están cumpliendo con el debido tiempo.

Es importante que la entidad mantenga un control de este indicador ya que representa un riesgo para la misma, puesto que, si sigue en crecimiento y supera el 10%, la Cooperativa puede presentar problemas en la liquidez.

Tabla N° 22. Índices financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

	2019	2020
Suficiencia patrimonial		

(Patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	255,20%	250,39%
Estructura y calidad de activos		
Activos improductivos netos / total activos	6,75%	5,93%
Activos productivos / total activos	93,25%	94,07%
Activos productivos / pasivos con costo	110,21%	109,46%
Índices de morosidad		
Morosidad de crédito comercial prioritario	0,00%	1,22%
Morosidad de crédito de consumo prioritario	2,74%	2,41%
Morosidad de la cartera de crédito inmobiliario	1,38%	1,14%
Morosidad de la cartera de microcrédito	12,83%	13,72%
Morosidad de la cartera crédito productivo	0,00%	0,00%
Morosidad de la cartera de crédito comercial ordinario	0,00%	0,00%
Morosidad de la cartera de consumo ordinario	12,01%	21,70%
Morosidad de la cartera de vivienda de interés publico	0,00%	0,00%
Morosidad de la cartera de crédito educativo	0,00%	0,00%
Morosidad de la cartera total	5,88%	6,36%
Cobertura de provisiones para cartera improductiva		
Cobertura de la cartera de créditos comercial prioritario	31714,43%	147,13%
Cobertura de la cartera de créditos de consumo prioritario	142,74%	165,30%
Cobertura de la cartera de crédito inmobiliario	124,68%	126,80%
Cobertura de la cartera de microcrédito	98,01%	134,07%
Cobertura de la cartera crédito productivo	0,00%	0,00%
Cobertura de la cartera de crédito comercial ordinario	0,00%	0,00%
Cobertura de la cartera de consumo ordinario	80,43%	102,92%
Cobertura de la cartera de vivienda de interés publico	0,00%	0,00%
Cobertura de la cartera de crédito educativo	0,00%	0,00%
Cobertura de la cartera problemática	103,77%	128,23%
Eficiencia microeconómica		
Gastos de operación estimados / total activo promedio	4,64%	4,08%
Gastos de operación / margen financiero	115,06%	133,78%
Gastos de personal estimados / activo promedio	2,26%	1,81%
Rentabilidad		
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio	2,85%	0,19%
Resultados del ejercicio / activo promedio	0,34%	0,02%
Intermediación financiera		
Cartera bruta / (depósitos a la vista + depósitos a plazo)	87,45%	82,03%
Eficiencia financiera		
Margen de intermediación estimado / patrimonio promedio	-4,83%	-8,42%

Margen de intermediación estimado / activo promedio	-0,61%	-1,03%
Rendimiento de la cartera		
Rendimiento de la cartera de créditos comercial prioritario por vencer	10,88%	6,15%
Rendimiento de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	15,78%	15,16%
Rendimiento de la cartera de crédito inmobiliario por vencer	10,41%	8,65%
Rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer	19,84%	17,26%
Rendimiento de la cartera crédito productivo por vencer	0,00%	0,00%
Rendimiento de la cartera de vivienda de interés público por vencer	0,00%	0,00%
Rendimiento de la cartera de crédito educativo por vencer	0,00%	0,00%
Carteras de créditos refinanciadas	16,55%	18,94%
Carteras de créditos reestructuradas	19,63%	21,93%
Cartera por vencer total	16,17%	16,07%
Liquidez		
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	24,99%	29,05%
Solvencia		
Solvencia patrimonial	16,01%	15,82%
Vulnerabilidad del patrimonio		
Cartera improductiva descubierta / (patrimonio + resultados)	0,00%	0,00%
Cartera improductiva / patrimonio (dic)	34,47%	37,63%
Fk = (patrimonio + resultados - ingresos extraordinarios) / activos totales	11,77%	11,08%
Fi = 1 + (activos improductivos / activos totales)	106,75%	105,93%
Índice de capitalización neto: fk / fi	11,77%	11,08%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Análisis:

Con respecto a los índices financieros presentados por la Cooperativa en los años 2019 y 2020 se extraen los siguientes resultados:

Eficiencia Financiera: En los años de análisis los resultados para este indicador muestran que la Cooperativa presenta porcentajes negativos, es decir que, éstos indican que la entidad tiene inconvenientes en los gastos que tiene que cubrir y presenta riesgos financieros que deberá solventar a fin de mantener la liquidez suficiente.

Así también, de los datos analizados se desprende que de un año a otro existe un incremento en el porcentaje, es decir, que en el 2020 la eficiencia financiera presenta aún mayores inconvenientes.

Rentabilidad: A este respecto en la tabla anterior se muestra que el porcentaje de rentabilidad a experimentando una reducción entre los años analizados, estos resultados pueden ser el resultado de que los activos disponibles en la organización no resultan suficientes para generar mayores ingresos.

Liquidez: En cuanto a la liquidez que presenta la cooperativa, los datos analizados muestran que existió un incremento, lo que significa que la entidad se encuentra en capacidad de cumplir con las obligaciones de mayor exigibilidad que tenga a su nombre.

Solvencia Patrimonial: La organización presenta una solvencia patrimonial de 0,16 por cada dólar que ha invertido en activos en el año 2019, y, una de 0,15 para el 2020. Por lo tanto, se registra una reducción mínima entre los años de analizados.

Morosidad: en este indicador los resultados revelan que los datos presentados para el 2020 han experimentado un crecimiento con respecto al año pasado, de manera especial en carteras de créditos de consumo prioritario, inmobiliario y microcréditos. Por lo que la Cooperativa deberá tomar acciones preventivas y de mejora para solventar este tipo de problemas.

