



Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Berdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475
 RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: XII

Número: 3

Artículo no.: 82

Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2025

TÍTULO: Relación entre la morosidad y la liquidez en cooperativas financieras: Estudio de caso de la **COAC CACPE** Pastaza.

AUTORES:

1. Máster. Martha Elizabeth Guaigua Vizcaíno.
2. Lic. Jessica Tatiana Rosero Barreno.
3. Máster. Jenny Marisol Guaigua Vizcaíno.

RESUMEN: CACPE Pastaza es una de las entidades financieras más sólidas de Ecuador, con 16 agencias en 8 provincias y activos de 247 millones de dólares. Un análisis realizado sobre la morosidad durante el tercer trimestre de 2023 evidenció una liquidez del 24,59% y una morosidad de solo el 3,33%, la más baja entre las cooperativas del segmento 1 a nivel nacional. Esto refleja una gestión financiera planificada y eficiente, basada en una metodología mixta que incluyó fuentes documentales, entrevistas y encuestas. CACPE Pastaza se consolida como un referente nacional en sostenibilidad y recuperación crediticia.

PALABRAS CLAVES: liquidez, morosidad, cooperativas de ahorro y crédito, cartera crediticia, solvencia.

TITLE: Relationship between delinquency and liquidity in financial cooperatives: A case study of the **COAC CACPE** Pastaza.

AUTHORS:

1. Master. Martha Elizabeth Guaigua Vizcaíno.

2. Bach. Jessica Tatiana Rosero Barreno.

3. Master. Jenny Marisol Guaigua Vizcaíno.

ABSTRACT: CACPE Pastaza is one of the strongest financial institutions in Ecuador, with 16 agencies in 8 provinces and assets of US\$247 million. An analysis of delinquency during the third quarter of 2023 showed liquidity of 24.59% and a delinquency rate of only 3.33%, the lowest among segment 1 cooperatives nationwide. This reflects planned and efficient financial management, based on a mixed methodology that included documentary sources, interviews and surveys. CACPE Pastaza has consolidated its position as a national benchmark in sustainability and credit recovery.

KEY WORDS: liquidity, delinquency, savings and credit cooperatives, loan portfolio, solvency.

INTRODUCCIÓN.

Dentro de lo básico, las instituciones financieras necesitan una economía sana para su funcionamiento en un país; por lo cual, es imprescindible tener un sistema financiero sólido; de tal forma, que los recursos financieros circulen enérgicamente de los agentes con exceso de liquidez a los deficitarios, facultando el desarrollo de proyectos, inversiones y consumo (Guillén & Peñafiel, 2018).

A nivel del país, en la actualidad existen 407 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales están divididas en segmentos, de acuerdo con el valor total de activos que poseen. Analizando al sistema financiero, son más el número de entidades cooperativas existentes en relación con los bancos, ya que en los últimos años estas instituciones se han constituido con la finalidad de llegar hacia más sectores de la población y llegar hacia una verdadera integración financiera.

Según la resolución No. JPRF-F-2023-074 determina, que la segmentación es un mecanismo por el cual se clasifican a las cooperativas de ahorro y crédito según las características propias; por ello, es necesario cumplir con los siguientes parámetros: participación el sector, volumen de operaciones, números de socios, número y ubicación geográfica de oficinas operativas, monto de activos, patrimonio, productos y servicios; además se establece en el texto del artículo 1 de la Sección I “Norma para la Segmentación de

las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario”, del Capítulo XXXVII “Sector Financiero Popular y Solidario”, del Título II “Sistema Financiero Nacional”, del Libro I “Sistema Monetario y Financiero”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, por el siguiente: Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo con el saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023).

Las cooperativas que dispongan de un mayor número de activos; es decir, aquellas que superan los 80 millones USD en activos, que representan el 11,1% del mercado se encontraran en el segmento 1. En el segmento 2 están las que tienen un patrimonio entre 20 millones USD y 80 millones USD (14,0%); en el segmento 3, se encuentran las que suman un patrimonio entre 5 millones USD y 20 millones USD (23,8%), según estadísticas de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS). El grueso de estas organizaciones, 204 entidades que se llevan el 50,1% del mercado -se encuentra en los segmentos cuatro y cinco. En el primero están cooperativas de ahorro y crédito, con activos que oscilan entre 1 millón USD y 5 millones USD, y en el segmento cinco están cooperativas, cajas de ahorro, bancos y cajas comunales con activos menores a 1 millón USD (Vargas, 2018).

