

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

[DOI 10.35381/cm.v6i2.374](https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374)

Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19

Credit risk management in the popular and solidarity financial system under the conjuncture COVID-19

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero
julio.tenemea59@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-7023-234X>

Verónica Paulina Moreno-Narváez
veronica.moreno@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-1517-6124>

Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña
lenyn.vasconez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-9258-3255>

Recibido: 05 de agosto de 2020
Aprobado: 01 de octubre de 2020

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

RESUMEN

El objetivo de la investigación es diseñar un plan de gestión de riesgos de crédito de consumo en el sector financiero popular y solidario para la toma de decisiones, frente a distintas realidades durante el COVID-19, la investigación fue de tipo descriptiva no experimental. La gestión en el cumplimiento del plan de contingencia en diferentes sectores internos y externos de las COAC, permitirá a la entidad el mejoramiento de los procesos, brindando un buen y adecuado servicio, manteniendo un canal de comunicación efectiva, potenciando la recuperación de cartera, entorno a un seguimiento adecuado al ambiente económico, para no llegar a cometer equivocaciones que empeoren la liquidez de la institución.

Descriptor: Cooperativa; crédito; consumo; crisis económica; administración financiera. (Palabras tomadas de Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research is to design a consumer credit risk management plan in the popular and supportive financial sector for decision-making, in the face of different realities during COVID-19, the research was descriptive and non-experimental. The management in compliance with the contingency plan in different internal and external sectors of the COAC, will allow the entity to improve processes, providing a good and adequate service, maintaining an effective communication channel, promoting portfolio recovery, environment to an adequate monitoring of the economic environment, so as not to make mistakes that worsen the liquidity of the institution.

Descriptors: Cooperative; credit; consumption, economic crisis, financial administration. (Words taken from UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Según mencionan (Rodríguez, Ulcuango, & Guerra, 2018) en el Ecuador, los grandes y pequeños comerciantes a través de las iniciativas de los grupos humanos en los sectores de la producción artesanal y agrícola, buscan nuevas metodologías en la obtención de la riqueza mediante el método del cooperativismo y ayuda entre sí, por lo que, en 1879 el sector artesanal fundó la primera caja de ahorro en el país, acondicionando así los recursos para el bienestar social y colectivo en todos los ámbitos, llegando a crearse múltiples instituciones para la sociedad durante los siglos XVII y XIX, sin embargo, luego de varios años de este libre ejercicio, se crea la necesidad de establecer orden y logística en el protocolo de ayuda, por lo tanto, en el año de 1937 se establece la ley de cooperativas, que apoya a la producción local, adoptando ideas para el bienestar cooperativo.

Tras varios intentos de manejar una cooperativa transparente, las instituciones se forman con el único objetivo de crear sustentos económicos propios, es así que, en el año de 1966 se da lugar a la nueva ley de cooperativas, que busca dar servicio a los sectores menos protegidos, por lo que el incremento en la formación de cooperativas de ahorro y crédito, ascendió en gran manera, siendo apoyadas por varias instituciones extranjeras.

En la actualidad, las Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) se han posicionado en el sistema financiero ecuatoriano, siendo su principal objetivo el mejoramiento y el apoyo del socio, mediante diferentes servicios encaminados a mejorar la economía y la solvencia de las necesidades de los sectores vulnerables y excluidos, sin embargo, existe un cambio en la gestión de créditos, dando prioridad a sectores con capacidad de respaldar su deuda con bienes o garantes y, han disminuido el apoyo a las personas con menos capacidad para endeudarse.

Según lo anterior, para discriminar la composición de las entidades más solventes, la Junta de Regulación del Sector Financiero, Popular y Solidario a partir del año 2012, en concordancia con (Vintimilla, Erazo, & Narváez, 2020) se estableció la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, siendo así: para el segmento 1

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

conformado por las instituciones más solventes a nivel nacional representándose por el 6.34% del total, el segmento 2 por el 8.02%, el segmento 3 por el 14.93%, el segmento 4 por el 30.78% y el segmento 5 siendo los menos solventes por el 39.93% de total de cooperativas de ahorro y crédito, los mismos que ascienden a 536 instituciones.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) los créditos de consumo de las COAC representan un 51.13% del total de la cartera, llegando a ser de gran aporte para las personas que destinan sus recursos hacia bienes o servicios no relacionados con actividades productivas (Consejo Editorial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018). En consecuencia, se precisa analizar las interrogantes: ¿es suficiente el respaldo exigido para obtener un crédito?, ¿cómo se demuestra que los créditos de consumo son una fuente segura y rentable para las personas?

Es claro que la economía local varía, debido a la falta de recursos económicos y a la necesidad de buscar fuentes sustentables, pese a ello, debe existir una evaluación del crecimiento económico y del endeudamiento, en este sentido, esta investigación tiene como objetivo diseñar un plan de gestión de riesgos del crédito de consumo en el sector financiero popular y solidario para la toma de decisiones.

Referencial teórico

Entorno económico del sector financiero popular y solidario

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito son una organización económica donde los procesos financieros son desarrollados y organizados de manera integral, puesto que, realizan actividades de comercio de bienes o servicios, financian los procesos productivos y basan las relaciones solidarias y cooperativistas a través del apoyo al ser humano, como un sujeto orientado al buen vivir (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Por lo mencionado, con base en una evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SEPS, se debe tener en consideración varios factores que en la actualidad

sirven para contar con un enfoque analítico de los cambios que ha enfrentado la economía del entorno popular y solidario, por tanto:

1. En el Ecuador la producción final de bienes o servicios en un año determinado conocido como el Producto Interno Bruto (PIB), ha tenido un receso importante en el año 2015 con -2.37%, pese ello, en el año 2018 se colocó en una tasa de crecimiento anual de 1.4%, es decir, el desempleo se redujo y la renta per cápita se incrementó, sin embargo, para la actualidad los escenarios no son buenos pues se estima un decrecimiento del -7.3% al -9.6% en contra (Banco central del Ecuador, 2020) dada la incertidumbre comercial de los países vecinos y la suspensión de las actividades productivas provocadas por el COVID-19.
2. El índice de confianza del consumidor (ICC), permite conocer el grado de optimismo o pesimismo de los consumidores frente a su situación financiera personal, es decir, mientras exista una negativa al gasto por la reducción de la productividad, se tiende al ahorro y, por el contrario, cuando las familias mantienen ingresos monetarios constantes, se eleva el consumo. Ante esta consideración, el (Banco Central del Ecuador, 2020) indica que, el ICC registra a mediados del año 2016, su valor más bajo con 29 puntos. Sin embargo, para el año 2018 incrementa su valor con 42 puntos, no obstante, siguiendo la evaluación de este índice, se aprecia que, para el mes de febrero de 2020, existe un receso notable con 37.2 puntos, lo que evidencia una recesión importante del sistema productivo de la economía, dando paso a una contracción del consumo.
3. La estabilidad monetaria según (Prado, 2014) indica que es la situación en donde los precios no fluctúan, los mismos que permiten tener actividad económica y empleo permanente, dando paso a que los consumidores tengan ahorro e inversión en el mercado financiero, debido a ello, en el Ecuador entre los años 2010-2017 se ha reflejado un alza del 22% al 29%, medición que indica una demanda creciente de efectivo que se estabiliza de forma relativa a partir