Tabla N° 23 Comportamiento de la cartera microcrédito 2016 al 2020

CARTERA MICROCREDITO	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	10.210.119,69	7547108,32	5400584,58	8545970,44	8912476,62
TOTAL CARTERA BRUTA	47.476.310,57	51046053,83	58809818,18	66583963,93	64945816,44
INDICADOR	21,51	14,78	9,18	12,83	13,72

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Existe un incremento de 17.469.505,87 dólares en el saldo de la cartera bruta del producto microcrédito de la cooperativa 29 de Octubre al comparar el periodo 2016 con el 2.020

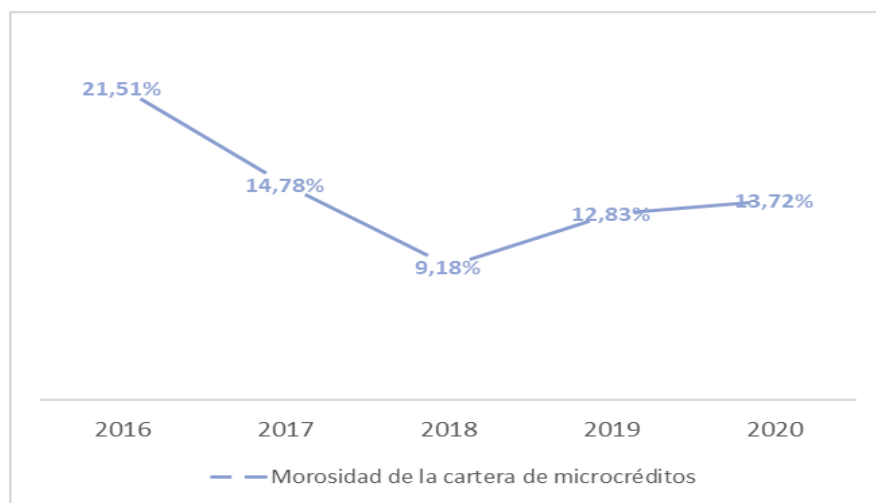


Gráfico N° 19 Morosidad de la cartera de microcréditos. Período 2016-2020
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Al finalizar el año 2016 el saldo de la cartera bruta del producto microcrédito de la cooperativa fue de 47.476.310,57 dólares con una cartera improductiva de 10.210.119,69 dólares que representa el 21,51%, en el 2018 el indicador se redujo al 9,18% pero al finalizar el periodo 2020 el índice fue del 13,72% con un saldo de cartera bruta de 64.945.816,44 y una cartera improductiva de 8.912.476,62 dólares.

Tabla N° 24 Comportamiento de la cartera bruta del 2016 al 2020

CARTERA TOTAL	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	20.569.556,65	17.079.594,78	12.720.838,64	23.582.571,41	26.694.627,26
TOTAL CARTERA BRUTA	245.441.369,44	288.803.815,47	353.418.151,37	400.876.248,66	419.655.565,54
INDICADOR	8,38	5,91	3,60	5,88	6,36

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

El saldo de la cartera bruta de la cooperativa al finalizar el año 2020 es de 419.655.565,54 dólares que significa un incremento de 174.214.196,10 con relación al 2.016

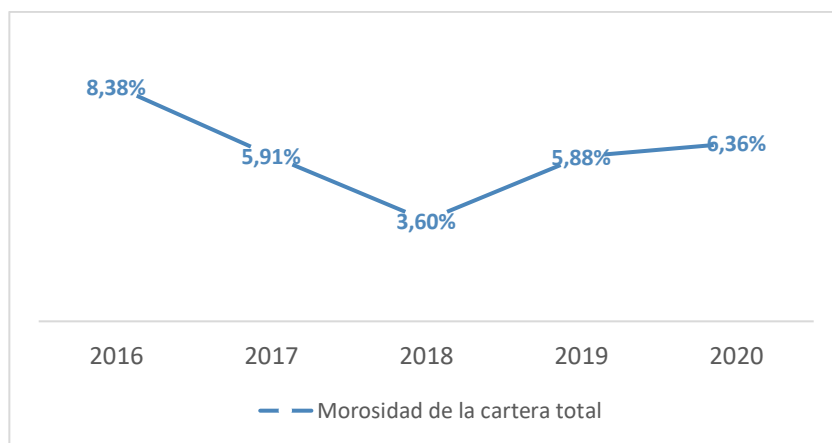


Gráfico N° 20 Morosidad de la cartera total. Período 2016-2020
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

En el año 2016 el saldo de la cartera bruta de la cooperativa fue de 245.441.369,44 dólares con una cartera improductiva de 20.569.556,65 dólares que representa el 8.38%, para el 2018 se redujo al 3.60% pero en los años 2019 y 2020 se registra un incremento del indicador del 5.88 y 6.36% respectivamente.

Tabla N° 25 Comportamiento de la cartera bruta año 2021

CARTERA TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	28.024.360,34	28.020.899,11	29.909.610,06	31.979.299,06	30.997.158,04	28.775.685,65	27.468.095,19
TOTAL CARTERA BRUTA	420.654.369,92	420.211.200,48	423.670.774,32	428.317.741,75	434.158.374,09	442.337.349,73	451.497.944,56
INDICADOR	6,66	6,67	7,06	7,47	7,14	6,51	6,08

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Existe un incremento de 30.843.574,64 dólares en el saldo de la cartera bruta de la cooperativa al finalizar el mes de julio y una reducción de 556.265,15 dólares en la cartera improductiva.

