

**Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020**

**Credit risk management and its impact on delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020**

**Angela Monserrate Cevallos-Mendoza<sup>1</sup>**  
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
acevallos1803@utm.edu.ec

**José Antonio Campos-Vera<sup>2</sup>**  
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
camposverajoseantonio@gmail.com

**[doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774)**

V8-N3 (may-jun) 2023, pp. 877-891 | Recibido: 24 de febrero de 2023 - Aceptado: 02 de abril de 2023 (2 ronda rev.)

---

1 Estudiante de la maestría académica con trayectoria profesional en contabilidad y auditoría, Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0886-2313>

2 Magister en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1241-0376>

### Cómo citar este artículo en norma APA:

Cevallos-Mendoza, A., & Campos-Vera, J., (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3), 877-891 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

Para las Cooperativas de ahorro y crédito gestionar el riesgo de crédito es fundamental para tomar decisiones que permitan tener niveles de morosidad óptimos. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, periodo 2019-2020. La metodología aplicada se basó en una investigación no experimental, descriptiva y de campo, mediante un análisis documental de la cartera de crédito y niveles de morosidad y una encuesta al personal que gestiona los créditos. Los resultados reflejan un nivel de morosidad bajo a diciembre 2019-2020 de 0.03% y 0.02%. Se concluyó que la aplicación de estrategias en la gestión de créditos permitió mantener un nivel de morosidad aceptable y los resultados de la encuesta indicaron una correlación alta entre las variables analizadas.

**Palabras clave:** cartera de crédito; cartera vencida; gestión; morosidad; riesgo

## ABSTRACT

For credit unions, managing credit risk is fundamental to make decisions that allow them to have optimal delinquency levels. Therefore, the objective of this research was to analyze the impact of credit risk management on delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, period 2019-2020. The methodology applied was based on a non-experimental, descriptive and field research, through a documentary analysis of the credit portfolio and delinquency levels and a survey to the personnel who manage the credits. The results reflect a low delinquency level as of December 2019-2020 of 0.03% and 0.02%. It was concluded that the implementation of strategies in credit management allowed maintaining an acceptable level of delinquency and the results of the survey indicated a high correlation between the variables analyzed.

**Key words:** credit portfolio; past-due portfolio; management; delinquency; risk

## Introducción

El riesgo es un concepto que ha tenido participación desde tiempos remotos, y en la actualidad está ligada al ámbito empresarial, sugiere un análisis y evaluación de los procesos desarrollados en un negocio, con el fin de reducir la amenaza de poca liquidez y nivel alto de morosidad (Soler et al., 2018). La reducción no implica tener un nivel de riesgo bajo (poca probabilidad de que se materialice el riesgo), puesto que la aseveración como tal no se cumple debido a los factores internos y externos que generan incidencia en las actividades y tareas diarias, sobre las cuales no se tiene control o previsión de las mismas.

Los eventos como crisis económicas, sanitarias, caída de los precios en el mercado y otros factores son determinantes que incrementan el nivel de riesgo en las organizaciones, específicamente en las instituciones del sistema financiero, porque son estas entidades en donde el nivel de riesgo por el retorno de la inversión tiene una mayor afectación, reflejada en la cartera de créditos (Vallejo et al., 2021). Se entiende por crédito una operación de financiamientos en donde intervienen dos partes, una de ellas se conoce como acreedor y otra como deudor, para lo cual se establecen condiciones que garanticen el retorno de la inversión (Cedeño & Palma, 2020). Por otra parte, cartera de crédito es una de las cuentas de mayor importancia del balance, que representa el saldo pendiente de cobro de las instituciones financieras (Díaz & Del Valle, 2017).

Los riesgos dentro del sistema financiero se encuentran presentes en cada una de las transacciones realizadas, por tal motivo Salvatore et al. (2018), mencionan que es necesario que sea gestionado, mediante la medición, regulación y administración efectiva, una vez que han sido detectados. Las entidades que brindan servicios financieros están expuestas a diversos riesgos. De acuerdo con Mejía (2019) estos riesgos financieros consideran tanto variables internas como externas, cuya variación sirve para sustentar sus resultados económicos, entre los más comunes se destaca el riesgo de crédito, de mercado y el riesgo de liquidez.

A nivel mundial la gestión del riesgo de crédito (RC) es indispensable en las entidades financieras, porque mediante su aplicación se logra anticipar los sucesos de carácter negativo con incidencia en su funcionalidad, particularmente en la administración de sus recursos (Bonilla et al., 2017). Por tanto, su gestión puede ser catalogada como una herramienta que permite progreso en las entidades, puesto que su aplicación sugiere una mejor colocación de los créditos, lo cual asegura un retorno de los fondos de manera favorable acorde a los plazos acordados para cancelar el crédito.

En el caso de Latinoamérica, los riesgos de crédito no son gestionados de una manera adecuada, es por ello, que existen falencias que se detectan en las instituciones del sistema financiero expuestas a condiciones macroeconómicas e institucionales, cuya influencia se puede visualizar en la calidad de la cartera de créditos (Urbina, 2017). De acuerdo con Lapo et al. (2021) una de las medidas que determinan el riesgo de crédito en el contexto latinoamericano es la morosidad, la misma que hasta diciembre del 2017 fue de 2,50%, los países como morosidad más alta, son: Brasil y Colombia con 3.80% y 3,20%, mientras que Panamá y Chile presentaron los niveles más bajos con 1.60% y 2,00% respectivamente (Zúñiga, 2019). La morosidad es considerada un indicador que sirve para analizar el riesgo de crédito (RC) de las entidades financieras y asegurar la calidad de los créditos otorgados (Contreras, 2020).