Las cooperativas de ahorro y crédito permiten el acceso y el uso de los servicios financieros con una verdadera inclusión financiera, lo cual se ve reflejado en el crecimiento que han tenido éstas como es el caso de la presente investigación. Las cooperativas de ahorro y crédito buscan llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ofrecen (Barzallo, 2023).

Una de ellas es la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza, entidad financiera que fue creada el 18 de abril de 1986 y que en la actualidad cuenta con 150.000 socios y 247'000.000 en activos, con 16 agencias y oficinas en 8 provincias del país: Pastaza, Napo, Orellana, Tungurahua, Morona Santiago, Loja, Azuay, y Pichincha.

La Cooperativa CACPE Pastaza está catalogada como una de las instituciones financieras cooperativas del segmento 1 de las más grandes del Ecuador, con una calificación de riesgos AA. El microcrédito es

uno de los productos que las cooperativas ofertan a sus socios, con la finalidad de que la población disponga de mayores ingresos para el financiamiento y así puedan llevar a cabo sus proyectos de emprendimiento e innovación; de esta manera, se estaría contribuyendo a que haya una menor desigualdad entre los ingresos y el índice de pobreza pueda disminuir, una de las fortalezas de la cooperativa CACPE Pastaza es precisamente el microcrédito. Las cooperativas de ahorro y crédito son las instituciones dentro del sistema financiero, que ofertan con mayor proporción este servicio, esto debido al apoyo que brindan a sus socios en la consecución de mayores ingresos y también la disminución de la tasa de desempleo a través de la creación de pequeñas y medianas empresas.

El estado actual del problema podría describirse como complicado debido a la pandemia del COVID-19, que afectó al sistema financiero nacional y a la población entre los años 2020-2022, y posteriormente, la crisis económica derivada del confinamiento; de manera, que las entidades financieras adoptaron las políticas y estrategias para evitar caer en mora y mantener los niveles de liquidez, ante los organismos de control.

En el caso de Ecuador, la Junta de Política y Regulación Monetaria (JPRM) y la Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF) con sus distintos niveles, especialmente la Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SCVS), y otros actores relevantes como el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), y la Corporación de Seguro de Depósito, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), que no expiden políticas pero ejerce el control mediante resoluciones (Banco Central del Ecuador, 2022).

De acuerdo con la observación y a la investigación realizada, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza, tercer trimestre del 2023 registra un promedio de 4.228 clientes en morosidad (14,33%). En tanto que gracias a las estrategias establecidas se ha logrado poner al día a 25.407 (85,73%) clientes; por lo que se observa que la Empresa procura mantener niveles altos de eficiencia, mediante políticas y acciones de

seguimiento a los clientes, cuyos créditos se encuentran en riesgo; de tal manera, que al fin del mes mejoran los resultados.

El estudio del tema es de capital importancia, porque va a permitir medir las metas y planes operativos de la Cooperativa CACPE Pastaza, así como las causas por las que los clientes se atrasan de sus cuotas mensuales y caen en morosidad.

El tema es importante y necesario de investigar para encontrar el punto crítico de la morosidad en la Cooperativa CACPE Pastaza y demás entidades financieras, más allá de la pandemia del COVID-19 y la crisis económica del 2023 y el riesgo país, porque sí se registra un porcentaje mayoritario 85,73% de clientes cumplidos; en tanto que el 14,33% se han quedado en morosidad.

En la investigación se destacan el porcentaje de la morosidad y la incidencia en la liquidez de la Cooperativa CACPE Pastaza en el tercer trimestre del Año 2023, así como las causas por las que los clientes no han cumplido a tiempo sus obligaciones crediticias, y finalmente, las políticas y acciones de la CACPE Pastaza para equilibrar la liquidez.

De acuerdo con el Art. 23, las cooperativas de ahorro y crédito están clasificadas en: producción, consumo, vivienda, ahorro, crédito y servicios. En cada uno de estos grupos, se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

En el contexto administrativo de las cooperativas existe un mayor cuidado en el manejo de los recursos financieros, ya que se toman decisiones por resultados para lograr un crecimiento sostenible y el control del riesgo financiero, cual se evaluó la liquidez de una institución financiera.

Aillón (2021) denomina la relación de corto plazo y ayuda a comprender la capacidad de una organización para cumplir con las obligaciones actuales; este índice expresa la relación entre los activos y los pasivos corrientes de la empresa en cuestión durante un período particular, siendo una herramienta en la medición de riesgos principalmente en los altos índices de morosidad en las carteras de crédito.