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

del año 2016. En este sentido, el BCE, siendo la entidad responsable de precautelar la estabilidad económica para el sistema financiero y el mercado de valores, emite políticas a favor de la regulación prudencial. Sin embargo, las acciones de esta institución del Estado, se ven afectadas cuando existen factores externos que imposibilitan el control de la inflación, provocado hoy en día por la emergencia sanitaria que ha ocasionado el alza de precios y desvío de recursos.

Por lo dicho, y en seguimiento a las normativas, el Código Orgánico Monetario y Financiero establece una línea de políticas, mediante la regulación, procesos de supervisión, índices de control y varias rendiciones de cuentas, directrices que se abordan en los sistemas económicos de las entidades financieras del Ecuador, considerando mediante esta normativa, la supervisión de los valores y seguros de las actividades de los usuarios (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2014). En correspondencia, la (Asamblea Constituyente, 2008) establece políticas monetarias, crediticias y financieras que aportan índices de liquidez hacia inversiones, promoviendo el desarrollo del país, para ello, deben existir niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen actividades productivas para el ahorro nacional y el financiamiento, con propósitos de una estabilidad en la balanza de pagos y equilibrio económico de las personas.

Por lo tanto, para enfocarse en mejorar y controlar la estabilidad económica del país en sus niveles de ahorro, inversión o endeudamiento, el BCE instrumenta las políticas y regulaciones desarrolladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, para dar seguimiento y supervisar, así como también, sancionar el incumplimiento en la obtención de los resultados propuestos; además, es responsable de controlar el cumplimiento de las tasas de interés aprobadas por la Junta. Ante esta consideración, las Instituciones Financieras (IFIS) de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, deben remitir al BCE, la información de manera consolidada, al respecto de sus operaciones activas y pasivas bajo los formatos y

mecanismos de entrega, dispuesto en los instructivos proporcionados por la entidad gubernamental.

Productos y servicios ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito

Según (González F. , 2005) el término cooperativa viene del latín *cum* (con) y *operare* (trabajar). Por tanto, se identifica por el origen de la palabra como el trabajo, con o el co-trabajo. Además, para (Martínez, 2015) las cooperativas son un conjunto o asociación de personas, unidos de forma voluntaria para satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante la formación de una empresa de gestión solidaria y democrática. Por tal razón, se entiende que una COAC es una entidad de acumulación de capital de actividades no lucrativas para las que prevalece la acción social, con el propósito de resolver las dificultades de las personas y apoyar sus expectativas de crecimiento económico, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, en el margen del desarrollo y sostenibilidad social, manteniendo aspectos importantes como el compromiso, invocación, integración y transformación.

En este contexto, en el año 2018 el 61% de la población ecuatoriana utilizó los servicios financieros de las cooperativas, haciendo necesario la implementación de nuevas medidas para llegar a un mayor número de socios que tengan una cuenta de ahorro (Sarmiento, Erazo, Narváez, & Moreno, 2020), sin embargo, las COAC ofrecen a los usuarios una línea de productos y servicios útiles para las diversas actividades económicas del mercado, siendo las tres principales las mencionadas a continuación: Tarjetas de crédito: producto útil para el consumo monetario sin la utilización del dinero físico, provoca en ciertos casos un costo adicional, de manera local e internacional. Ahorro e inversión: permite un crecimiento del dinero a través del tiempo, busca fomentar el ahorro a los socios para crear seguridad económica a largo plazo. Este tipo de producto trabaja con tasas de intereses pasivas, siendo un cálculo porcentual dependiente del tipo de producto y monto de dinero que los usuarios tengan disponibles en cada cuenta en la COAC.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

Créditos: permite a los consumidores, obtener montos de dinero para solventar necesidades personales o jurídicas, cumpliendo con las garantías necesarias que indiquen un aseguramiento para la devolución del mismo, se maneja una tasa de interés activa, porcentaje que cobran las IFIS al prestatario. En concordancia con lo mencionado por (Jiménez, 2013) los créditos son la confianza depositada en el valor que se entrega, a un receptor o comprador, obligándose de esta manera a cancelar el derecho de pago al vendedor y como menciona (Castro, 2014) el crédito supone el capital existente correspondiente al prestamista o acreedor, y mediante la documentación adecuada, una garantía solvente que restituya los valores por parte del deudor.

Las COAC brindan varios tipos de productos crediticios como son: productivos, microcréditos e inmobiliarios, sin embargo, para el caso de estudio, se toma en consideración los créditos de consumo. Según lo mencionado por (Morettini, 2002) el consumo depende en gran manera del nivel de ingreso de una persona o entidad, y se destina a satisfacer una necesidad individual o colectiva, con fines productivos o no. Según la (Asociación de Bancos del Ecuador, 2019) este crédito está destinado al pago de deudas o cancelación de servicios, se amortizan de acuerdo a un sistema de cuotas periódicas, y su cálculo es un porcentaje del promedio de los ingresos brutos menos los gastos. La colocación requiere del análisis previo de la masa salarial, ingresos fijos y variables, y capacidad de pago del núcleo familiar.

En el entorno económico del sistema financiero, las inversiones realizadas por la colocación monetaria, son sujeto al cálculo de un valor porcentual regulado por las entidades gubernamentales, el mismo que es considerado como el precio que se paga por la utilización del dinero, a un período de tiempo estimado, estos valores son conocidos como:

Tasa de interés activa: de acuerdo con (Asociación de Bancos del Ecuador, 2019); (Buenaventura, 2003) y (Ochoa, 2020) es la cantidad monetaria que cobra la institución financiera, sea pública, privada, o de economía popular y solidaria, se compara al precio de alquiler del dinero efectivo, compuesto por el capital inicial más

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

un importe porcentual. En el otorgamiento de un préstamo, este valor debe cubrir los gastos operativos y reflejar una ganancia, las COAC en torno a la crisis económica provocada por el COVID-19, apuestan en colocar la tasa de interés máxima emitida por el BCE, para el año 2020 es el 17.30 % anual.