En Ecuador, específicamente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) el nivel de riesgos es un factor que predomina en los microcréditos y en los créditos de consumo, esto debido a la crisis económica por la cual atraviesa el país, además porque en muchos casos no se realiza un seguimiento adecuado de los préstamos que garantice el fin de los mismos (Arciniegas & Pantoja, 2020). Es por ello, que la gestión del riesgo de crédito es una herramienta fundamental dentro de las instituciones financieras, la cual actúa como un medio para mitigar el impacto de la cartera vencida en los indicadores de liquidez, rentabilidad y morosidad de la institución, es importante

que la colocación de los créditos sea realizada acorde a la capacidad financiera de los diferentes usuarios, de modo que se conozca el nivel de riesgo para el retorno eficiente de la inversión.

Según Alvarez & Apaza (2019) in the Qorilazo Savings and Credit Cooperative, under the development of a quantitative approach with a non-experimental-transactional design in order to determine if the variables are related by means of a predictable pattern. In order to obtain results, the total population was considered, made up of 35 credit counselors, using both the survey to determine the measurement of credit risk that assessors assess before the granting of credits and the systematization of information for the determination of delinquency rates of loans granted by the 35 advisors. The results show that the risk of non-compliance obtained an average value of 3.09, which, according to the scaling, reaches a regular level, as well as the risk of exposure which reached a high level of risk (average = 2.46 el (RC) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) ecuatorianas se encuentra ligado al índice de morosidad, que representa la probabilidad de pérdida que puede sufrir una entidad financiera. El nivel de morosidad de los deudores se encuentra clasificado por categorías y rangos, donde, la morosidad es normal cuando los días de incumplimiento de pagos están en un rango de 0 a 8 días; mientras que, si es de problema potencial los días de retraso son 30, si es deficiente el retraso es 60 días, si es dudoso 120 días y si es pérdida es mayor a 120 días (Fiallos, 2017). De acuerdo al informe emitido por Asobanca (2022), hasta diciembre del 2020 el índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) del país tuvo un promedio de 4.45%, el segmento de microcrédito presentó un indicador mayor de 6,19%, consumo 3,71%, productivo 3,17% y vivienda con 1,74%. En Manabí, este tipo de entidades financieras durante ese año presentaron un indicador de morosidad promedio de 5,34%.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, ubicada en Portoviejo, actualmente cuenta con 1.714 socios y oferta tres tipos de crédito: corriente,

emergente y educativo, en lo que respecta a sus operaciones de crédito en el año 2019 tuvo una cartera de crédito de \$2.244.705,00 y en el año 2020 de \$1.774.451,15. Se considera importante evidenciar la cartera vencida y el nivel de morosidad que ésta representa para la entidad, así como las alternativas y estrategias aplicadas para gestionar y minimizar el riesgo de los créditos proporcionados a sus clientes. En este sentido, el presente estudio tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad, caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, periodo 2019-2020.

## Revisión de la literatura

### Cooperativa de Ahorro y Crédito

El cooperativismo es una estructura organizada de manera ordenada e integrada por colaboradores que tienen como fin cumplir procesos productivos establecidos por la organización, basados en la ayuda conjunta en busca del beneficio social (García et al., 2018). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito “son aquellas que prestan servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios” (Luque & Peñaherrera, 2021, p.2). Este tipo de organización es considerada como uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta el desenvolvimiento económico de un país. Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que es un ente que busca el correcto funcionamiento de todas las Cooperativas y las reconoce como el motor del desarrollo del país (Robles et al., 2020). Este organismo las clasifica por segmentos según sus activos, tal como se describe en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*

Segmentos	Activos (USD)
Segmento 1	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000

Segmento 3	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
Segmento 4	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
Segmento 5	Hasta 1.000.000

Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Extraído de Luque & Peñaherrera (2021)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país constituyen una fuente de financiamiento principalmente para quienes no pueden acceder a créditos por medio de la banca, una de las principales características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es que crean productos que se ajustan a las necesidades de la población y en su mayoría están destinados a los pequeños y medianos empresarios que desean desarrollar o impulsar su negocio, a través del microcrédito, uno de los créditos por lo general más solicitado por los socios. Es por ello, que se las considera impulsadoras de la productividad, ya que brinda la oportunidad a todos los sectores especialmente a los más vulnerables.

### Gestión del Riesgo de Crédito

Constituye un proceso que mantiene el riesgo crediticio dentro de los parámetros aceptables, se debe establecer algunas políticas y aplicar herramientas que permitan mantener a la institución enfocada en sus objetivos de rentabilidad, generando una adecuada gestión en las operaciones y el mantenimiento del capital. Por tanto, el propósito es lograr el equilibrio entre rentabilidad y riesgo obtenido. Es por ello que, de acuerdo al tamaño y complicación de sus operaciones y servicios, el directorio y las personas responsables tendrán que desarrollar un eficiente proceso para un buen manejo de la gestión de riesgo (Mogollón, 2016).