Castillo (2022) define la morosidad con gran relevancia, ya que figura como un gran problema para las entidades financieras y un incumplimiento de derecho que puede definirse en términos comerciales como el retraso en el cumplimiento de una obligación garantizada de un contrato de pago en una fecha determinada. A sí mismo, Periche-Delgado et al. (2020) expresan como un factor que no implica pérdidas financieras definitivas para la entidad financiera, pero es quien establece las clasificaciones del crédito exigiendo que la entidad establezca un abasto contable para que se respalde el no pagar en su totalidad o parcial de un préstamo.

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de las instituciones financieras es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones. Si el regulador conoce las elasticidades y niveles de significancia de cada uno de los factores que explican la tasa de morosidad, podría implementar un sistema de alertas basado en la evolución de dichas variables; de esta manera, podría anticipar y minimizar los efectos que evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas tengan sobre la tasa de morosidad que enfrentan (Guillén & Peñafiel, 2018), presentando la necesidad de canalizar la recuperación de la cartera de créditos debido a los diversos riesgos de liquidez y rentabilidad que pueden presentarse a causa de la falta de pago oportuno por parte de los asociados (Cedeño & Zambrano, 2022).

Según Razo Ascazubi et al. (2023), las principales causas de la morosidad en las entidades financieras se encuentra el déficit de poder adquisitivo; éste se refiere a los créditos vencidos, también conocidos como malos créditos, los cuales surgen por el incumplimiento de los deudores con sus obligaciones; otra causa es la alta tasa de interés, lo que imposibilita el pago de la deuda por exceder el presupuesto del cliente. Estas causales, para el deudor, pueden ser una consideración de insolvencia registrada en la central de riesgos de la superintendencia de bancos que afecte a su agencia de informes crediticios, lo que obligaría al deudor al cancelar su deuda con la entidad financiera.

DESARROLLO.

Materiales y métodos.

En esta investigación se han aplicado métodos de análisis inductivo, deductivo, análisis y síntesis, permitiendo un abordaje integral y riguroso de la problemática planteada. Estos métodos han sido fundamentales para descomponer, interpretar y recomponer la información obtenida, asegurando que los hallazgos reflejen de manera precisa la realidad estudiada. El enfoque inductivo ha facilitado el análisis detallado de casos particulares para identificar patrones y generalizaciones relevantes, mientras que el deductivo ha permitido evaluar la congruencia entre las políticas existentes y los principios generales del manejo crediticio; asimismo, los métodos de análisis y síntesis han posibilitado una interpretación estructurada de la información y la integración de los elementos clave en una perspectiva holística.

La metodología empleada se basa en un enfoque mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, respondiendo a la necesidad de interpretar la normativa interna de la Pequeña Empresa de Pastaza CACPE y evaluar sus efectos prácticos en el desempeño de la gestión crediticia. Este enfoque mixto no solo enriquece el análisis normativo, sino que también permite identificar correlaciones entre las políticas aplicadas y los resultados observados en la captación y recuperación de cuotas.

La investigación es de carácter descriptivo, ya que se enfoca en detallar y analizar los procesos asociados a la gestión crediticia, evaluando la efectividad de las políticas implementadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes y asegurar una cartera crediticia saludable. Este análisis busca no solo identificar posibles deficiencias, sino también proponer recomendaciones concretas que contribuyan a optimizar los procesos internos, fortalecer la sostenibilidad financiera de la organización, y mejorar la confianza de los clientes en la institución.

Tabla 1. Encuesta a comerciantes, emprendedores y transportistas.

Encuestas a comerciantes, emprendedores y transportistas
Encuesta orientada a conocer el nivel de satisfacción de los pequeños negocios respecto de las entidades financieras, especialmente en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza LTDA.
1. ¿A qué área pertenece su emprendimiento y desde cuando iniciaron las ventas?
2. ¿Usted es usuario de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza? CACPE.
3. ¿Qué tipo de dificultades tuvo para cubrir con los plazos y cuotas crediticias debido a la pandemia y a la crisis económica?
4. ¿Recibió algún tipo de apoyo de la CACPE PASTAZA para reprogramar los plazos y/o intereses de su crédito, y a qué proceso se acogió?
5. ¿Considera que los procesos para reprogramar los créditos fueron un beneficio efectivo para los emprendedores?
6. ¿Considera que el Oficial de Crédito le brinda la suficiente información y asesoramiento en el trámite de su crédito?
7. Deje un comentario o sugerencia para la Cooperativa de la Pequeña empresa de Pastaza CACPE.

Resultados.

La investigación realizada ha permitido determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Pastaza ha alcanzado un nivel eficiente de liquidez del 23,07% en el tercer trimestre de 2023.