Tasa de interés pasiva: es la cantidad monetaria que las IFIS entregan mediante depósito directo, por el monto ahorrado en las cuentas corrientes o de ahorros (Terlato & López, 2020) y es el BCE que establece la tasa de interés pasiva, según los instrumentos o plazos referenciales, de este modo, para el año 2020 existen valores que van desde el 0.86% hasta el 8.37%, las COAC deben considerar estos indicadores para fijar el porcentaje de pago a sus socios.

En el ámbito contable, la diferencia entre la tasa activa y pasiva, da lugar al margen de intermediación, mientras más extensa es la diferencia, la ganancia por la operación de otorgamiento aumentará, permitiendo obtener el primer resultado en los estados financieros en el cual se establece un análisis encaminado a la toma de decisiones que, faciliten la inversión a través de la colocación de nuevos productos crediticios.

Tratamiento contable del crédito de consumo

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante resolución N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226, menciona la necesidad de contar con un catálogo único de cuentas (CUC) para uso obligatorio de mutualistas para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito, y Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), con base en lo mencionado, este instrumento contable permite un orden en el registro y la preparación de la contabilidad de todas las entidades sujetas a la SEPS.

Para la contabilidad financiera, se debe llevar un registro adecuado, ordenado y cronológico de las operaciones que lleva la entidad, por cuanto, si por errores involuntarios, se desea realizar reversiones de los asientos contables ya establecidos, con el objeto de corregir la información, deberán contabilizarse en la fecha en la que

se detecte sin dañar los balances, y contar con los soportes contables necesarios con la aprobación pertinente de los funcionarios coordinadores.

Ante estas consideraciones, es fundamental que las COAC cuenten con un sistema capaz de controlar y regular la información económica, y se presente informes de naturaleza cuantitativa que sean la base para la toma de decisiones; a efecto de una aplicación contable eficiente la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) considera necesario emplear la siguiente metodología: identificación de las transacciones contables, formulación de lineamientos de medición monetaria, registro de transacciones sistemáticas, clasificación de datos mediante conceptos lógicos y útiles, presentación de informes financieros e interpretación contable.

El CUC contiene hasta 6 dígitos enmarcados en 4 niveles: elementos de los estados financieros, grupos, cuentas y subcuentas de movimientos, este último permite registrar la información económica, de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, contingentes y cuentas de orden, según ocurran los hechos, a partir de la captación hasta la colocación de unidades monetarias. El crédito de consumo en el ámbito contable, nace como exigible en las cuentas del grupo 14 llamado cartera de crédito y se clasifica con base en el tiempo de financiación, que inicia con la inversión a través de la colocación de dinero mediante préstamos, las tasas de interés activa se refleja en la cuenta de ingresos con la codificación 51 intereses y descuentos ganados de carteras de crédito que, se amortizan en función de un sistema de pagos de manera periódica, en ella se reflejan los porcentajes corrientes y los cobrados por mora de acuerdo con los lineamientos establecidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Para el otorgamiento y administración del crédito de consumo, es necesario dar especial importancia a la política que tenga la institución a fin de seleccionar al sujeto de crédito, midiendo la capacidad de pago y la estabilidad de la fuente de sus recursos el mismo que tendrá una calificación fuera de riesgo del 40% al 50% de los ingresos brutos del sujeto de préstamo, para luego registrar el otorgamiento en el grupo de cartera de crédito según el CUC, clasificada en: por vencer, que no devenga intereses

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

y vencida, la primera se desagrega según la maduración en función del rango de duración en el vencimiento futuro de las operaciones en las que el plazo no ha vencido hasta 15, 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento, la segunda hace referencia a los valores fuera de la fecha de vencimientos mencionados y que no generan intereses ,mientras que la tercera se divide en función al tiempo del vencimiento de las cuotas no pagadas (Superintendencia de Bancos, 2019).

Las cuotas que deban ser canceladas se registraran en la contabilidad según la maduración correspondiente, y cuando exista parte del capital que ha superado la fecha de vencimiento se transferirá a cartera vencida y el resto del capital pasará a cartera que no devenga intereses según las condiciones de maduración (Quispe, 2017). Si los pagos incumplidos superan lo establecido por la normativa, a partir de la fecha de vencimiento, la entidad deber realizar la reclasificación del crédito entre diferentes subcuentas, a medida que pase el tiempo, parte de los valores que estaban en cartera que no genera intereses, deben ser reclasificados cuando no se han recaudado en los días determinados en la normativa y pasará a la cuenta de cartera vencida calculando la morosidad.

La maduración de los créditos corresponde al tiempo en que se encuentren vencidas o por vencer, dependiente del número de días que faltan para su vencimiento (de mayor a menor) o el tiempo vencido (de menor a mayor) en el cual es necesario establecer una reclasificación de subcuentas para llevar un estricto control, según los plazos en días establecidos en la normativa siendo: de 1 a 30, de 31 a 90, de 91 a 180, de 181 a 360 y de 360 en adelante (Superintendencia de Bancos, 2019).

De lo referenciado, la entidad crediticia utilizará la cuenta de grupo 1499: provisiones para cuentas incobrables, para registrar los valores que no se han recaudado en los tiempos previstos, generando pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, de conformidad con la (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015) se establece que deberán constituir valores de aprovisionamiento sobre el saldo de la cuenta por cobrar y otros activos de acuerdo con las normas de gestión de riesgos de crédito para las COAC, considerado por categorías desde 1% a 5,99%, de 6% a

19.99%, de 20% a 59.99%, de 60% a 99.99% y del 100% de provisiones, registrados en la contabilidad bajo los criterios de la SEPS.

El COVID-19 y la crisis financiera

La enfermedad del COVID-19 a finales del año 2019, ha causado una crisis sin precedentes de carácter histórico, a nivel global, declarándose por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una pandemia a tratarse de manera inmediata, por ello, los gobiernos han tomado las medidas necesarias para contener el virus, sin embargo, tras los esfuerzos por detener la propagación, se ha causado una desaceleración económica muy importante. Desde el brote de la enfermedad, los precios de las acciones cayeron de manera inesperada, el precio del petróleo es bajo por la disminución de la demanda de los países consumidores, el riesgo crediticio del mercado financiero se ve elevado, por este hecho, los inversionistas se ven preocupados, pues los indicadores de capitalización bancaria, basados en precios de mercado son peores que durante la crisis financiera mundial de 2008, lo cual requiere que desde los Bancos Centrales se inyecte al menos 6 billones de dólares para tratar de sostener la caída, puesto que en perspectivas económicas, según lo mencionado por (Tobías & Natalucci, 2020), se cree que existe la probabilidad del 5% de que el crecimiento mundial caiga por debajo de -7.4%, lo que supone un duro reto para los países más vulnerables.