De acuerdo a la forma en que la gerencia dirige la institución y se integran al proceso de gestión de los riesgos corporativos, los componentes que intervienen en la gestión del riesgo de crédito son:

**Ambiente interno**, compuesto por la capacidad moral y técnica de sus directivos y talento humano, así como la estructura de la organización y delegación de responsabilidades.

Establecimiento de objetivos, se establecen metas, que deben mantenerse enfocadas en la misión y visión, y, ser conformes al grado de exposición del riesgo aceptado.

**Identificación del riesgo**, en este proceso se identifican y detallan los internos de origen interno y externo y el impacto negativo que estos generarían en los objetivos que persigue la entidad. Se analiza la probabilidad de la interdependencia entre una situación u otra, así como la determinación de los factores influyentes en un nivel de riesgo aceptable.

**Evaluación de riesgos**, en el caso de las cooperativas se realiza con el proceso o conjunto de actividades enfocada a la valuación de un área, producto o servicio cuyo control se realiza mediante técnicas cuantitativas, cualitativa o en composición de ambas.

**Tratamiento**, se realiza con la finalidad de disminuir la posibilidad de que el riesgo ocurra, disminuir su impacto, evitarlo o transferirlo de manera total o parcial, por lo que es importante optar por un proceso en relación al nivel de aceptación del riesgo definido.

**Actividades de control**, el principal proceso en la gestión del riesgo es garantizar que los procedimientos, límites, estándares y políticas se dicten y ejecuten de manera adecuada para que la actividad de control sea apropiada y preferentemente se incorporen en los métodos de negocios y de soporte.

**Información y comunicación**, en este proceso se requiere información apropiada y pertinente para transmitir a los interesados externos como por ejemplo los clientes, así mismo los interesados internos: directivos, la gerencia y el personal que debe tener conocimiento sobre la información de gestión financiera y operativa.

**Monitoreo**, comprende el análisis de un correcto funcionamiento del área de gestión de riesgo de créditos y la ejecución de los cambios que se requieren, este proceso debe cumplirse de manera constante mientras se desarrollan las actividades de la

cooperativa, de la cual se podrá determinar a tiempo hallazgos que derivan riesgos y tomar acciones oportunas (Salinas & Lojano, 2019).

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2017), menciona que las metodologías implantadas por las entidades financieras deben considerar la combinación de criterios cuantitativo y cualitativos, la misma que debe ser evaluada de manera periódica con el fin de garantizar su idoneidad, al igual que la relevancia de las variables utilizadas. La administración de la cartera de crédito incluye la evaluación crediticia las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación y control, para lo cual es necesario que las entidades establezcan criterios, metodologías y sistemas internos de evaluación crediticia para la selección y otorgamiento de los créditos, un sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de las diferentes carteras, metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las carteras de inversión y de las operaciones de crédito y contingentes, y un sistema de información basado en reportes objetivos.

Entre los indicadores que permiten monitorear el riesgo de crédito constan los de morosidad, misma que es supervisada a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y se determina en razón de la suma de la cartera que no devenga interés sobre la cartera neta total. También se puede aplicar el indicador de liquidez, solvencia y rentabilidad que ayudará a determinar riesgos financieros a los que puede estar sujeta la entidad financiera. Otro aspecto considerado en Ecuador para gestionar el riesgo crediticio es mediante la Norma para la gestión de crédito emitida en el año 2015 específicamente para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Ulloa, 2020).

Riesgo de crédito requiere una gestión que se fundamente en políticas, actividades y estrategias que permitan manejar de manera adecuada la cartera de crédito, analizar de manera exhaustiva a quienes solicitan un crédito para disminuir la posibilidad de que

se presente un riesgo por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad financiera. Es importante que las cooperativas establezcan acciones de control que permitan detectar debilidades del sistema gestión de riesgos de créditos, ya que así se podrá considerar soluciones oportunas y evitar situaciones que pueden incidir en los resultados de la entidad.

## Morosidad

La morosidad es un fenómeno que se determina desde tiempos ancestrales, las deudas han existido desde siempre, es más se podría afirmar que han convivido, desde que el hombre era capaz de vender, permutar, ceder y dejar. La morosidad se define como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no cancela el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento (Arias, 2017). Existen varias razones por las que se genera la morosidad: flexibilidad en las políticas de crédito, capacidad de pago insuficiente, inexperiencia del deudor en su microempresa, inapropiado fin del préstamo y endeudamiento excesivo del socio; causando una problemática en las entidades acreedoras que genera la mora y el incremento de las provisiones por préstamos vencidos (Vallejo et al., 2017).

La morosidad se puede medir en valores cuantitativos, que puede realizar a través del **índice de morosidad financiera (IMOR)**, que es la cartera de crédito que se encuentra vencida sobre la cartera total. Este indicador es el más manejado y permite medir el riesgo de una cartera crediticia. Este tipo de cartera se denomina vencida cuando el principal e interés no ha sido cancelado en las cláusulas estipuladas inicialmente, tomando en cuenta lo establecido en el reglamento previsto. Las clasificaciones de estos créditos no pagados a fecha acordada son: 30 días o más de vencimiento para el pago único de principal, 60 días se estipula para los créditos recurrentes y 90 días para los créditos hipotecarios (Mosso & López, 2020).