De acuerdo con la información recabada, tanto en el análisis documental como en la entrevista aplicada, desde La Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza CACPE, esta entidad financiera ha logrado consolidarse como la de menor morosidad de las cooperativas del segmento 1 en todo el país con el 3.33%.

El porcentaje de morosidad en el país es del 7% y estos datos se publican en informes nacionales e internacionales, de acuerdo con la entrevista concedida por el Gerente General de la CACPE Pastaza Dr. Edgar Acuña Carrasco. Estos datos han sido corroborados por el Reporte Financiero Social COAC segmento 1 (Red de Instituciones Financiera de Desarrollo, 2022-2023), que le sitúa a la CACPE Pastaza

entre las cinco de las mejor puntuadas de las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador más solventes, con el 121.28% de la sostenibilidad operacional, con corte a fecha marzo 2022- marzo 2023.

Estos resultados se cumplen en base a las políticas crediticias que se aplican desde el inicio del proceso de colocación del crédito; es decir, la liquidez comienza con una buena captación, y sobre todo, por la buena colocación que permitirá la óptima recaudación. Esto es, el estudio crediticio del solicitante, la capacidad de pago el cliente y la actividad productiva a la que se dedica, los bienes que posee, con relación al monto al crédito, el plazo y el destino que se dará del crédito. Este análisis también se aplica a los garantes, que se convierten en deudores solidarios; de manera, que lo primero es hacer un buen análisis de crédito, porque la morosidad nace con el crédito, que va a permitir una morosidad baja, subraya el Gerente de la CACPE.

Siguiendo con la información descrita y sustentada en las fuentes de la CACPE Pastaza, se puede colegir que al registrarse el menor índice de morosidad con relación a las cinco cooperativas de ahorro y crédito del país en el Segmento 1, como es del 3.33%, esta entidad financiera goza de una sólida solvencia, gracias a una gestión eficiente, y de seguimiento constante de la gestión de los oficiales de crédito, de los analistas de riesgos y de los equipos de cobranza. Así como de un proceso de comunicación permanente con los clientes, desde el primer día de retraso de una cuota; por tanto, la CACPE Pastaza se mantiene al día con sus obligaciones tanto económicas y sociales con su personal interno y sus líneas de apoyo solidarias a deportistas, sectores vulnerables, micro emprendimientos y convenios institucionales, como se muestra en el modelo de cobranzas.

Tabla 2. Modelo de cobranzas.

MODELO DE COBRANZAS							
Tramo	Estado/tipo de cobranza	Responsable gestión	Responsable seguimiento	Responsable	Actividades	Instrumento de gestión	Herramientas.
Menor 3 días	Activa/ Preventiva	Ejecutivo Operativo/ Ejecutivo de Crédito	Ejecutivo de Crédito/Supervisor de Crédito	Jefe Crédito y Jefe Cobranza	1 llamada preventiva 3 días antes de la cuota.	Anexo Reporte Próximo Vencimiento	Manual de Cobranzas
					1 mensaje recordatorio	Anexo Reporte	Modulo mensajes de

					automático 2 días antes de la cuota.	Próximo Vencimiento	texto
Día 1- Día 30	Activa/ Operativa	Ejecutivo de Crédito/ Ejecutiva Operativa de Crédito	Supervisor de Crédito	Jefe Crédito y Jefe Cobranza	Día 1 al 5: Mensaje texto Deudor y Codeudor Día-8: mensaje garante.	Anexo Reporte Cartera Vencida	Manual de Cobranza
					Día 6: Llamada telefónica al deudor.		Flujo del Proceso
					Día 11: Llamada telefónica al garante.		Flujo del Proceso
					Día 15: Visita al negocio/hogar y entrega de notificación 1 al deudor.	Notificación 1	Registro Actividades Diarias
					Día 20: Entrega notificación al Garante.	Notificación 1	Registro Actividades Diarias
					Día 30: Visita negocio/hogar y entrega de notificación 2 al deudor y garante.	Notificación 2	Registro Actividades de Cobranza
					Transición Gestiones al Ejecutivo de Cobranza.		
Día 31- Día 120	Reclasificada/ Extrajudicial 1	Ejecutivo de Cobranza	Supervisor General de Cobranza	Jefe Crédito y Cobranza	Día 40: Llamada, Visita a negocio/hogar/ lugar de trabajo.	Reporte Cartera Vencida/ Plan de Cobranzas.	Manual de Cobranza
					Día 45: Entrega notificación e intensificación gestiones (llamadas, visitas) (deudor-	Notificación 3	Registro Acciones de Cobranza