Dado el alcance que ha tenido la enfermedad, el mundo se ve enfrentado a problemas de nivel local como: decremento de la demanda que limita la exportación de productos alimenticios, textiles, flores y demás que conllevan a la generación del incremento del PIB, el estancamiento del transporte que limita el turismo, los vuelos, la transportación de contenedores, además, las fábricas están cerrando sus puertas hasta el punto de quiebre financiero, se incrementó el índice de desempleo, las tasas de interés fluctúan de manera constante haciendo que la moneda local sea más débil frente al mercado mundial, todo esto, junto al aislamiento total en varios países limitan el avance económico.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

El gobierno del Ecuador ha declarado según el acuerdo 1017, estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por detectarse casos confirmados de COVID-19, por la declaratoria de pandemia por parte de la OMS, esta decisión de inactividad tuvo como objetivo controlar la situación de emergencia, no obstante, la suspensión actividades ha provocado una recesión de la economía del país, pues varios sectores estratégicos han pausado el trabajo para acogerse a las alternativas laborales vigentes, debido a que, gran parte de la economía se ve afectada, en especial el sector productivo, ocasionando trastornos en la cadena de mercado y un notable impacto financiero en empresas de carácter público y privado.

Ante esta situación, uno de los sectores más afectados es el mercado financiero, debido a: la baja seguridad y salud del núcleo familiar, la pérdida de la productividad, movilidad y transporte, toques de queda y aislamiento preventivo en caso de contagio, el fraude que genera la desviación de recursos, el incumplimiento en los nuevos contratos de préstamo conforme los requisitos reglamentarios, pérdida de fuentes de ingreso de los socios y el insuficiente alcance monetario, han generado problemas de solvencia, convirtiéndose en un riesgo importante en las instituciones crediticias, dando como resultado, la contracción de las inversiones, deterioro de la liquidez y riesgos elevados que afectan al crecimiento y estabilidad económica de las COAC.

Por lo antes mencionado, pese a constituirse una difícil situación, las entidades financieras mantienen el ritmo de brindar un servicio de calidad, procurando la disponibilidad ante las exigencias emergentes de la población y tomando decisiones encaminadas a mitigar el riesgo crediticio como: el aplazamiento de los préstamos y deudas por tarjetas de crédito por un período de dos a tres meses, fortalecimiento tecnológico que brinde servicios de cobros o pagos desde el hogar, ampliación de contratos de inversión, solicitud de diferimiento de las obligaciones propias de la COAC, reducción del costo operativo en el personal y suministros, así como del monitoreo constante de los desplazamientos de las curvas estadísticas calculadas en los índices financieros.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

MÉTODO

En este estudio se realizó un análisis de tipo descriptiva no experimental debido a que no hubo manipulación de variables, su finalidad fue de tipo transversal, por cuanto una de las ventajas de este diseño es la evaluación de los datos a través de un período determinado.

En primera instancia se recolectó información cualitativa, recabando elementos bibliográficos que permitieron discriminar los conceptos teóricos, dispuestos por las leyes y reglamentos que estructuran a la funcionalidad del sector popular y solidario, y el impacto que generó el COVID-19 para el año 2020, y en segunda instancia se realizó la consolidación cuantitativa, para la recopilación y análisis de datos obtenidos de los resultados de las encuestas aplicadas, usando la inferencia estadística, así como también, se examinó la base de datos de las cooperativas de ahorro y crédito en lo que corresponde a los reportes de los estados financieros de los segmentos del 1 al 3¹.

En consecuencia, se procedió a elaborar una encuesta con 26 preguntas relacionadas con el área contable y crédito y cobranza, midiendo la confiabilidad del instrumento a través de la validación de expertos y cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, en el que se demuestra un índice aceptable con un nivel del 0.901. Para la consolidación de datos de este estudio se procedió a realizar un muestreo por conveniencia, mediante la técnica no aleatoria y muestreo no probabilístico, en la que se tomó en cuenta criterios como: profesión, ocupación, experiencia y conocimiento del tema, conformado por profesionales que pertenecen al sector financiero popular y solidario, entre ellos gerentes financieros, contadores y asistentes contables. En correspondencia se estableció una muestra de 21 cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional.

¹ Los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito se clasifican según el tipo y el saldo de los activos: segmento 1 mayor a \$ 80'000.000,00, segmento 2 mayor a \$ 20'000.000,00 hasta \$ 80'000.000,00 y el segmento 3 mayor a \$ 5'000.000,00 hasta \$ 20'000.000,00.

RESULTADOS

La encuesta aplicada sobre los créditos de consumo emitidos por las instituciones del sector financiero popular y solidario en el contexto del COVID-19, constituye una investigación que conlleva a entender el camino que ha tomado el sector económico y financiero al enfrentar la crisis sanitaria, puesto que grandes grupos productivos han perdido altos niveles de demanda, los esfuerzos por recuperar la economía global tienen un lento aceleramiento.

La encuesta se estructuró con 26 preguntas relacionadas con los componentes crediticios y contables, con interrogantes objetivas de respuestas preestablecidas, y fue posible contar con la participación de profesionales en el área gerencial, contable y crediticia, del sector popular y solidario, en este sentido, la estructura de la encuesta permitió comprender las condiciones durante a la crisis sanitaria, y a entender las alternativas propuestas por las mismas, para mitigar la crisis económica, en consecuencia, se logró analizar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por el gobierno y los organismos de control.