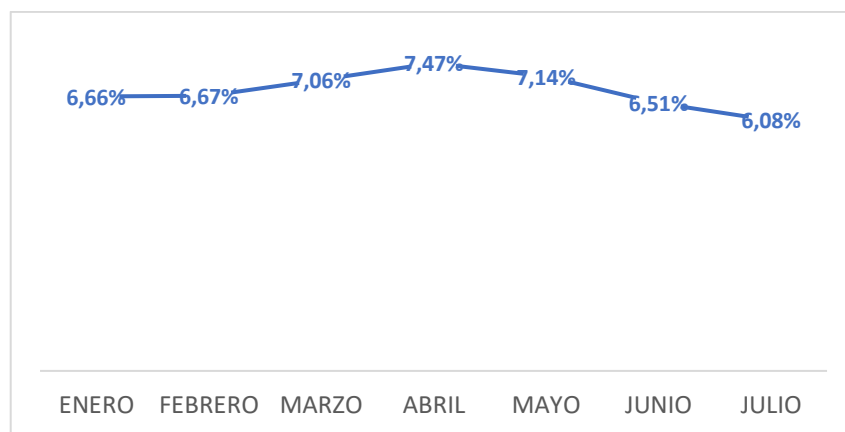


Gráfico N° 21 Morosidad de la cartera total. Año 2021
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Durante los primeros cuatro meses del 2021 el indicador de morosidad tiene una tendencia creciente, pero a partir de mayo existe una contención de la cartera lo que traduce en la disminución del indicador que al finalizar el mes de julio es del 6.08%.

Tabla N° 26 Comportamiento de la cartera microcrédito año 2021

CARTERA MICROCREDITO:	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA MICRO	9.631.747,55	9.727.676,67	10.323.503,07	11.359.928,47	10.883.527,11	9.512.967,02	8.939.233,19
TOTAL CARTERA BRUTA MICRO	64.822.364,07	64.533.054,52	65.217.130,71	65.602.874,68	66.453.827,62	67.250.882,97	69.056.685,80
INDICADOR	14,86	15,07	15,83	17,32	16,38	14,15	12,94

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Al finalizar julio el saldo de la cartera bruta de microcrédito es de 69.056.685,80 lo que representa un crecimiento de 4.234.321,73 dólares y una reducción de 692.514,36 dólares en la cartera improductiva.

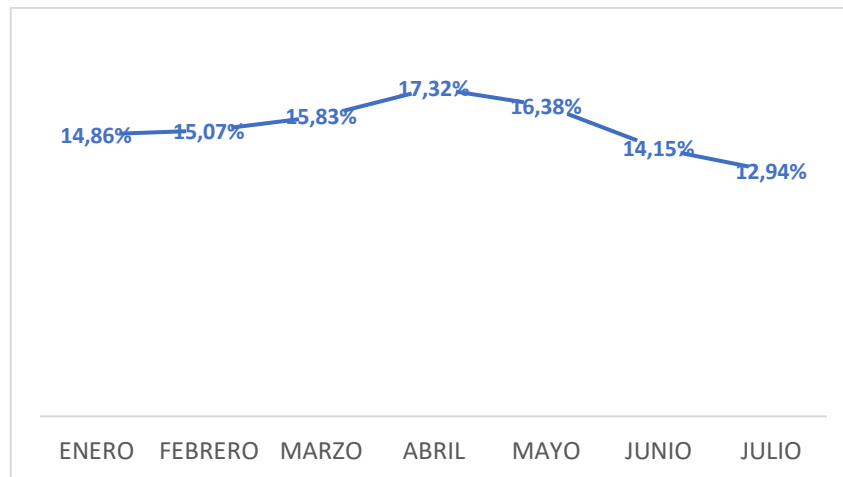


Gráfico N° 22 Morosidad de la cartera microcrédito. Año 2021
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

En los primeros cuatro meses del 2021 el indicador de morosidad de microcrédito tiene una tendencia creciente, pero a partir de mayo existe un decrecimiento lo que se evidencia en el mes de julio con un indicador del 12.94%

FODA Institucional

El análisis FODA de acuerdo a García (2019) es una herramienta que tiene por objetivo dar solución a los problemas que se presentan en la empresa, y que puede ser aplicada para productos, servicios o situaciones diversas.

En la misma línea, Molina (2017) menciona que el FODA identifica y analiza factores internos relacionados con la empresa, tales como sus fortalezas y debilidades, y, factores externos como son; oportunidades y amenazas.

Tabla N° 27. Matriz FODA

Z	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	E
---	------------	---------------	---

	• Infraestructura propia • Atención a los socios eficiente • Agilidad en los procesos de otorgamientos de crédito • Portafolio de servicios • Imagen corporativa consolidada	• Herramientas tecnológicas de punta • Ampliación a nuevos nichos de mercado • Oferta de nuevos productos y servicios financieros • Convenios de servicios financieros: créditos, pensiones, nóminas, etc. • Reconocimiento en el mercado.	
	DEBILIDADES	AMENAZAS	
	• Inadecuada capacitación al personal • Proceso de recuperación de cartera vencida • Falta de un programa de educación no financiera para los socios • Limitada publicidad • Índice de morosidad alto	• Inflación • Cambios en las políticas económicas • Inestabilidad laboral • Cierre de negocios • Mercado competitivo alto	

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Evaluación de Factores Internos EFI

De acuerdo a Trujillo (2018) la matriz EFI define cuál es la situación interna de la empresa para el logro de la estrategia; por lo tanto, si el resultado o promedio ponderado final es mayor de 2,50 indica que la organización posee una posición fuerte, y, por lo tanto, las fortalezas superan a las debilidades, al momento de llevarse a cabo alguna estrategia.

En cuanto al peso factor irá desde 0,00 cuando muestre menor relevancia y 1 cuando éste sea más relevante. Por otro lado, las calificaciones que se les otorga son de 1 cuando una debilidad es considerada como mayor, 2 la debilidad es menor, 3 cuando la fortaleza es menor y finalmente 4 cuando la fortaleza es considerada como mayor (Quinteros y Hamann, 2016).