					garante).		
					Entre Día 60- Día 90: Entrega a carta extrajudicial.	Carta Extrajudicial	Registro Acciones de Cobranza
					Entre Día 90- Día 110: Intensificación n gestiones (llamadas, visitas) (deudor. garante).		Registro Gestiones Cobranza Campo
					Día 110: Entrega carta judicial.	Carta del Abogado	
					Revisión Casos para la Cobranza Judicial.		
					Definición acciones a seguir.	Ruta Acciones Judiciales.	Manual de Cobranza.
Día 120- Adelante	Trámite Judicial/ Judicial	Abogados Externos	Jefe Departamento Legal	Jefe Departamento Legal	Seguimiento Gestión Abogados Externos.	Reporte Cartera Vencida/Plan de Cobranza.	Flujo de Proceso Cobranza.
							Informe Cobranza Judicial.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza.

Causas de la morosidad.

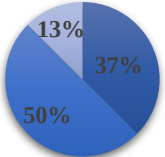
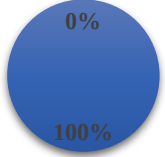
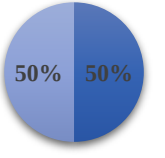
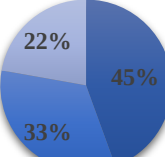
La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago de los clientes, usuarios de créditos, que repercute en la cartera de cobranza de la empresa acreedora, dejando sin dinero y provocando la liquidez y la insolvencia de la misma (Heredia & Torres, 2019); de manera, que las empresas financieras dedican especial atención a la recuperación de los créditos, como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza CACPE, que es el motivo de la presente investigación.

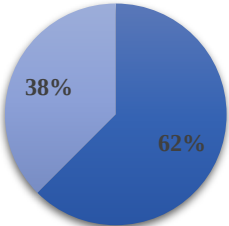
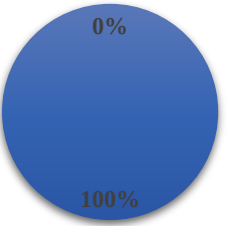
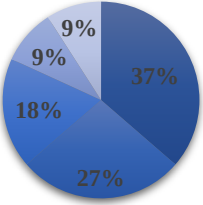
Entre las causas de la morosidad de los clientes de la CACPE Pastaza, aunque el porcentaje de morosidad es bajo (3.33%), datos que coinciden con el Boletín Financiero Segmento 1 SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidario, 2023). Entre las causas de la morosidad se han encontrado las siguientes: en primer lugar, el confinamiento por la Pandemia del COVID-19 entre los años 2020 al 2022, que provocó la baja en las ventas y el cierre de negocios, así como la crisis económica derivada de la pandemia; además, dos paros nacionales con paralización del transporte y de todas las actividades productivas en los años 2019 y 2022. Como señala el presidente de la Cámara de Comercio de Pastaza, entre los negocios que han cerrado debido a la pandemia del COVID-19 y la posterior crisis económica, se destacan: locales de bisutería, de repuestos, boutiques, que registraron las ventas más bajas y fueron obligados a cerrar sus locales. Mientras que la mayoría de los negocios continuaron sus actividades a pesar de las dificultades.

Mientras que la Cooperativa de Transportes Interprovincial Touris San Francisco Oriental que tiene 64 socios, es la empresa pionera en Pastaza (1985) y da cobertura a rutas y frecuencias en la Región amazónica y en las principales ciudades del País y uno de los sectores que más operan con la CACPE Pastaza. Durante la pandemia sufrieron una de las peores crisis, por la paralización y el confinamiento, las bajas en los ingresos, a tal punto que algunos resistieron y otros se vieron en la obligación de vender sus unidades, como informó el presidente.

La situación es similar en el sector turístico, donde el impacto más fuerte fue para los hoteleros, debido a la ausencia total de viajeros por negocios o turismo, como sostiene la Presidenta de la Cámara Provincia de Turismo de Pastaza; de misma manera, se resalta el análisis de las encuestas realizadas a los comerciantes, emprendedores y transportistas en los siguientes datos:

Tabla 3. Resultados de encuestas.