Los créditos que deban ser cancelados mediante cánones, cuotas o la porción del capital que forma parte de los dividendos, se registrarán según la maduración de cada canon o cuota. Cuando exista una porción del capital de estos créditos, vencida hasta 60, 30 o 15 días, según sea el caso, dicha porción se transferirá a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasará a cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses. Igualmente, cuando existan, cánones, cuotas de los créditos registrados en cartera que no devenga intereses, vencidos por más de quince, treinta o sesenta días, según sea el caso, dichos cánones, cuotas se transferirán a cartera vencida (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2017, p. 13).

La morosidad se genera por el incumplimiento de pago al que se ha comprometido un socio que recibió un crédito por parte de una entidad financiera, suele generarse en la mayoría de los casos por la falta de liquidez por parte del cliente para cumplir con la obligación contraída, por factores que muchas veces no están bajo el poder de decisión de las personas y ante la cual la entidad debe aplicar estrategias de cobro que permitan recuperar los valores prestados y el interés respectivo en un tiempo menor a 120 días para que no represente una pérdida y un riesgo de crédito para el ente financiero.

## Método

La investigación fue no experimental, transeccional, descriptiva y de campo, ya que a través del análisis de la información recopilada se identificaron las principales actividades que intervienen en la gestión del riesgo de crédito y en los niveles de morosidad, para luego emitir un criterio sobre la problemática planteada. El enfoque de la investigación es mixto, debido a que se empleó datos cualitativos y cuantitativos relacionados con la cartera de crédito y los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí correspondiente al periodo 2019-2020.

La población estuvo conformada por 49 personas que laboran en la institución y que representan el personal directivo, administrativo y operativo. Se consideró como muestra mediante la aplicación de un muestreo no probabilístico por conveniencia, 15 personas que desempeñan funciones relacionadas con la gestión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

Se aplicó la técnica de análisis documental de informes y datos concernientes a la gestión de la cartera de crédito y morosidad de la Cooperativa, extraídos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y archivos facilitados por la institución. También se aplicó una encuesta adaptada de Córdor & Taipe (2019), estructurada con opciones de respuesta cerrada valorada mediante una escala Likert del 1 al 5, donde: 1= Siempre, 2= Casi siempre, 3= A veces, 4= Casi nunca y 5= Nunca. Este instrumento tuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.812, que indica un nivel de fiabilidad muy bueno en la consistencia interna de la escala aplicada. Mediante el coeficiente  $r$  de Pearson se estableció la correlación de las variables gestión de riesgo crediticio y morosidad. Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v29 y Excel.

## Resultados

En esta sección se hizo referencia a los hallazgos de la investigación en relación a la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí. En tanto, un aspecto que se consideró entre los resultados es el análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa, la misma que está constituida por tres tipos de créditos: corriente, emergente y educativo, pero para efectos de esta investigación solo se considera las carteras más significativas en cuanto a volumen de crédito correspondiente al periodo 2019-2020, sobre las cuales se identificó el nivel de representatividad individual sobre la cartera total y la variación de sus rubros de un año a otro, con la finalidad de determinar si los aumentos o

decrementos están relacionados con los índices de morosidad presentados en los años analizados.

**Tabla 2**

*Cartera de Crédito 2019-2020*

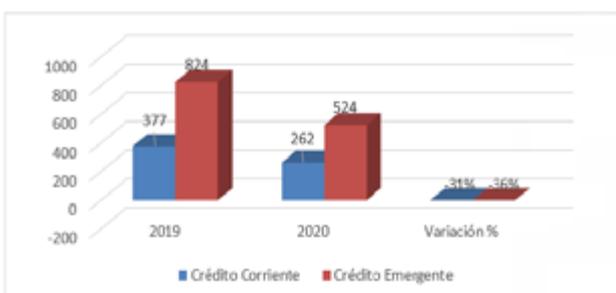
Tipo de crédito	2019		2020		Variación absoluta	%
	Valor	%	Valor	%		
Crédito corriente	\$1.769.945,00	78,85%	\$1.391.896,15	78,44%	-\$378.048,85	-21,36%
Crédito emergente	474.760,00	21,15%	382.555,00	21,56%	-92.205,00	-19%
<b>Total cartera de crédito</b>	<b>\$2.244.705,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$1.774.451,15</b>	<b>100,00%</b>	<b>-\$470.253,85</b>	<b>-21%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

Como se observó en la tabla 2, la Cooperativa en el año 2019 presentó una cartera total de \$2.244.705,00 estructurada en un 78.85% por una cartera de crédito corriente de \$1.769.945,00 y el 21.15% de cartera de crédito emergente por \$474.760,00. En el año 2020 el valor en cartera fue de \$1.774.451,15 del cual el 78.44% corresponde a créditos corrientes por \$1.391.896,15 y el 21.56% a créditos emergentes con un valor de \$382.555,00. En consecuencia, al realizar una comparación se puede ver que en el último año la cartera total decreció el 21% ya que, tanto los créditos corrientes como emergentes presentaron una disminución de su cartera del 21.36% y 19% respectivamente. Así también, se presenta en la figura 1 el número de créditos otorgados en los años 2019-2020.