Al consultarles a los participantes que indicadores financieros utilizan para la toma de decisiones, el 81 % (Ver figura 1), menciona que utiliza el índice de liquidez; el 50% a más del indicador de liquidez utiliza el indicador de rentabilidad, y tan solo el 15% de los encuestados afirman utilizar el indicador de sensibilidad. Los resultados obtenidos dejan en evidencia que las principales variables que se analizan en el sistema financiero son la liquidez y la rentabilidad, aun cuando las cooperativas de ahorro y crédito por su naturaleza no persiguen fines de lucro.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

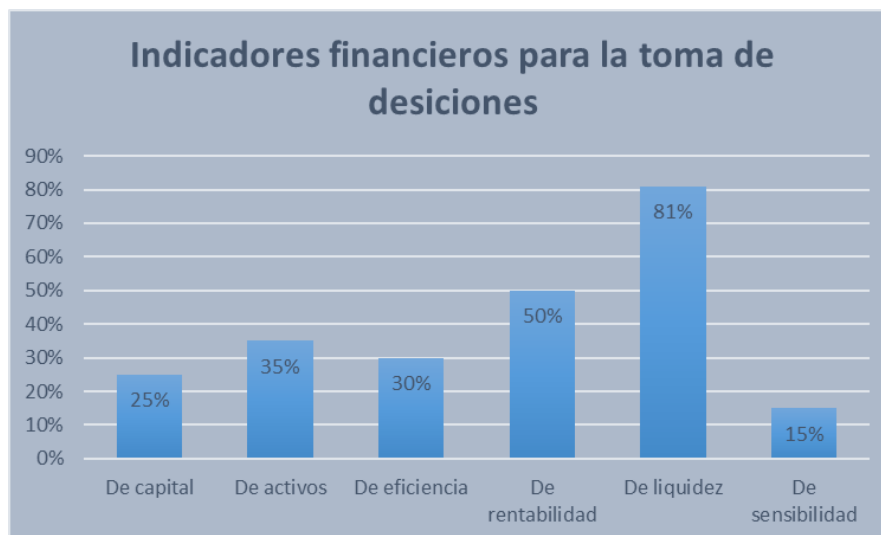


Figura 1. Indicadores financieros para la toma de decisiones

En lo que respecta a si los procesos contables deben ser realizados bajo el control y seguimiento permanente del órgano competente, el 75%, corroboran el seguimiento fiel del instructivo pertinente en concordancia con los lineamientos emitidos por la SEPS.

Sobre los procedimientos de control en el ámbito contable, el 55%, confirman que sus instituciones tienen procedimientos sólidos de control, sin embargo, un 15%, afirma que el seguimiento aplicado no siempre es eficiente, lo que evidencia que existen instituciones que deberían mejorar los procedimientos contables a fin de recabar información oportuna y real.

En cuanto a las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos y su recuperación, el 80.9% de los encuestados, aplican procedimientos eficientes, mientras que, el 19.1% se manejan con una opinión neutral, evidenciando que carecen de esta estructura para un buen manejo de la entrega de productos crediticios.

Sobre el producto crediticio de mayor riesgo, el 45% coinciden que es el microcrédito, el 35% mencionan al crédito de consumo y tan solo el 20% establecen que se tiene mayor riesgo en otro tipo de créditos, evidenciando que, en las instituciones financieras, no todas tienen en su actividad principal, el otorgar préstamos para la

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

producción o el consumo, debido a que las normas legales limitan las obligaciones y responsabilidades de los deudores a la aplicación de acciones coactivas no penales. En referencia a los productos crediticios más colocados en los últimos seis meses, el 55% afirman que es el microcrédito y el crédito de consumo, y tan solo el 5% concuerdan que es el crédito hipotecario y educativo, evidenciando que la mayor parte del capital se destina a la inversión de emprendimientos, y a satisfacer las necesidades personales.

Con lo que respecta al riesgo de pérdida del capital en el otorgamiento de crédito de consumo, el 71% consideran que es alto, debido a que el destino del préstamo es el gasto inmediato y no tiene la concepción de rentabilidad, evidenciando así, que las garantías presentadas no aseguran la permeancia financiera del deudor o existe una incertidumbre global que afecta a la económica de la población y que imposibilite el pago. Una línea de razonamiento ante esta problemática, es el análisis de la morosidad de este producto, pues en la interrogante del incremento de este índice en el último semestre, el 47.6% menciona que se ha incrementado en un nivel alto, el 38.1% en un nivel medio y el 14.3% en un nivel bajo.

En la interrogante de, cómo ha afectado el COVID-19 en el otorgamiento del crédito de consumo, el 52.4% coinciden que ha disminuido, ya que las personas están en la incertidumbre de contar con recursos para cancelar las deudas presentes o futuras, por lo tanto, ante este escenario las cooperativas buscan estrategias de recuperación de cartera, entre ellas se aprecia que, el 71.4%, del total encuestado aplazan la cancelación de los créditos sin provocar intereses por mora, el 47.6% difieren sus obligaciones para no afectar la liquidez.

En la perspectiva sobre el incremento del crédito de consumo, durante la crisis sanitaria por COVID-19, el 33.3% tienen optimismo sobre el incremento de este producto, sin embargo, el 66.6% mencionan que no se incrementará la colocación del crédito, evidenciando que es necesario aplicar políticas que se adapten a la realidad. Sobre las estrategias que se aplicarán para otorgar el crédito de consumo, el 76.2% de los encuestados concuerdan que se realizará evaluaciones minuciosas para la

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

colocación de créditos, el 28.6% optan por otorgar más facilidades de préstamo, y el 4.8% están dispuestos a bajar las tasas de interés, se aprecia que no se desea perder la retribución del retorno de capital con intereses muy bajos para evitar la insolvencia por falta de liquidez.

Al consultarles si la estructura de capital cubre los contingentes que se han generado en el contexto del COVID-19, el 23.8% señala que se tienen un buen capital con respecto al riesgo de la entidad, el 28.6% indica que el capital se considera adecuado, y el 9.5% que no cuenta con suficiente capital para cubrir los contingentes, se aprecia que en algunas instituciones no se está ejecutando un control minucioso sobre estos rubros.

Sobre la calificación del comportamiento de liquidez y las utilidades, el 19% coinciden que estos dos indicadores son excelentes, el 42.85% consideran que es bueno, el 26.15% lo califican como ni bueno ni malo, sin embargo, el 12% los califican como malos, evidenciando que pese a la crisis financiera generada por el COVID-19, la mayoría de las instituciones tienen buenos rendimientos económicos, siendo necesario aplicar políticas más estrictas para alcanzar los objetivos planteados, cabe resaltar que en la actualidad las instituciones de los segmentos 1 al 3, tienen condiciones estables, buscando mercados de inversión que aseguren solidez, dentro y fuera del país.

PROPUESTA

Una vez concluido con el análisis de los resultados que se han obtenido, es importante establecer lineamientos que describan la situación actual de las COAC, mediante el análisis de los factores externos e internos que constituyan un riesgo a la liquidez de las instituciones causadas por el panorama actual del COVID-19, por lo expuesto, en la figura 2 se presenta el esquema de la propuesta que consiste en el diseño de un plan de gestión de riesgos de crédito de consumo en el sector financiero popular y solidario.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña



Figura 2: lineamientos y políticas para el crédito de consumo en el SEPS.