Encuestas a comerciantes, emprendedores y transportistas	Porcentaje	Interpretación
1. ¿A qué área pertenece su emprendimiento y desde cuando iniciaron las ventas?	Fecha de Inicio  ■ 2004-2010 ■ 2011-2020 ■ 2021-2024	El 50% de los emprendimientos iniciaron en el año 2011-2020, seguido del 37% iniciaron en el año 2021-2024 y el 13% iniciaron en el año 2004-2010.
2. ¿Usted es usuario de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza? CACPE	Usuario de un crédito  ■ Si ■ No	El 100% de los encuestados es usuario de un crédito en la Cooperativa CACPE Pastaza.
3. ¿Qué tipo de dificultades tuvo para cubrir con los plazos y cuotas crediticias debido a la pandemia y a la crisis económica?	Dificultades de pago de créditos  ■ Bajas en ventas ■ Suspensión de actividades por el confinamiento	El 50% de los encuestados registró bajas en las ventas, y el 50% la suspensión de actividades por el confinamiento, consecuentemente retraso en las cotas del crédito.
4. ¿Recibió algún tipo de apoyo de la CACPE PASTAZA para reprogramar los plazos y/o intereses de su crédito, y a qué proceso se acogió?	Proceso de créditos  ■ Proceso de refinanciamiento ■ Pagaron los creditos con sus ahorros	El 45% de socios se acogió al refinanciamiento de sus créditos, el 33% disponía de ahorros en sus cuentas y los valores eran debitados mes a mes por la CACPE, mientras que el 22% restante, buscó otras alternativas de pago, porque les pareció muy altos los intereses por la ampliación de plazos.

5. ¿Considera que los procesos para reprogramar los créditos fueron un beneficio efectivo para los emprendedores?	Reprogramación de créditos  ■ El refinanciamiento ayuda efectiva ■ Las COACS cumplieron con la Ley Humanitaria	El 62% de los emprendedores encuestados manifiesta que, a pesar de los intereses elevados, el refinanciamiento de sus créditos si fue una ayuda efectiva, que les permitió continuar con sus actividades y mantener abierto el negocio durante la pandemia. El 38% de comerciantes considera que no fue una ayuda real, sino que la Cooperativa tuvo que cumplir con la Ley Orgánica de Apoyo humanitario, sin ningún trato preferencial para los socios.
6. ¿Considera que el Oficial de Crédito le brinda la suficiente información y asesoramiento en el trámite de su crédito?	Asesororía por el oficial de crédito  ■ Si ■ No	El 100% de los encuestados consideran que los oficiales de créditos de la Cooperativa CACPE Pastaza, si brindan la sufrientes información y asesoramientos en el trámite de créditos.
7. Deje un comentario o sugerencia para la Cooperativa de la Pequeña empresa de Pastaza CACPE	Sugerencias a la COAC CACPE PASTAZA  ■ Estan satisfecho con los servicios ■ Flexibilizar los intereses ■ Reducir los requisitos garantes ■ Aprobar nuevos creditos con el del 80% del anterior ■ Mas agilidad en lostramites de creditos	El 37% de comerciantes está satisfecho con los servicios que brinda la CACPE Pastaza, pero hay un 63% de emprendedores, pero manifiestan las siguientes sugerencias: - El 27%, que flexibilice los intereses, que los considera altos. -El 18%, que se reduzcan los requisitos de los garantes. -El 9%, que el prestamista pueda hacer otro crédito, una vez que ha cancelado el 80% del crédito anterior. - El 9%, que continúe con la agilidad en el otorgamiento de los créditos.

Entre otras causas, a nivel general, los usuarios de créditos caen en mora por el sobreendeudamiento; es decir, que el cliente mantiene su crédito, incluso en otra entidad financiera, y sus ingresos no cubren el valor de las cuotas que debe pagar; por lo cual, recurre a un nuevo crédito, complicando aún más su situación.

Otra causa también es el mal uso del crédito; es decir, que el monto destinado fue orientado a otro propósito, por lo general, en el pago de otras deudas y no en la adquisición por ejemplo de materia prima, materiales para su negocio. No es una causa intrínseca del deudor, pero la situación socioeconómica del país, sobre todo, la falta de empleo y de obra pública, termina afectando al sector financiero, porque reduce la capacidad adquisitiva, y por lo mismo, la baja de las ventas y los ingresos de los negocios, y consecuentemente, el retraso de las cuotas del crédito.

Áreas productivas a las que pertenece la mayoría de los clientes que han caído en morosidad.

La principal actividad productiva en la provincia de Pastaza, especialmente en la ciudad de Puyo, es el comercio, y dentro de ésta el emprendimiento, y los negocios informales y ventas ambulantes. Las demás áreas productivas son: el Turismo, el Transporte, la Artesanía, y la Agricultura, Ganadería y Piscicultura. De acuerdo con la información del Presidente de la cámara de Comercio, todos los sectores productivos fueron afectados por la pandemia del COVID-19 y la posterior crisis económica, pero entre los que tuvieron problemas para pagar sus créditos se destacan los hoteleros, los transportistas, y comerciantes en general.

Líneas crediticias de la cooperativa CACPE Pastaza afectadas por la morosidad.