**Figura 1**

*Número de crédito otorgados 2019 – 2020*



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

En la figura 1, se observa que durante el año 2019 se concedieron un total de 377 créditos corrientes mientras que en el año 2020 fueron 262 créditos, por tanto, se denota una disminución en las colocaciones efectuadas por la cooperativa del 31% con relación a este producto. Por otra parte, en lo referente a los créditos emergentes en el año 2019 se otorgaron la cantidad de 824 créditos y en el siguiente fueron 524 créditos que representa una disminución de las colocaciones del 36%. De los créditos concedidos por la Cooperativa en los años objeto de análisis se presentó la siguiente cartera vencida mensual:

**Tabla 3**

*Cartera de Crédito vencida 2019-2020*

Meses	2019	2020
Enero	\$214,54	\$1.153,87
Febrero	28,73	935,36
Marzo	306,64	651,94
Abril	460,51	3.539,18
Mayo	697,77	865,88
Junio	796,51	1.615,85
Julio	586,79	5.352,66
Agosto	1.247,95	15.155,45
Septiembre	1.469,33	2.577,87
Octubre	1.534,29	1.343,08
Noviembre	2.435,64	1.237,54
Diciembre	608,37	313,53
Variación % de la cartera vencida al final del periodo	-48%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí

De acuerdo a la tabla 3, la cooperativa tuvo en el mes de enero del año 2019 una cartera vencida de \$214,54 la misma que presentó mayor vencimiento en el mes de agosto \$1.247,95, septiembre \$1.469,33, octubre \$1.534,29 y el mayor valor vencido en noviembre con \$2.435,64; cerrando diciembre con una cartera vencida de \$608,37. En el año 2020 en enero la cartera vencida fue de \$1.153,87 misma que disminuyó de manera paulatina en el mes de febrero \$935,36 y marzo \$651,94, en abril aumentó a \$ 3.539,18 y durante los otros meses presentó aumento y decremento, se tuvo un mayor incremento en el mes de agosto con

\$15.155,45 y se cerró el año con una cartera vencida de \$313,53. Por tanto, los índices de morosidad que tuvo la cooperativa fueron:

**Tabla 4**

*Niveles de morosidad mensual*

Meses	Morosidad	
	2019	2020
Enero	0,01%	0,07%
Febrero	0,00%	0,05%
Marzo	0,01%	0,04%
Abril	0,02%	0,20%
Mayo	0,03%	0,05%
Junio	0,04%	0,09%
Julio	0,03%	0,30%
Agosto	0,06%	0,85%
Septiembre	0,07%	0,15%
Octubre	0,07%	0,08%
Noviembre	0,11%	0,07%
Diciembre		0,03%
		0,02%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

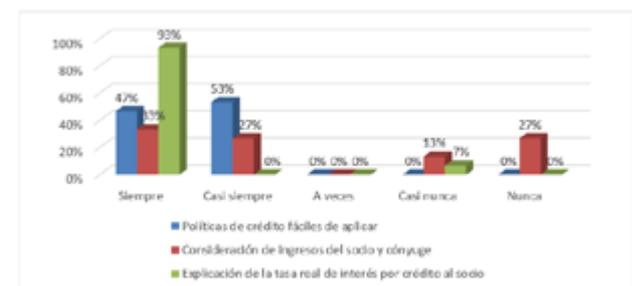
En la tabla 4, es posible apreciar que el índice de morosidad en enero y febrero del año 2019 fue bajo 0.01 y 0.00% respectivamente, por otro lado, el indicador más alto corresponde al del mes de noviembre con 0.11%, de esta manera se interpreta que durante este año la morosidad incrementó de manera progresiva con excepción al último mes que fue cerrando con un índice menor al anterior. En lo que respecta al año 2020, se observó que en enero la morosidad fue de 0.07% y aumentó considerablemente en el mes de agosto con el 0.85%, pero cabe destacar que este índice fue mayor debido a la pandemia del COVID-19 que se vivía a nivel mundial, ocasionando retrasos en los pagos mensuales y disminución en la concesión de créditos; culminando el año con un nivel de morosidad de 0.02% en relación a los otros meses.

A continuación, se hace referencia a los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta

a las personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí y que desempeñan funciones relacionadas con la gestión de crédito. El fin de esta encuesta fue realizar un análisis de la manera en que se gestionan los créditos ofertados por la institución e identificar los principales aspectos que inciden en la gestión del riesgo y en los niveles de morosidad de la Cooperativa, mediante tres dimensiones: políticas de crédito, evaluación de créditos y cartera de crédito. Dichos resultados se representan en las siguientes figuras:

**Figura 2**

*Dimensión: Políticas de créditos*



Fuente: Personal involucrado en la gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