Tabla N° 28. Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI

FORTALEZAS	PESO FACTOR	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Infraestructura propia	0,10	4	0,40
Atención a los socios eficiente	0,10	3	0,30
Agilidad en los procesos de otorgamientos de crédito	0,10	4	0,40
Portafolio de servicios	0,10	4	0,40
Imagen corporativa consolidada	0,10	3	0,30
	0,50		1,8
DEBILIDADES	PESO FACTOR	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Inadecuada capacitación al personal	0,10	2	0,20
Proceso de recuperación de cartera vencida	0,10	1	0,10
Falta de un programa de educación no financiera para los socios	0,10	2	0,20
Limitada publicidad	0,10	2	0,20
Índice de morosidad alto	0,10	1	0,10
	0,50		0,80
Total	1		2,60

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Evaluación de Factores Externos EFE

De acuerdo a Trujillo (2018) la matriz EFE permite determinar la situación que presenta o tiene la empresa para enfrentar a factores externos a la organización, por lo que, si el resultado alcanzado es mayor a 2,5, la entidad cuenta con una posición fuerte en relación al entorno.

En este caso, el peso factor se establece desde 0,00 hasta 1,00 dependiendo de la relevancia que presentan, y, la calificación ira de 1 a 4, tomando como referencia a 1 cuando la amenaza es mayor y a 4 cuando la oportunidad supera a la amenaza (Quinteros y Hamann, 2016).

Tabla N° 29. Evaluación de Factores Internos EFE

OPORTUNIDADES	PESO FACTOR	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Herramientas tecnológicas de punta	0,10	4	0,40
Ampliación a nuevos nichos de mercado	0,10	3	0,30
Oferta de nuevos productos y servicios financieros	0,10	4	0,40
Convenios de servicios financieros: créditos, pensiones, nóminas, etc.	0,10	4	0,40
Reconocimiento en el mercado.	0,10	4	0,40
	0,50		1,90
AMENAZAS	PESO FACTOR	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Inflación	0,10	1	0,10
Cambios en las políticas económicas	0,10	1	0,10
Instabilidad laboral	0,10	2	0,20
Cierre de negocios	0,10	1	0,10
Mercado competitivo alto	0,10	1	0,10
	0,50		0,60
Total			2,50

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Tabla N° 30. Matriz de estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Herramientas tecnológicas de punta O2. Ampliación a nuevos nichos de mercado O3. Oferta de nuevos productos y servicios financieros O4. Convenios de servicios financieros: créditos, pensiones, nóminas, etc. O5. Reconocimiento en el mercado	A1. Inflación A2. Cambios en las políticas económicas A3. Inestabilidad laboral A4. Cierre de negocios A5. Mercado competitivo alto
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
F1. Confianza y credibilidad de los socios F2. Infraestructura propia F3. Atención a los socios eficiente F4. Agilidad en los procesos de otorgamientos de crédito F5. Portafolio de productos y servicios F6. Imagen corporativa consolidada	F5, O1. Aprovechar la infraestructura tecnológica existente para generar procesos de cobro ágiles y proveer servicios ajustados a las necesidades de los clientes. F6, O5. Robustecer las estrategias de posicionamiento ya implementadas para mantener el nicho de mercado	F1, A2. Afianzar la confianza de los clientes actuales y captar nuevos aprovechando de la imagen sólida de la empresa F4, A4. Optimizar los procesos de otorgamientos de créditos para dinamizar las actividades económicas de los socios.
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
D1. Inadecuada capacitación al personal D2. Proceso de recuperación de cartera vencida D3. Falta de un programa de educación no financiera para los socios D4. Limitada publicidad D5. Índice de morosidad alto	D1, O2. Realizar cursos de capacitación permanentes para el personal que permita la captación de nuevos socios y clientes D3, O3. Ofertar cursos especializados y no especializados para los socios, que permitan mejorar sus condiciones de vida	D2, A3. Generar procesos de recuperación de cartera a través de la implementación de alianzas estratégicas entre los socios emprendedores. D4, A5. Implementar estrategias de publicidad tradicional y digital para captar más socios/clientes que la competencia

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Diseño de Estrategias para prevenir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

Las estrategias propuestas a través del presente trabajo de investigación se encuentran encaminadas a la prevención de la morosidad en el producto microcréditos de la Cooperativa, de modo que la organización se encuentre en la capacidad de gestionar de una forma adecuada y eficiente determinados aspectos relacionados con el manejo y recuperación de los microcréditos otorgados a los socios.

Estrategia 1: Establecer acciones preventivas para evitar la morosidad pre crédito

En el proceso de otorgamiento de créditos, en la fase inicial, la forma de recuperación del crédito no se encuentra claramente especificada; por lo que, se recomienda que este aspecto sea determinado de manera conjunta con los procesos requeridos para la entrega del crédito al socio.

Es fundamental que todas las áreas relacionadas con el proceso: Atención al cliente, Crédito y Cobranzas trabajen de forma conjunta en el proceso que conlleva el seguimiento y recuperación del crédito.

Así también, es necesario que los asesores de negocios de la Cooperativa le brinden al socio toda la información pertinente al respecto de crédito solicitado, mencionando aspectos relacionados con el tipo de crédito que desea obtener, cuotas mensuales, porcentajes de penalización en caso de mora, entre otras.