La Cooperativa de la Pequeña Empresa de CACPE Pastaza dispone las siguientes líneas de crédito: De consumo, Microcrédito, e Inmobiliario, y durante el tercer trimestre del año 2023, cuya morosidad queda registrada de la siguiente manera:

Consumo: 2,10% de morosidad.

Microcrédito: 4.26% de morosidad.

Inmobiliario: 0.81% de morosidad.

De manera que los clientes de microcréditos son los de mayor morosidad, por ser la línea de crédito más utilizada en esta Cooperativa; luego está la línea de Consumo, y finalmente, la de Inmobiliario, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Indicador de morosidad.

Indicador de morosidad por línea de crédito	Consumo: 2,28%	Consumo: 2,22%	Consumo: 1,84%
	Microcrédito: 4,38%	Microcrédito: 4,37%	Microcrédito: 4,04%
	Inmobiliario: 0,74%	Inmobiliario 0,87%	Inmobiliario 0,83%

Plan y acción de la Cooperativa CACPE Pastaza aplicadas a equilibrar la liquidez.

La Cooperativa de la Pequeña Empresa CACPE Pastaza mantiene como tradición, desde el inicio de sus actividades hace 36 años, la planificación, evaluación, seguimiento y retroalimentación permanentes, de manera, que ante alertas como el retraso de las cuotas de los créditos, se encienden las alarmas y se activan los funcionarios del Departamento de Cobranzas.

La buena recuperación de créditos responde a las políticas crediticias que se aplican desde el momento que el cliente inicia la gestión del Préstamo; de manera, que la liquidez comienza con una buena captación y colocación que dará como resultado la recaudación eficiente: Entonces, el proceso comienza, con el análisis de riesgo, a través de la información del solicitante, la actividad que desempeña, los bienes que posee, y por ende, su capacidad de pago, con relación al monto de la solicitud del crédito, el plazo, y el destino que dará al crédito. Este análisis se hace extensivo a los garantes, quienes asumen la obligación del cliente.

En caso de que el cliente registre atrasos en sus cuotas, se activan los oficiales de crédito y el personal de cobranzas, mediante llamadas telefónicas, mensajes, y la visita al negocio y residencia del cliente, ofreciéndoles los planes de refinanciamiento, proceso diferido, etc. En caso de que no se dé la solución, el trámite pasa al departamento legal.

Discusión.

Los resultados de la presente investigación han permitido corroborar la incidencia de la morosidad en la liquidez de una empresa financiera con el estudio del caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la

Pequeña Empresa CACPE Pastaza; es decir, que ha menor morosidad mayor liquidez y viceversa, como sucede en este caso en el que la morosidad es de apenas el 3.33% y la liquidez del 27,08%. Resultados similares fueron encontrados por Maliza (2022) en el análisis de riesgo de liquidez y su incidencia en la concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.; se destaca que los problemas de liquidez que posee la Cooperativa se presenta en una afectación directa a la concesión de créditos que mantuvo dentro del periodo 2020, que impidieron el crecimiento como institución, situación que perjudica varios factores entre los cuales se encuentra la morosidad en la que se ven involucrados todos los socios que mantienen sus obligaciones de pagos; para lo cual, en el estudio Masaquiza Caiza y otros, destacan que las instituciones con altos niveles de morosidad implementen políticas y estrategias efectivas para recuperar su cartera de crédito de manera rápida. Una de ellas es el refinanciamiento de los créditos, lo que no solo ayuda a reducir la morosidad, sino que también brinda apoyo a los socios que enfrentan dificultades para pagar sus préstamos (Masaquiza et al., 2023); las mismas políticas fueron aplicadas en la Cooperativa CACPE Pastaza para reducir la morosidad, las cuales beneficiaron a los socios y mayormente a la institución financiera, para recuperar la cartera de crédito, y principalmente, el nivel de liquidez.

Moreira & Intriago (2023), como resultado en su investigación conciben que la morosidad del año 2019 de la Cooperativa 15 de Abril, los créditos de corto plazo es del 10%; es decir, que la morosidad es menor que al patrón (estándar); por ello, se considera que la gestión de créditos y cobranzas es admisible, y ante esta afirmación con relación a la Cooperativa CACPE Pastaza, se establece que la morosidad es aceptable con un porcentaje bajo, debido a las estrategias de control por parte de la cooperativa, de manera que la liquidez se ha conservado en la actualidad.

CONCLUSIONES.