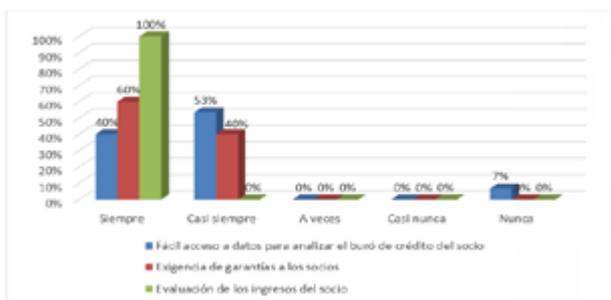
Como se observa en la figura 2, en la Cooperativa según el 47% de las personas que intervienen en la gestión de créditos las políticas aplicadas para atender los montos solicitados por los socios son fáciles de aplicar y el 53% cree que casi siempre, ya que se rigen a lo establecido por los órganos reguladores y se deben cumplir por parte de cada uno de los empleados de la institución encargados de analizar las solicitudes de créditos, en los casos que el socio no cumpla con los requerimientos no se da paso al trámite y se informa al socio para que complete la información o caso contrario no se concede el crédito.

En cuanto a la evaluación de los ingresos tanto del socio como del cónyuge como requerimiento previo a la concesión de un préstamo el 33% señaló que se realiza siempre y el 53% indicó que casi siempre, en los casos

en que el socio es casado se requiere verificar información de su cónyuge que contribuye no solo a la capacidad de pago del socio y amplitud de crédito, sino también un respaldo para la institución como índice de seguridad de pago por parte de quien solicita el crédito. El 27% indicó que nunca, especialmente cuando el socio solicita un crédito emergente. Por otra parte, el 93% del personal que labora en la Cooperativa considera que siempre se explica al socio o a quien solicite un préstamo la tasa de interés a la que está sujeto, así como los valores que deberá cubrir mes a mes para cumplir con la obligación contraída. El 7% cree que casi nunca porque el socio muchas veces no pregunta sobre el interés a cancelar, se interesa más por saber cuánto y en qué fecha le corresponde realizar sus pagos.

**Figura 3**

*Dimensión: Evaluación de créditos*



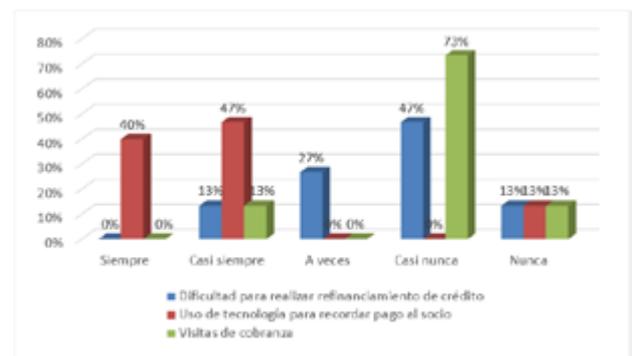
Fuente: Personal involucrado en la gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

En lo que corresponde a la dimensión evaluación de créditos en la figura 3, el 40% de las personas que desempeñan funciones relacionadas con la gestión de crédito en la Cooperativa indicaron que siempre ha sido fácil el acceso a información que permite analizar la experiencia crediticia del socio, el 53% casi siempre y el 7% nunca, esta actividad lo realiza el asesor de crédito de la Cooperativa como un proceso que permite determinar la idoneidad del perfil del socio para acceder a un crédito y como medida preventiva ante un posible incumplimiento de pago tomando como referencia el récord de crédito con otras entidades financieras.

El 60% y el 40% de los encuestados señaló que siempre y casi siempre se exige una garantía al socio en razón del crédito que solicita, debido a que constituye un respaldo para la Cooperativa en el caso que exista incumplimiento de la obligación contraída por parte del cliente en los plazos convenidos. Así también, como medida preventiva según el 100% del personal que gestiona los créditos en la cooperativa indicó que siempre se realiza una evaluación de los ingresos del socio para determinar su capacidad de pago y así evitar inconvenientes a futuro que podrían representar un riesgo para la institución al no poder recuperar los valores del crédito.

**Figura 4**

*Dimensión: Cartera vencida*



Fuente: Personal involucrado en la gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

Los resultados de la dimensión cartera de crédito reflejan en la figura 4, que el 13% del personal que labora en la Cooperativa en la gestión de crédito considera que casi siempre existe dificultad para realizar un refinanciamiento de crédito, el 27% cree que a veces, el 13% nunca y el 47% casi nunca, ya que al ser una institución anexa a la Universidad Técnica de Manabí una de sus principales ventajas es que le permite efectuar la recaudación de las cuotas de crédito por medio de débito al rol de pagos, debido a que gran parte de sus socios son empleados, docentes y trabajadores de dicha entidad, lo que incide en que no exista mayor problema en la recuperación de los valores que adeudan los socios.

El 40% de quienes laboran en la Cooperativa indicó que siempre se emplea tecnología para recordar el pago al socio, así también, el 47% cree que casi siempre mientras que el 13% considera que nunca, uno de las estrategias de cobro utilizada por la institución es a través de llamadas y mensajes de WhatsApp. Otra estrategia aplicada casi siempre según el 13% de los empleados encuestados es mediante visitas al domicilio del socio, el 73% cree que casi nunca y el 13% nunca se aplica este sistema de cobro por la ventaja de poder realizar los cobros directo del sueldo del socio, lo que ayuda a mantener niveles de cartera vencida aceptables.