Tabla N° 31. Estrategia 1. Establecer acciones preventivas para evitar la morosidad pre y post crédito

Acción	Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
Programa de educación financiera a los socios	A través de este programa se pretende brindar una orientación o guía a los socios, respecto de los créditos que desea obtener, como, por ejemplo, ventajas y desventajas de obtener un crédito, tasas de interés, formas de pago, planificación y gestión eficiente de sus finanzas personales y familiares entre otros temas	Área de atención al cliente y Crédito	Una vez autorizado el crédito	Jefe de Crédito	Presupuesto establecido por la Cooperativa
Envío del estado de cuenta al socio beneficiario	Por medio del estado de cuenta lo que se pretende, es recordarle al socio cual es el monto que deberá pagar por el crédito otorgado, estos recordatorios se los puede hacer a través de una entrega en físico por correo electrónico u otro medio tecnológico de modo que se puede cubrir cualquier inconveniente de entrega.	Área de Créditos y Cobranzas	Cada mes	Jefe de Crédito y Cobranzas	Presupuesto establecido por la Cooperativa
Campañas de concientización sobre el pago puntual de las cuotas del crédito	Las campañas se llevarán a cabo de forma física, a través de banners colocados en la matriz de la Cooperativas y sucursales; y, también por internet, en la página web y correos electrónicos. Estas campañas	Área de Crédito y Cobranzas	Posterior al otorgamiento del crédito	Jefe de Crédito y Cobranzas	Presupuesto establecido por la Cooperativa

	contendrán mensajes recordatorios que promuevan el pago puntual de las cuotas, mostrándoles los beneficios que pueden obtener por cumplir con los plazos establecidos.				
--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 2. Capacitación al personal del área de Créditos y Cobranzas a través de formación continua.

Una vez otorgados los créditos, surgen ciertos inconvenientes con los pagos de las mensualidades de los socios, por lo que es necesario que el personal del área de crédito y cobranzas intervenga y brinde apoyo o soporte a los beneficiarios en el proceso. Por lo tanto, en la etapa de recuperación de los créditos, un aspecto de suma importancia es que el personal encargado se encuentre capacitado en todas las áreas relacionadas, con el fin de que el cobro de las cuotas preestablecidas se cumpla sin incurrir en la morosidad.

Tabla N° 32. Estrategia 2. Capacitación al personal del área de Crédito y Cobranzas a través de formación continua.

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
La capacitación se encuentra direccionada a todo el personal que tiene relación directa con el proceso del otorgamiento y la recuperación de créditos, la capacitación será en diferentes áreas tales como atención al cliente, negociación, riesgo crediticio, técnicas modernas de cobranza. Esta acción tiene por finalidad mantener al personal de la institución capacitado en todos los aspectos relacionados con el crédito y que a medida que se vayan presentado incidencias, éstas sean resueltas de una manera adecuada.	Área de atención al cliente y Crédito	Cuatro veces al año	Jefe de Crédito y Cobranzas	Presupuesto establecido para capacitaciones del personal

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 3. Alianzas estratégicas con otras empresas del sector Agrícola y Construcción

Gran parte de los microcréditos que otorga la Cooperativa son para financiar aperturas de nuevos negocios o apoyar a comerciantes a seguir con los ya establecidos, por lo que estos socios lo que requieren además de invertir en sus emprendimientos, es vender sus productos.

En este sentido, la Cooperativa además de ofrecer productos o servicios financieros, mantiene principios de responsabilidad social hacia los socios que ha otorgado los créditos, por lo que establecerá alianzas estratégicas con grandes empresas (Agrícolas y de Construcción) para que los socios que solicitaron el crédito puedan ofrecer sus productos. De esta manera, éstos podrán obtener ingresos y ganancias y estarán en capacidad de pagar las cuotas del crédito.

Tabla N° 33. Estrategia 3 Alianzas estratégicas con otras empresas del sector Agrícola y Construcción

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
A través de las alianzas estratégicas de la Cooperativa con empresas a nivel local o nacional, se pretende poner a disposición de éstas, un catálogo virtual de todos los productos que producen los socios que recibieron el crédito, de esta manera los beneficiarios podrán obtener ingresos que servirán para el pago puntual de las cuotas.	Área de atención al cliente y Créditos. Área de Marketing	Durante todo el año	Jefe de Crédito Jefe de Atención al Cliente	Presupuesto establecido por la Cooperativa

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 4. Ahorro diario futuro

El ahorro es parte fundamental del cumplimiento del pago de créditos, por lo que la Cooperativa propone al socio un ahorro programado diario, en el que se establecerá valores que serán debitados diariamente a otra cuenta del socio, con el fin de que cuando llegue la fecha de pago, el socio se encuentre en capacidad de pagar por la obligación contraída.

Tabla N° 34. Estrategia 4. Ahorro futuro diario

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
Para la acción de ahorro futuro diario, se procederá a ofrecerle al socio beneficiario una cuenta de ahorro extra en la que pueda ahorrar de forma diaria un monto establecido, de modo que, al cumplirse el tiempo para el pago, éste pueda tener los fondos suficientes en la cuenta para cubrir la cuota. A través de esta estrategia, se pretende ayudar al socio a ahorrar montos mínimos que al final del período puedan solventar el pago mensual.	Jefe de Crédito y Cobranzas	Después de otorgar el crédito	Jefe de Créditos y Cobranzas	Sin costos

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 5. Novación del crédito

En el caso de que el socio no cuente con la posibilidad de cumplir con sus obligaciones, la Cooperativa debe entrar en un proceso de renegociación, con el fin de dar una oportunidad al socio que cumpla con el pago del crédito. Las opciones pueden ser: extender el período de tiempo de pago o en otros casos cancelar el crédito antiguo y otorgarle uno nuevo.

Al aplicar esta estrategia, es importante que la Cooperativa considere aspectos tales como: cuánto dinero presto la organización, el tipo de interés y el plazo de amortización establecido, con el fin de determinar cuál alternativa es la más adecuada.

Tabla N° 35. Estrategia 5 Novación del crédito

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
La novación del crédito consiste en ofrecer opciones o alternativas al socio, con el fin de que éstos puedan cumplir con las obligaciones adquiridas. En el caso del que el beneficiario acepte, procederá a realizar un cambio en el crédito, ya sea extender el tiempo para poder pagar o bien obtener un nuevo crédito para cancelar el anterior.	Jefes de Oficina y Asesores de Negocio, jefe de Crédito y Jefe de Cobranzas	Después de otorgar el crédito	Jefe de Crédito y Cobranzas	Presupuesto establecido por la Cooperativa

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 6. Incentivos a socios puntuales

La cooperativa implementará acciones de incentivos por pago puntual de las cuotas de microcréditos a todos los socios, éstos pueden ser renovaciones para que

el socio tenga la oportunidad de obtener un nuevo crédito. Así también, se entregarán bonos y órdenes de compra con empresas con las que se tienen alianzas.