Revisión y análisis de la situación emergente en los actores de la economía popular y solidaria:

En la actualidad, la crisis sanitaria global, ha provocado el deterioro financiero de todo el sistema productivo, desestabilizando al mundo de manera muy acelerada, produciendo la caída del precio del crudo, el alza en los productos básicos, el desmedido desempleo, los bajos niveles de liquidez de los entes empresariales, las restricciones de movilidad y la huida de inversores potenciales por el riesgo de pérdida del capital, ante esto, pese a los esfuerzos que realizan las entidades gubernamentales por mitigar la expansión del virus, el impacto social y económico es perjudicial.

Para el mercado financiero popular y solidario, el escenario bajo el COVID-19, es un reto, cuando se trata de brindar la misma prestación de servicios con calidad, adoptando ajustes transitorios para reducir la falta de liquidez e índices de morosidad,

provocado por: posibles retiros, cierres de cuentas de ahorros e incumplimiento en los pagos de deuda crediticia, puesto que, la negativa realidad de la población genera graves daños en la planificación de ingresos, poniendo en peligro la integridad y la economía de las familias, y sobre todo de aquellas que dependen de una fuente de trabajo o negocios pequeños.

Análisis de los estados financieros:

Se requiere conocer el comportamiento financiero de las instituciones crediticias, por ello, se verifica la movilidad de los índices que conllevan a la toma de decisiones, de este modo, para entender el comportamiento total de los cambios que han venido desarrollando las COAC, se ha procedido a consolidar los valores de estados financieros de cada entidad en montos totales por segmentos, los mismos que son comparados con los indicadores de medición por el método CAMEL (evalúa el capital, los activos, el manejo corporativo, los ingresos y la liquidez). En la figura 3 se presenta el análisis general proveniente de los valores generales de las cooperativas de ahorro y crédito perteneciente a los segmentos 1 al 3 en los meses de diciembre del año 2019 y abril del año 2020:

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
 Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

Indíces financieros	Fórmula	S1		S2		S3		Ref. CAMEL
		dic-19	abr-20	dic-19	abr-20	dic-19	abr-20	
Suficiencia patrimonial	$(\text{Patrimonio} + \text{resultados}) / \text{Activos inmovilizados}$	333.65%	271.74%	245.59%	171.71%	175.37%	136.57%	$\geq 111\%$
Calidad de los activos	$\text{activos productivos} / \text{Total de activos}$	94.54%	92.96%	91.79%	88.71%	88.21%	84.94%	$\geq 95\%$
Morosidad de crédito de consumo prioritario	$\text{Cartera Improductiva consumo prioritario} / \text{Cartera bruta consumo prioritario}$	2.99%	4.03%	2.88%	4.90%	5.27%	9.14%	$\leq 5\%$
Morosidad de la cartera de consumo ordinario	$\text{Cartera Improductiva consumo ordinario} / \text{Cartera bruta consumo ordinario}$	3.17%	5.88%	1.88%	3.82%	4.53%	7.81%	$\leq 5\%$
Rentabilidad	ROE: $\text{Resultados del ejercicio} / \text{Patrimonio promedio}$	9.96%	5.48%	2.84%	3.22%	0.37%	-1.08%	$\geq 1\%$
	ROA: $\text{Resultados del ejercicio} / \text{Activo promedio}$	1.37%	0.77%	0.48%	0.56%	0.07%	-0.19%	$\geq 1\%$
Liquidez	$\text{Fondos disponibles} / \text{Total deposito a corto plazo}$	22.58%	25.98%	22.36%	21.69%	23.16%	23.26%	$\geq 15\%$
Vulnerabilidad del patrimonio	$\text{Cartera improductiva} / \text{patrimonio}$	22.95%	26.88%	21.22%	33.24%	33.38%	50.76%	$\leq 20\%$

Figura 3. Análisis de los estados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito antes y durante del COVID-19 en diciembre del año 2019 y abril del año 2020.

De los datos expuestos en los análisis de los estados financieros se verifica lo siguiente:

- La suficiencia patrimonial de las COAC, demuestra que durante el primer cuatrimestre del año 2020 se ha reducido el componente de patrimonio para cubrir el contingente de liquidez, presentándose mayor afectación en los segmentos 1 y 2, sin embargo, son más altos con relación al porcentaje ideal del método de cálculo CAMEL.

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

- En la calidad de los activos productivos se evidencia un decremento del índice en los tres segmentos en 1.84% en promedio, llegando a estar por debajo del 95% del nivel óptimo, lo que significa que las instituciones están siendo menos eficientes que antes en la colocación de créditos en el mercado.
- La morosidad en los créditos de consumo se ha incrementado por encima del 5% del nivel óptimo en los segmentos 1 y 3 de las COAC, lo que indica el retraso o incumplimiento en los pagos que adeudan los prestatarios del crédito de consumo prioritario u ordinario.
- Las instituciones de los segmentos 1,2 y 3 para el mes de abril del año 2020, han disminuido la generación de excedentes con relación al total de sus activos en un promedio de 1.04%, las instituciones más afectadas son las del segmento 3, cayendo este indicador por debajo del 0%, siendo lo óptimo un indicador de 1% o superior.
- Las instituciones han mantenido una liquidez estable, con un promedio del 23% es decir, 8.64% por arriba del nivel óptimo.

Plan de contingencia:

Ante la situación imprevista de la crisis sanitaria, los sectores económicos han perdido ritmo en la generación de recursos que repercute en la captación de dinero en las entidades financieras, por consiguiente, es necesario implementar acciones administrativas que permitan el buen desarrollo económico de las COAC, en miras a la sostenibilidad financiera general, en la colocación y recuperación de recursos en el crédito de consumo, se establece en la figura 4 un plan de contingencia que conlleve a mitigar el riesgo que absorben las instituciones cuando pierden capital en los préstamos otorgados, provocando la falta de liquidez:

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
 Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