Con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson se estableció la correlación existente entre las variables analizadas, con la finalidad de determinar si la gestión de riesgo de crédito incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Correlación de variables: Gestión de riesgo crediticio & Morosidad*

		Gestión riesgo crediticio	Morosidad
<b>Gestión riesgo crediticio</b>	Correlación de Pearson	1	,770**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	15	15
<b>Morosidad</b>	Correlación de Pearson	,770**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	15	15

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta a personal involucrado en la gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí.

De acuerdo con los datos de la tabla 5, el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.770, lo que indica que existe una

correlación muy significativa, con un nivel de confianza del 99%, por lo tanto, la correlación entre la variable gestión de riesgo crediticio y morosidad es alta, porque el valor Sig. (bilateral) es de 0.001 menor a 0.01 requerido. En definitiva, se establece que la gestión de riesgo de crédito aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí si incide en los niveles de morosidad presentados durante el periodo 2019-2020.

## Discusión

El cumplimiento de políticas de crédito, así como una evaluación oportuna de los socios previo a la otorgación de un préstamo constituyen una fortaleza para el desarrollo de la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa. Sin embargo, existen factores relacionados con el uso de la tecnología que podrían mejorarse para realizar una evaluación más efectiva del socio, ya que la aplicación de herramientas tecnológicas constituye un aspecto fundamental para analizar las solicitudes de crédito y de esta manera minimizar el riesgo de crédito. De acuerdo con Munafo (2019), actualmente existen plataformas inteligentes que facilitan a las entidades financieras tomar decisiones relacionadas con el nivel de confianza que se le debe dar al cliente al otorgar un crédito, por tanto, la tecnología favorece a la hora de tomar decisiones de riesgo de crédito. Sin embargo, Viteri & Avilés (2022), sostienen que el uso de herramientas tecnológicas puede representar un obstáculo para crear modelos eficientes, ya que suelen presentar limitaciones técnicas con respecto al acceso fácil de los datos durante el ciclo de vida de un crédito.

En lo referente a la cartera de crédito la cooperativa presentó una disminución en el año 2020 en relación al 2019, lo que se puede asociar con la situación de la pandemia Covid 19 donde las actividades financieras tuvieron una recesión, por los factores externos. Según Aguilar & Llor (2022), la reducción de ingresos, la reducción del nivel y capacidad de pago a causa del Covid 19 no solo incidió en la disminución de la cartera de crédito sino también en el aumento de la cartera vencida en comparación con otros

años previo a este evento sobre el cual no tenían poder de dominio las entidades financieras, cuyo efecto se reflejó principalmente en el aumento de los niveles de morosidad y debilitando los procedimientos de recuperación de cartera.

En toda institución financiera los niveles de morosidad inciden en la capacidad líquida que tiene una entidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, cabe señalar que para mantener una cartera vencida controlada en los parámetros óptimos es necesario que la gestión financiera tenga un alto grado de eficiencia, minimizando así el riesgo con la omisión de situaciones complejas que incidan en la posibilidad de tener problemas a futuro. Es por ello, que Lozano (2016), sostiene que el nivel de riesgo crediticio de las entidades financieras se determina de acuerdo al volumen de su cartera vencida, ya que lo ideal es mantener un 0% de este riesgo, lo que refleja que los socios cumplen su compromiso de pago y la eficiencia de la gestión realizada por los administradores de la cooperativa. Por tanto, Vilca & Torres (2021), consideran que es importante realizar una correcta evaluación del riesgo de crédito junto con el adecuado análisis del potencial socio ante el otorgamiento de un crédito, ya que actualmente una de las dificultades que presentan es la falta de liquidez que viene arrastrando la población a raíz de la pandemia, que ha conllevado a la refinanciación y posteriores deudas impagas.

La acertada gestión financiera relacionada con los niveles de morosidad tiene mucha relación con los factores internos y externos en los que se desenvuelven los socios de la cooperativa, ya que esta al ser anexa a otra entidad de donde provienen la mayoría de socios aplican como estrategia de recuperación de cartera el descuento por roles de pago, lo que minimiza el riesgo crediticio. Se concordó con Yepéz (2018), quien menciona que una adecuada gestión del riesgo de crédito fundamentada por estrategias, políticas, seguimiento y recuperación de socios tienen gran inherencia en la disminución de los niveles de morosidad de la entidad financiera. Ulloa (2020), considera que también es importante la revisión de las políticas de crédito y de cobranza aplicada por una entidad financiera,

con la finalidad de buscar una mejor alternativa que contribuya a que el socio cumpla con la obligación contraída en los plazos establecidos y no incurrir en mora que afecta su récord crediticio.

## Conclusiones

Se cumplió con el objetivo que consistió en analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, durante el periodo 2019-2020, mediante la descripción de la información relacionada con la cartera de crédito, los niveles de morosidad y una encuesta a los administradores y personal que labora en la institución y que desempeña funciones relacionadas con la gestión de créditos, permitió obtener información relacionada con la manera en que se gestionan los créditos para evitar una cartera vencida que represente un riesgo para la institución, los principales resultados reflejan que la Cooperativa ha manejado una buena estrategia de recuperación de cartera lo que le permite mantener una cartera vencida tolerable y un nivel de morosidad relativamente bajo al cierre de cada periodo, convirtiéndose en una fortaleza para gestionar su cartera de crédito, tener un buen funcionamiento y planear nuevos objetivos en base a los resultados obtenidos. Cabe destacar, que el trabajo en equipo entre las distintas áreas y la máxima autoridad son fundamentales para llevar a cabo un proceso de cobranza efectiva y coordinada. Además, si existe una correlación alta entre las variables analizadas al presentar un coeficiente  $r$  de Pearson de 0,770.