A diferencia de la estrategia 5, que consiste en ampliaciones de plazo por falta de pago, en ésta la Cooperativa tiene el objetivo de motivar a los socios que sí cumplen con sus obligaciones a tiempo y desean obtener o renovar los créditos en el momento en que los socios lo requieran.

Tabla N° 36. Estrategia 6. Incentivos a socios puntuales

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
Esta acción será aplicada si el socio ha pagado más del 30% del capital, siempre que éste haya cumplido puntualmente las cuotas y desea novar o aplicar a un nuevo crédito.	Jefes de Oficina y Asesores de Negocio, Jefe de Créditos y Jefe de Cobranzas	Después de otorgar el crédito	Jefe de Créditos	Presupuesto establecido por la Cooperativa

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Estrategia 7. Definición de medidas específicas para dar seguimiento y recuperación del producto microcrédito

En el proceso de recuperación de microcréditos, es fundamental que la Cooperativa a través de un grupo de asesores del área de Créditos y Cobranzas aplique una serie de medidas con el fin de recuperar la cartera vencida existente. Por medio de estas acciones se pretende que el socio se encuentre informado de cómo se encuentra el estado de su crédito y las cuotas vencidas, de una manera adecuada, siempre manteniendo el respeto y consideración hacia los beneficiarios.

Tabla N° 37. Estrategia 7. Definición de medidas específicas para dar seguimiento y recuperación del producto microcrédito

Descripción	Responsable	Período de Ejecución	Control y Supervisión	Presupuesto
Las medidas para dar un seguimiento y recuperación correcta del microcrédito son parte principal de la recuperación del préstamo. Esta actividad implica tanto a los asesores de negocios, en el sentido de que deben dar un seguimiento personalizado al crédito, y, además visitar al socio, con el fin de que éste tenga un conocimiento claro de cómo se encuentra su operación. Para dar cumplimiento a esta acción, los colaboradores del área se basarán en los siguientes aspectos: • La revisión del cumplimiento de vencimientos de cuotas en forma diaria estará directamente a cargo del asesor de negocios encargado de la cartera. • Realizar y emitir al inmediato superior informes de la cartera vencida que no ha cumplido con sus compromisos de pago con el fin de que se pueda generar nuevas y oportunas estrategias de cobranza para contener la cartera morosa. • El personal encargado de la recuperación de los microcréditos deberá realizar llamadas telefónicas en forma diaria y vistas domiciliarias en el caso de ser necesarias. • Proponer al socio alternativas de pago (novaciones, refinanciamientos, reestructuras) una vez que se ha identificado que su capacidad de pago es inferior a cuando se otorgó el crédito y este demuestra voluntad de pago. • Realizar un primer aviso de cuota vencida por medio telefónico, correo electrónico o visita domiciliaria, si después de 5-8 días hábiles el socio no cancela la cuota, proceder con un segundo aviso. En el caso de no tener respuesta 10 días después, se procederá a enviar una notificación	Jefes de Oficina y Asesores de Negocio, Jefe de Crédito y Jefe de Cobranzas	Durante todo el año	Jefe de Créditos y Cobranzas	Presupuesto establecido por la Cooperativa

al socio, a los garantes y codeudores solidarios. Posterior a este proceso se esperará el tiempo establecido dentro del reglamento y en caso de no ser realizado el pago, se aplicarán las medidas pertinentes para el cobro.				
---	--	--	--	--

Elaborado por: Álvarez, P. (2021)

Evaluación de la propuesta

La presente propuesta será evaluada a través un focus group conformado por el gerente, el jefe de Crédito, jefe de Cobranzas y el personal seleccionado del área, con el fin de realizar un control y evaluación de las acciones aplicadas. Una vez obtenida la información más relevante se procederá a realizar acciones correctivas a las estrategias propuestas. Así mismo, se emitirá un informe detallado con los resultados obtenidos a los principales órganos superiores de la institución.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. lleva más de cincuenta años de trayectoria en el mercado financiero, otorgando de manera activa créditos de todo tipo a sus socios, no obstante, se refleja la existencia de una aplicación inadecuada de procedimientos específicos para la recuperación de cartera vencida del producto microcrédito, lo cual ha hecho que el índice de morosidad incremente de forma considerable, generando preocupación en los directivos de la Cooperativa frente a un posible riesgo financiero, debido a que, si el índice sigue en aumento, éste puede generar problemas de liquidez, incertidumbre en la entidad y limitada captación de nuevos socios.
- La investigación realizada permitió identificar algunos de los principales factores relacionados con el incremento de los niveles de morosidad de los microcréditos en la Cooperativa, entre ellos se destacan la falta de capacitaciones a los colaboradores para la mejora de procesos crediticios, aplicación inadecuada de la metodología para el otorgamiento de los microcréditos, limitadas alianzas estratégicas con otros sectores productivos, entre otras. La identificación de éstos resulta de un análisis exhaustivo del proceso crediticio, de lo que se destaca el establecimiento de estrategias o acciones alternativas con el fin de que permitan a la Cooperativa otorgar créditos y recuperarlos de una forma adecuada y en tiempo los valores o cuotas vencidas del producto microcrédito.
- La propuesta de mejora se orienta a la generación de estrategias para reducir la morosidad de los microcréditos que resultan un instrumento que permitirá optimizar el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera vencida del producto microcrédito en la Cooperativa, a través de su correcta aplicación la Entidad estará en capacidad de recuperar las cuotas en un tiempo establecido, aplicando acciones definidas para cada caso o etapa en

la que se encuentre el proceso. Asimismo, estas estrategias propuestas le permitirán establecer procesos y procedimientos para generar estabilidad financiera y liquidez adecuada en el mediano y largo plazo.