Factores	Actividades a realizar	Resultados esperados
Personal que labora en la institución	Identificar los puestos de trabajo necesarios.	Determinación ocupacional presencial y de teletrabajo.
	Llegar a acuerdos laborales con el personal ante la pandemia, revisando la estructura de contratos y salarios.	Evitar desvinculaciones del personal.
	Integrar las funciones de trabajo.	Eficiencia en las actividades laborales.
	Realizar pruebas COVID-19 al personal de ocupación laboral presencial.	Identificación de casos sospechosos en el personal que labora.
	Establecer el cerco epidemiológico en caso de contagio.	Aislamiento total del personal contagiado.
	Implementar protocolos de riesgos biológicos.	Desinfección antes, durante y después de la jornada laboral manteniendo el distanciamiento social.
	Capacitación en el uso del equipo de trabajo.	Todo el personal deberá utilizar el equipo de bioseguridad.
Comité gestor de riesgos financieros	Integración del equipo de trabajo.	Equipo de trabajo formado por un miembro de la junta directiva, gerente y coordinadores departamentales.
	Establecer una comunicación asertiva con empleados, socios y partes interesadas.	Envío de información oportuna para evitar confusiones y malas interpretaciones.
	Controlar en el incumplimiento de pagos.	Generación de alternativas atractivas en el cumplimiento de las obligaciones.
	Retiros masivos de ahorros a la vista y a plazo fijo.	Concesión de mayores tasas pasivas para fomentar el ahorro y la inversión.
	Supervisar de la evolución económica del entorno.	Una visión general del receso económico, pérdida de empleos y limitaciones en el alcance económico de los socios.
	Establecer análisis de riesgos en los procesos crediticios y las fluctuaciones a través del tiempo.	Mediciones financieras de la curva de riesgos para asegurar la continuidad del negocio.
	Controlar la aplicación de normas gubernamentales.	Cumplimiento estricto de las normas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
 Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

Sostenibilidad de la institución crediticia	Disminuir el gasto operativo.	Revisión de contratos a corto plazo para extender el aplazamiento y disminución en la adquisición de suministros.
	Fomentar el uso de plataformas digitales.	Realización de trámites, pagos de servicios, cobros y cancelación de deudas mediante el uso de medios tecnológicos.
	Potenciar la recuperación de cartera a través de la reestructuración, refinanciamiento y diferimiento de cuotas.	Bajar los índices de morosidad.
	Establecer políticas de créditos que se ajuste a las necesidades de los socios.	Renegociación de cartera con los deudores y colocación de préstamos de reactivación económica con una tasa de interés baja.
	Fomentar el incremento de garantías reales para el otorgamiento del crédito de consumo.	Análisis minucioso del sujeto de crédito previo a la calificación y desembolso.
	Analizar fuentes de liquidez.	Captación de inversionistas, inyecciones de liquidez por el órgano gubernamental, y recuperación de la cartera de crédito.
	Controlar el flujo de la información contable.	Una contabilidad que genere información financiera de manera oportuna, eficiente, razonable y veras, conforme a las normativas vigentes.

Figura 4. Plan de contingencia.

Políticas ejecutoras para mantener la sostenibilidad económica:

En el esfuerzo para mantener la sostenibilidad económica en la crisis actual, las COAC deben establecer políticas que conlleven a mantener la efectividad de todos los servicios a los usuarios, sin perder la estructura económica y financiera que brinde confianza y estabilidad. En la figura 5 se consideran varias políticas:

Entornos	Políticas
Pandemia del COVID-19	Aplazar las cuotas de deuda entre dos y tres meses sin que este genere intereses de mora.
	Brindar una adecuada educación financiera que conlleve al ahorro, dar continuidad a la sensibilización en el cumplimiento de las obligaciones potenciando la utilización de medios electrónicos de consulta y pagos, evitando la presencia física.
	Establecer un horario de atención adecuado presencial, de call center o medios tecnológicos, en seguimiento a las ordenanzas dispuestas por el gobierno.
Crédito de consumo y los prestatarios	Realizar la revisión de los contratos de préstamos y convenios con las aseguradoras que protejan al deudor y a la institución de eventualidades similares a las actuales.
	Brindar oportunidades de créditos emergentes en el marco del cumplimiento de los requisitos que garanticen el retorno del capital.
	Asegurar la inversión en grupos económicos con solidez.
	Aplicar estrategias de captación de nuevos socios brindando ayuda social a sectores vulnerables mediante el apoyo en la creación de fuentes de producción.
Control y estimación financiera	Analizar los riesgos como mecanismo de control interno de manera constante.
	Aprovisionar la cartera de crédito vencida.
	Verificar la movilidad de los índices en las curvas estadísticas para saber cuándo actuar, tomando en cuenta el crecimiento y rentabilidad.
	Ejecutar solicitudes de aplazamiento de las obligaciones propias de la institución.

Figura 5. Políticas ejecutoras para mantener la sostenibilidad económica.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

Seguimiento minucioso en la economía local y mundial:

El panorama actual está lleno de incógnitas sobre lo ocurrido el entorno económico mundial, las secuelas por la pandemia han sido severas para varios sectores productivos, y se espera una buena política económica por parte del gobierno, sin embargo, en busca de respuestas los analistas financieros miran los peores escenarios de estrés económico para llegar a una solución de sostenibilidad, pese a ello, la economía local mira una brecha corta de fortalecimiento mediante la reactivación de las actividades en alguno sectores del país, se eleva el índice de confianza del consumidor, se fomenta la inyección de capital mediante préstamos con bajas tasas de interés, se mantiene la plaza laboral por la reforma de ayuda humanitaria.

En el mundo los gobiernos se han enfrentado a duras realidades, la economía se afectó de manera muy notable, sin embargo, para los economistas, la recesión económica tiene fondo para luego surgir en una lenta medida, ya que algunas restricciones por el control parcial de la pandemia son levantadas y el confinamiento se reduce, dejando atrás el mercado laboral muy afectado, poca productividad y oferta, negocios en quiebra y limitaciones en la movilidad exportadora e importadora, sin embargo, se espera que el PIB de algunos países se eleve en 3 puntos para el 2021, puesto que la reactivación económica es la mejor opción, con ello las industrias volverán a funcionar y generar fluctuaciones económicas positivas.

CONCLUSIÓN

Las COAC han tenido una participación importante en la economía, la evolución a través del tiempo les ha permitido formar una estructura financiera sólida, por medio de la captación de los socios, colocación de productos crediticios, y el desarrollo de inversiones internacionales con el apoyo gubernamental, siendo estas, las principales actividades para la obtención de liquidez cumpliendo el propósito principal de ayuda a los sectores más vulnerables y excluidos.

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

La crisis por la pandemia, ha generado falta de liquidez en varios sectores de la economía, y los esfuerzos para mitigar la propagación del virus afectan en forma directa al desarrollo normal de la producción nacional, para el mercado financiero es crucial mantener su estructura sólida para seguir ofertando servicios con calidad sin perder continuidad en las actividades de captación y colocación de recursos monetarios.