La presente investigación ha permitido Determinar la incidencia de la morosidad en el nivel de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Pastaza, debiéndose subrayar, que

gracias a una gestión planificada, eficiente y de permanente evaluación y retroalimentación, se mantiene una baja morosidad con 3 puntos por debajo del promedio nacional en el período estudiado, como es el tercer trimestre del año 2023; consecuentemente, existe una alta liquidez que le sitúa entre las primeras cooperativas.

Se ha corroborado la información de que la causa mayor de la morosidad de los clientes se originó en la pandemia del COVID-19 y la posterior crisis económica; sin embargo, con las políticas crediticias se ha logrado poner al día a los deudores, quienes reconocen el apoyo recibido de la CACPE con el refinanciamiento de sus créditos, que les ha permitido seguir trabajando, aunque consideran que son altos los intereses, por lo que sugieren estudiar la posibilidad de reducirlos, especialmente en los créditos para emprendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Aillón, A. (2021). Crecimiento económico del Ecuador y su incidencia sobre la liquidez y solvencia de las cooperativas del Segmento 1 del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria implicaciones del covid-19. (Mater's thesis)
2. Banco Central del Ecuador. (2022). Estabilidad financiera en el ecuador: propuesta Conceptual. Apuntes de Economía N. 70. Banco Central del Ecuador.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Apuntes/ae70.pdf>
3. Barzallo, J. (2023). Cooperativas de Ahorro y Crédito y La inclusión Financiera del Ecuador. (tesis de grado de la Universidad de Jaén.). <https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/20524/1/TFM%20-%20VALERIA%20BARZALLO.pdf>
4. Castillo, D. (2022). Morosidad en créditos a causa de la COVID-19 en las cajas municipales de Chiclayo. (Tesis de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo).
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4989/1/TIB_CastilloRequeDianira.pdf

5. Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 7(6), 1949-1973.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042545.pdf>
6. Guillén, F., & Peñafiel, C. (2018). Modelos predictores de la morosidad con variables macroeconómicas. Revista Ciencia UNEMI, 11(26), 13-28.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257002/582661257002.pdf>
7. Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz–2018. TZHOECOEN, 11(2), 92-103.3.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
8. Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). Resolución No. JPRF-F-2023-074 Juntas Políticas y Regulación Financiera: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/JPRF-F-2023-074.pdf>
9. Maliza, E. (2022). El riesgo de liquidez y su incidencia en la concesión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda., periodo 2020 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo).
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10180/1/Maliza%20Quispe%2c%20E%20%282022%29%20El%20riesgo%20de%20liquidez%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20concesi%2c%20%20de%20cr%2c%20a%20ditos%20en%20la%20cooperativa%20de%20ahorro%20y%20cr%2c%20a%20dito%20Sumak%20Samy%20Ltda.%2c%20periodo%202020.%20%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20Universidad%20Nacional%20de%20Chimborazo%2c%20Riobamba.pdf>
10. Masaquiza, C., Alarcón, C., Erazo, R., & Dillon, V. (2023). Enigmas de la Eficiencia Financiera del Sector Cooperativista Ecuatoriano Durante la Transición Pandémica. 593 Digital Publisher CEIT, 8(6), 460-473. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9177348.pdf>

11. Moreira, M., & Intriago, C. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA. RECIAMUC, 7(1), 654-673.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1057/1632>
12. Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. Investigación Valdizana, 14(4), 206-212. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8617640.pdf>
13. Razo Ascazubi, C., Armas Heredia, I. R., & Basurto Arauz, J. F. (2023). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020". Revista de investigación SIGMA, 10(01), 75-85.
14. Red de Instituciones Financiera de Desarrollo. (2023). Informe de Desempeño Financiero. Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza: <https://rfd.org.ec/docs/2023/Inf-individual/Marzo/CACPEPASTAZA.pdf>
15. Superintendencia de Economía Popular y Solidario. (2023). Portal Estadístico. Estados Financieros Mensuales: <https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/>
16. Vargas, A. (2018). El control interno y el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la provincia de Tungurahua, en el período 2016 (Bachelor's tesis de la Universidad Técnica de Ambato).

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Martha Elizabeth Guaigua Vizcaino.** Magister en Gestión Empresarial. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Matriz Ambato, Ecuador. E-mail: ua.marthaguaigua@uniandes.edu.ec
2. **Jessica Tatiana Rosero Barreno.** Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Egresada de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Puyo, Ecuador. E-mail: cp.jessicatr29@uniandes.edu.ec

3. Jenny Marisol Guaigua Vizcaíno. Magister en Gestión del Talento Humano. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Matriz Ambato, Ecuador. E-mail: ua.jennygv79@uniandes.edu.ec

RECIBIDO: 6 de enero del 2025.

APROBADO: 9 de febrero del 2025.