Recomendaciones

- Es de fundamental importancia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. aplique diferentes estrategias para recuperar la cartera vencida generada por el producto microcrédito en períodos económicos anteriores, puesto que esto ha provocado un entorno de inestabilidad y desconcierto al interior de la Institución. Por lo que la ejecución de las acciones propuestas permitirá que la Cooperativa pueda obtener resultados positivos; y, además, tenga una guía para solventar posibles problemas que puedan surgir.
- Es importante que la Cooperativa establezca un programa de capacitación continua para los funcionarios del área de créditos y cobranzas, con el propósito de que éstos se encuentren en constante formación, particularmente, en lo relacionado a la aplicación de una correcta metodología para el otorgamiento de los créditos, puedan generar estrategias efectivas para reducir los índices de morosidad y brinden una solución oportuna, ágil y a tiempo a los problemas que se presentan en el proceso de recuperación del microcrédito.
- Una vez aplicadas las estrategias propuestas, la Cooperativa deberá realizar un proceso de seguimiento y control, con el propósito de verificar y corroborar la efectividad de cada acción, de modo que se pueda realizar un mejoramiento continuo o modificación de acuerdo a las necesidades de la organización. Además, es importante contar con el compromiso compartido tanto de los administradores como de los funcionarios de la Cooperativa así también de los socios para dar cumplimiento a las acciones de mejora que será de beneficio para el buen funcionamiento de la Entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. Universidad San Martín de Porres. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf
- Aldas, I., & Yáñez, D. (2014). Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA. Universidad Técnica de Babahoyo. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793>
- Arena, Marika, Arnaboldi, Michela y Azzone, Giovanni (2010), The organizational dynamics of enterprise risk management. *Accounting, Organizations and Society*, 35(7), 659-675.
- Armijos Loaiza, A. D., & Oña Muñoz, J. C. (2015). *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Los Bancos y sus tres agencias que la integran* (Bachelor's thesis).
- Asqui, Erika. (2017). Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda. ciudad de Ambato. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7766/1/22T0413.pdf>
- Beasley, M. S., Hermanson, D. R., Carcello, J. V., & Neal, T. L. (2010). Fraudulent financial reporting: 1998-2007: An analysis of US public companies.
- Bekerman, M., y Rikap, C. (2012) Heterogeneidad estructural y microemprendimientos pobres en la Argentina. *Problemas del desarrollo*, vol. 43, N° 169, pp. 121-144.
- Bernal, D. B., & Salas, J. O. A. (2012). Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 8(2), 267-281.
- Block, Stanley B. (2005). *Administración Financiera*. Décima primera edición. México McGraw-Hill.
- Castillo, Y. (2012). Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo. Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Clavijo-Ramírez, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. *Borradores de Economía*; No. 951.
- Clavijo-Ramírez, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. *Borradores de Economía*; No. 951.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2010). '*Actividades de Microfinanciación y Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz*'. Banco de Pagos Internacionales. Basilea.
- COMITÉ, D. S. B. D. B. (2008). Principios para la adecuada gestión y supervisión del riesgo de liquidez. *Banco Internacional de Pagos*, 24, 1-48.
- Cumbillo, P., & Santiago, M. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión comercial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz de América Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- De Bancos, S. (2003). Superintendencia de Bancos. *Producción Mensual. Autor. Superintendencia de Bancos*.
- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. Editorial Limusa.
- Del Ecuador, A. C. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449*.
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167.
- Espinoza, B. (2019). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C Y D supera el 60%. *Gestión*.
- Estrada, P. (2014). Identificación de los riesgos financieros vinculados al capital de trabajo de la Empresa de Establecimientos Especiales de Camaguey. La Habana: UDC.
- Financiera, J. D. R. M. (2015). *Resolución No. 043-2015-F*.
- Flores, J. (2011). Flujo de Caja. Lima, Perú: Instituto Pacifico SAC.
- Galeano Olivera, Víctor Hugo. *Las estrategias financieras como herramienta en la toma de decisiones*. Paraguay 2011. [En línea]. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/52191539/ESTRATEGIAS-FINANCIERASCOMOHERRAMIENTAS-EN-LA-TOMA-DE-DECISIONES>.

- García, A. C. (2019). *El proyecto de vida: Vía para el desarrollo profesional del estudiante universitario*. México: Patria S.A. de C.V.
- Gitman, L. J. (2012). dan Chad J. Zutter. 2015. *Principle of Managerial Finance 14 Edition. Global Edition: Pearson Education Limited*.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151.
- Gonzáles, J., & Gomes, R. V. (2011). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestro país.
- Hernández Hernández, I., 2012. Lehman Brothers Failure, Winterthur: s.n.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGrawHill (ed.); Primera Ed). McGrawHill.
- Hicks, J. R. (2010). Keynes' Theory of Employment. *The Econometric Society*, 46(182), 238–253. Retrieved from http://historiadelamacroeconomia.wikispaces.com/file/view/Keynes+Theory+of+Emp+loyment_+by+Hicks.pdf
- Inter Cobros Grupo (2017). Tipos de morosos existentes. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de Inter cobros grupo: <https://www.grupointercobros.com/tipos-morososexistentes/>
- Katayama Omura, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Laguna Martínez, E. K. (2018). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme Sac Huánuco, 2018*.
- Larraín, C. (2015). Basilea, la crisis financiera y la institucionalidad regulatoria en Chile. Propuesta de Reforma. *Santiago de Chile: Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile SA*.
- LATINA, C. E. P. A. A., & CARIBE, E. (2012). Cepal. *Pueblos indígenas y afrodescendientes de América Latina y el Caribe*