En el proceso de investigación en las entidades del sector financiero popular y solidario, se ha evidenciado que pese a tener una estructura capaz de mitigar los riesgos de liquidez ante la crisis sanitaria, las COAC tienen que reforzar las medidas tomadas frente a la recesión económica que enfrentan todos los sectores de la economía, para detener la reducción del riesgo de cartera de crédito, provocada por la falta del cumplimiento en los pagos.

Las actividades realizadas en los procesos de otorgamiento de préstamos monetarios, la inyección de liquidez, la mantención y captación de nuevos socios en las cooperativas de ahorro y crédito establecen un eje económico y significativo, con lo cual, es importante establecer una evaluación minuciosa en cada proceso realizado para la correcta toma de decisiones encaminados a mitigar el riesgo crediticio mediante un plan de gestión.

La propuesta del desarrollo de un plan de gestión de riesgos en el crédito de consumo correspondiente al sector financiero popular y solidario, constituye un lineamiento eficiente para el control apropiado de los procesos realizados en la reducción del riesgo de crédito y la obtención de una mayor liquidez a través de la inversión, por lo que, desde su aplicación tomarán acciones correctivas para la mitigación de riesgos y la correcta toma de decisiones.

La gestión en el cumplimiento del plan de contingencia en diferentes sectores internos y externos de las COAC, permitirá a la entidad el mejoramiento de los procesos, brindando un buen y adecuado servicio, manteniendo un canal de comunicación efectiva, potenciando la recuperación de cartera, entorno a un seguimiento adecuado

al ambiente económico, para no llegar a cometer equivocaciones que empeoren la liquidez de la institución.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. [Constitution of Ecuador]. Obtenido de <https://url2.cl/fuV8X>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). *Código Organico Monetario y Financiero*. [Organic Monetary and Financial Code]. Quito: Lexis Finder.
- Asociación de Bancos del Ecuador. (Julio de 2019). *Informe tecnico: Tasa de Interes Volumen 1*. [Technical report: Interest rate volume 1]. Obtenido de <https://url2.cl/l25X8>
- Banco central del Ecuador. (03 de junio de 2020). *El COVID-19 pasa factura a la economía ecuatoriana*. [COVID-19 takes its toll on the Ecuadorian economy]. Obtenido de <https://url2.cl/9ju9U>
- Banco Central del Ecuador. (Febrero de 2020). *Índice de confianza del consumidor*. [Consumer confidence index]. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/>: <https://url2.cl/SDgpl>
- Buenaventura, G. (2003). La tasa de interés: información con estructura. [The interest rate: information with structure]. Obtenido de <https://url2.cl/KWxC1>
- Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. [Credit and collection]. Obtenido de <https://url2.cl/WVTVd>
- Consejo Editorial de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Productos estadísticos: <https://url2.cl/x2FJS>
- González, F. (2005). *Opción estratégico-empresarial de tercerización laboral con flexibilidad*. [Strategic-business option of labor outsourcing with flexibility]. Obtenido de javeriana.edu.co: <https://url2.cl/JRnrb>
- Jiménez, M. P. (2013). *Diccionario de administración y finanzas*. [Administration and Finance Dictionary]. Obtenido de <https://url2.cl/NFgHh>

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (23 de septiembre de 2015). Resolución N°. 130-2015-F . *Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito. [Rules for the constitution of provisions for risk assets in credit unions]*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://url2.cl/gCgux>
- Martínez, A. (abril de 2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. [Cooperatives and their action on society]. *Revesco*, 34-49. doi:http://dx.doi.org/10.5209/rev_REVE.2015.v117.48144
- Morettini, M. (mayo de 2002). *Principales teorías macreeconómicas sobre el consumo. [Main macroeconomic theories of consumption]*. Obtenido de <https://url2.cl/e9J6D>
- Ochoa, V. (2020). *NIIF 9 – instrumentos financieros y su incidencia en los estados financieros. [IFRS 9 - financial instruments and their impact on the financial statements]*. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil: ULVR, 2020. Obtenido de <https://url2.cl/cAqgL>
- Prado, G. (2014). La estabilidad monetaria como valor social y bien jurídico. [Monetary stability as a social value and legal asset]. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532014000200010>
- Quispe, J. (2017). El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relacion con el sobre endeudamiento. [Credit risk in the consumer portfolio and its relationship with over indebtedness]. La Paz, Bolivia . Obtenido de <https://url2.cl/C1f8F>
- Rodríguez, O., Ulcuango, S., & Guerra, C. (abril de 2018). Análisis de crédito de consumo otorgados en la ciudad de Riobamba, provincia del Chimborazo - Ecuador. [Analysis of consumer credit granted in the city of Riobamba, Chimborazo province - Ecuador]. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3. Obtenido de <https://url2.cl/JEbHh>
- Sarmiento, I., Erazo, J., Narváez, C., & Moreno, V. (2020). Estrategias de inclusión para el sistema financiero popular y solidario. [Inclusion strategies for the popular and solidarity financial system]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 671-701. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.709>
- Superintendencia de Bancos. (29 de julio de 2019). Catálogo único de cuentas para uso de las entidades de los sectores financieros público y privado. [Single catalog of accounts for use by entities in the public and private financial sectors]. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de seps.gob.ec: <https://url2.cl/dzwBg>

Julio Ernesto Tenemea –Guerrero; Verónica Paulina Moreno-Narváez;
Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (31 de Octubre de 2016). Resolución N° SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ-2016-226. *Expedir el catálogo único de cuentas. [Issue the single catalog of accounts]*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de seps.gob.ec: <https://url2.cl/dzwBq>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Conoce que es la Economía Popular y Solidaria (EPS). [Know what is the Popular Solidarity Economy (EPS)]*. Obtenido de <https://url2.cl/QhWcC>
- Terlato, A., & López, R. (2020). *Gobierno corporativo en entidades financieras. [Corporate governance in financial entities]*. Buenos Aires: Ucema. Obtenido de <https://url2.cl/3TWGa>
- Tobías, A., & Natalucci, F. (17 de abril de 2020). *Diálogo a fondo*. Obtenido de El blog del FMI sobre temas económicos de América latina. [The IMF blog on economic issues in Latin America]. <https://url2.cl/sIPUb>
- Vintimilla, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Branding e identidad corporativa en el sector financiero popular y solidario. [Branding and corporate identity in the popular and solidarity financial sector]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 255-286. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.695>