Los créditos impagos es un factor que afecta significativamente a las entidades financieras, sin embargo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí durante los años 2019 y 2020 ha mantenido un nivel de morosidad bajo y, por tanto, no genera un riesgo crediticio alto que signifique una pérdida para la entidad, deduciéndose de esta manera que la gestión desarrollada por sus directivos junto con el área de crédito y cobranza ha sido eficiente.

La evaluación permanente de las actividades para gestionar el riesgo de crédito, permite a los directivos detectar situaciones que generan efecto negativo en las operaciones de crédito y gestión institucional, facilita la toma de decisiones para optimizar el proceso crediticio y minimizar el riesgo crediticio.

Esta investigación tiene un aporte científico significativo, que puntualiza cómo la gestión de la cartera de crédito debe ser manejada en instituciones reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con características derivadas del segmento al que pertenece. Además, sirve como punto de partida para investigaciones enfocadas a un análisis comparativo entre cooperativas del mismo segmento o de otros que presentan mayor capacidad financiera.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, W., & Loor, G. (2022). COVID-19 y su incidencia en la cartera crediticia de Banecuador del Cantón Jipijapa, Provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3–2), 157–171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-2.1167>
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 26–32. <https://doi.org/10.17162/RIVC.V6I1.1255>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura. *Revista Espacios*, 41(27), 30–39. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Arias, M. (2017). *El nivel de morosidad y las provincias de la cartera de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>
- Asobanca. (2022). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. <https://datalab.asobanca.org.ec>
- Bonilla, J., Romero, M., & Vallejo, M. (2017). Determinación del riesgo que puede generar la incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Revista Espacios*, 38(52), 15. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p15.pdf>
- Cedeño, C., & Palma, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Dialnet*, 5(3), 225–254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Condor, K., & Taipe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco-Agencia Chupaca-2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037\\_77019731\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121–149. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/8109](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109)
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Orbis Revista Científica Ciencias Humanas*, 13(37), 20–40. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>

- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32–38. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Lapo, M., Tello, M., & Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación Administrativa*, 50(127), 1–23. <https://doi.org/10.35426/IAV50N127.02>
- Lozano, H. (2016). *Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC. Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2016-2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5615/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0015.pdf>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Mejía, N. (2019). Gestión de riesgos financieros en entidades del sistema bancario privado venezolano. *SUMMA, Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales*, 1(1), 87–106. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/59/41>
- Mogollón, V. (2016). *Gestión de Riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/363/mogollon\\_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mosso, M., & López, F. (2020). Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. *Análisis Económico*, 35(89), 215–238. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-6652020000200215&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-6652020000200215&script=sci_arttext)
- Munafó, C. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo de crédito de instituciones financieras. *Revista de Investigación En Modelos Financieros*, 82(8), 25–38. <https://ojs.econ.uba.ar/index.php/RIMF/article/view/1603/2274>
- Robles, M., Pineda, Y., & Soto, C. (2020). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los periodos 2019-2020*. 1–13.
- Salinas, J., & Lozano, V. (2019). Análisis de los factores que inciden en la gestión de riesgos financieros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Cinco, Cuenca 2018. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–15. <https://www.eumed.net/rev/oe1/2019/02/gestion-riesgos-financieros.html>
- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La Gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el periodo 2013-2016. *Dialnet*, 3(11), 95–108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6828537>
- Soler, R., Varela, P., Oñate, A., & Naranjo, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Ciencia Unemi*, 11(26), 51–62. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/671/546>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2017). *Normas generales para las instituciones del sistema financiero*. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_X\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf)
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/U\\_P\\_S\\_-\\_C\\_T\\_0\\_0\\_8\\_8\\_7\\_3\\_.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/U_P_S_-_C_T_0_0_8_8_7_3_.pdf)
- Urbina, M. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en*

*Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina Poveda Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina_Poveda_Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vallejo, D., Izurieta, M., Moncayo, Y., Pilaguano, J., & Ajitimbay, C. (2017). Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Riobamba. *Revista Online Observatorio de La Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>

Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17–24. [https://doi.org/10.33936/ECA\\_SINERGIA.V12I2.2959](https://doi.org/10.33936/ECA_SINERGIA.V12I2.2959)

Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70–85. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1632/1915](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632/1915)

Viteri, G., & Avilés, C. (2022). Evaluación de Recursos Tecnológicos en la Banca Microempresarial de Machala para la concesión de créditos. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 22(33), 51–65. <https://doi.org/10.47189/RCCT.V22I33.511>

Yepéz, Y. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S . a . *Universidad Del Cusco*, 7(1), 417–423.

Zúñiga, J. (2019). La morosidad en la Alianza del Pacífico. *Revista Online Panorámica*. <https://www.panoramical.eu/columnas/la-morosidad-en-la-alianza-del-pacifico-javier-zuniga/>