- Martín, S. G., & Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 151–180.
- Masapanta Mena, M. J. (2016). La morosidad de la cartera de microcrédito y su incidencia en los ingresos financieros de la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO CIA. LTDA.
- Medina Hurtado, S., & Paniagua Gomez, G. (2008). Fuzzy inference systems to creditworthiness analysis. *Dyna*, 75(154), 215-229.
- Mikes, A., & Kaplan, R. S. (2015), When one size doesn't fit all: Evolving directions in the research and practice of enterprise risk management. *Journal of Applied Corporate Finance*, 27(1), 37-40
- Molina Roa, N. A. (2017). *Taller de redacción de artículos para estudiantes universitarios: Este es un*. Bogotá: Ediciones Unisalle.
- Monetario, C. O. (2014). Financiero. *Libro III. Artículo, 1*.
- Nunes, P. (15 de Marzo de 2015). knoow.net. Obtenido de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>
- Quinteros Camacho, J., & Hamann Pastorin, A. (2016). *Planeamiento estratégico prospectivo: Métodos MACTOR y SMIC*. Lima: Universidad San Ignacion de Loyola.
- Quispe Pari, D. J., & Sánchez Mamani, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 10, 490–494.
- Ramirez Ramirez, F. (2020). Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.
- Reichardt, Ch. S. y Cook, T. D. 1986. Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y cuantitativos en investigación Evaluativa. *Enfermería Clínica*. Madrid, España. 6(5):213-224.
- Rodríguez, A. N., & Martínez, F. V. (2012). Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. *Análisis Económico*, 27(66), 73-96.
- Rogel , J. (2017). Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito minga ltda, del cantón Riobamba provinvia de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7747/1/22T0412.pdf>

- Román, M. B. M., & Tandazo, L. A. A. (2017). Los microcréditos y su incidencia en el crecimiento económico de las mipymes. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 4(7).
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
- Senplades, S. N. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. *Plan nacional de desarrollo, 2021*, 64-69.
- SUGEF. (2013). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores. San José: Superintendencia General de Entidades Financieras.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). Guía para la gestión de riesgos, concentración de cartera y depósitos. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/360860/GUIA+PARA+LA+GESTION+DE+LIMITES+DE+RIESGO_CONCENTRACION.pdf/1c03ca08-320a-4281-b070-675c83240984
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018). *Boletín Económico*
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019). *Boletín Económico*
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020). *Boletín Económico*
- Trujillo Flórez, L. M. (2018). *Experiencias de innovación educativa: Tomo 1*. Bogotá: Publicaciones Politécnico Grancolombiano.
- Walker, J., Jindal, S., & Jorasch, J. (2001). *U.S. Patent Application No. 09/851,045*.

Anexos

Anexo N° 1. Encuesta

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”
CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIÓN DE LA
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

ENCUESTA

OBJETIVO: Analizar la morosidad del producto microcrédito y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”. Ltda.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y responda acorde a su opinión.

1. ¿Aplica usted una metodología que permita examinar la capacidad de pago que tiene un socio previo al otorgamiento de un microcrédito?

Si ()
No ()
A veces ()

2. ¿Considera usted que el análisis crediticio para el otorgamiento de un microcrédito en la institución es el adecuado?

Si ()
No ()
A veces ()

3. ¿La cooperativa aplica un manual específico de procedimientos, políticas y estrategias para el otorgamiento y recuperación de los microcréditos?

Si ()
No ()
A veces ()

4. ¿Cuándo un socio solicita un microcrédito la cooperativa requiere la presentación de garantías?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

5. ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un score crediticio interno para la calificación de un sujeto de crédito?

Si ()
No ()
A veces ()

6. ¿Considera usted que el score crediticio que aplica la institución para la calificación de un sujeto de crédito es adecuado?

Si ()
No ()
A veces ()

7. ¿La cooperativa utiliza canales tecnológicos para realizar una gestión de cobranza preventiva?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

8. ¿Usted genera en forma diaria los reportes de mora del producto microcrédito para realizar la gestión de cobranza a los socios?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

9. ¿Realiza visitas a sus socios para entregarles notificaciones sobre los microcréditos vencidos?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

10. Considera usted que se debería contratar un gestor de cobranzas para cada oficina

Si ()
No ()
A veces ()
¿Por qué?

.....
.....

11. ¿Cómo califica a las políticas de recuperación de microcréditos que mantiene la cooperativa?

Flexibles ()
Poco flexible ()
Nada flexibles ()

12. ¿Considera usted que la cooperativa ha incrementado las provisiones para el producto microcrédito?

Si ()
No ()
A veces ()

13. ¿Considera usted que se debería implementar un manual de cobranzas para el producto microcrédito?

Si ()
No ()
A veces ()

14. ¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento periódico de los pagos de los microcréditos?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

15. ¿Las políticas de cobranza de microcréditos son de total conocimiento de todos los funcionarios del departamento?

Siempre ()
Casi siempre ()
A veces ()
Casi nunca ()
Nunca ()

Anexo N° 2. Entrevista

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA” CENTRO DE ESTUDIO DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA.

ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

OBJETIVO: Analizar la morosidad del producto microcrédito y su incidencia en los estados financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”. Ltda.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y responderlas acorde a su opinión.

1. ¿Dentro de sus funciones se informa al personal a su cargo sobre los resultados financieros obtenidos en un determinado periodo? ¿Por qué?

2. ¿Que tipo de decisiones ha tomado en función de los resultados entregados por sus colaboradores?

3. ¿Los resultados financieros le han permitido otorgar más créditos a los socios de la cooperativa?

4. ¿Dada la situación económica actual y en función de los balances de este año cuál es la estrategia que va a aplicar para que los socios puedan cumplir con sus obligaciones crediticias?

5. ¿Qué tan importante es el porcentaje de microcréditos otorgados con morosidad para la liquidez corriente de la cooperativa?

6. ¿En qué medida influye el indicador de morosidad en los resultados financieros de la cooperativa?

