

25

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

COMPETITIVIDAD

EN COLOCACIÓN DE MICRO-CRÉDITOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN SANTO DOMINGO

COMPETITIVENESS IN MICRO-CREDIT PLACEMENT BY CREDIT UNIONS IN SANTO DOMINGO

Leonardo Humberto Carrión Hurtado¹

E-mail: us.leonardocarrion@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9624-7360>

Franklin Gerardo Naranjo Armijo¹

E-mail: us.franklinnaranjo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6005-8886>

Darío Xavier Lahuasi Palma¹

E-mail: dariolahuasi@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9580-835X>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Carrión Hurtado, L. H., Naranjo Armijo, F. G., & Lahuasi Palma, D. X. (2022). Competitividad en colocación de microcréditos de cooperativas de ahorro y crédito en Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 222-229.

RESUMEN

La evolución del microcrédito colocado por las cooperativas de ahorro y crédito en Santo Domingo desde que están regidas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que es el sector financiero popular y solidario permitió conocer sobre la importancia del microcrédito y su relevancia en la dinamización de la economía local empresarial, el objetivo fue medir el grado de competitividad en la colocación de microcréditos de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1, se consideró un enfoque investigativo de naturaleza mixta utilizando los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo, con la técnica explicativa descriptiva. Este proceso de recolección de información acudió a técnicas investigativas como encuesta, revisión de documentos obtenidos de estados financieros. La información obtenida fue clasificada, organizada y tabulada para una interpretación precisa, el procedimiento aplicado fue de naturaleza no probabilística intencional, y se consideraron como unidades de estudio a Cooperativas de Ahorro y Crédito en Santo Domingo del segmento 1 que concedan microcréditos para posteriormente ordenar la información. Los resultados sirvieron para hacer una evaluación de la competitividad que genera la colocación de los microcréditos los cuales reflejan que la innovación y desarrollo, los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal, conocimiento de competencia, así como las tasas de interés y concientización al cliente sobre una correcta educación financiera son puntos claves para ser competitivos en el mercado.

Palabras clave: Microcrédito, colocación, cooperativas, innovación, tasas de interés, educación financiera.

ABSTRACT

The evolution of microcredit placed by savings and credit cooperatives in Santo Domingo since they are governed by the Organic Law of Popular and Solidarity Economy which is the popular and solidarity financial sector allowed to know about the importance of microcredit and its relevance in the dynamization of the local business economy, The objective was to measure the degree of competitiveness in the placement of microcredits of the savings and credit cooperatives belonging to segment 1, a mixed research approach was considered using the analytical-synthetic, inductive-deductive methods, with the descriptive explanatory technique. This information gathering process used research techniques such as surveys, review of documents obtained from financial statements. The information obtained was classified, organized and tabulated for an accurate interpretation, the procedure applied was of an intentional non-probabilistic nature, and the study units were considered as Savings and Credit Cooperatives in Santo Domingo of segment 1 that grant microcredits in order to subsequently order the information. The results served to make an evaluation of the competitiveness generated by the placement of microcredits, which reflect that innovation and development, the processes of recruitment, selection and training of personnel, knowledge of competition, as well as interest rates and customer awareness of a correct financial education are key points to be competitive in the market.

Keywords: Microcredit, placement, cooperatives, innovation, interest rates, financial education.

INTRODUCCIÓN

El cooperativismo moderno surgió en forma sistemática, principalmente en los países de la Europa azotadas por las consecuencias adversas causadas por la Revolución Industrial, que no solo cambió las características en la producción industrial, sino que se caracterizó por el empobrecimiento de los trabajadores, con lo cual se generó un debate importante en los círculos económicos, sociales, religiosos, laborales e intelectuales. Así a mediados del siglo XIX, nacen los primeros principios cooperativos, que se conocen como principios de Rochdale en referencia a la ciudad de gran Bretaña en la cual fueron suscritos. (Soto, 2009; Ricardo et al. 2018)

A inicios de la segunda mitad del siglo XX el cooperativismo se proyecta como fórmula jurídica del derecho económico de alta eficacia mercantil y social. Se calculan en más de quinientos millones los cooperativistas en el mundo; En la Comunidad Económica Europea se han constituido diversas confederaciones continentales de cooperativas; desde el siglo pasado existe una Internacionalidad Cooperativista (la Alianza Cooperativa Internacional-ACI-ICA); funciona un Banco Mundial Cooperativo (el BIC) (Divar, 2015)

En varios países del sur de América Latina se han evidenciado crisis económicas profundas, con consecuencias perdurables en los sistemas sociales. Los mercados financieros presentaron fuerte inestabilidad, y los riesgos de insolvencia se generalizaron a grados inesperados. Algunas de las cooperativas de ahorro y crédito vieron agravada su situación antes y en mayor grado que los bancos, pero otras en sentido contrario aumentaron su participación de mercado ocupando espacios de otros competidores. (Leon Carella & Hernández, 2009)

El aporte de la investigación científica permite conocer fundamentos teóricos sobre la creación del cooperativismo financiero, y su presencia en el sector financiero popular y solidario, leyes que regulan a este sector que es una parte importante del sistema económico financiero en el Ecuador. A partir de los años 80 del siglo XX, los fundamentos teóricos y metodológicos del cooperativismo se vinculan alrededor de la economía social o solidaria como concepción más amplia que no sólo incluye al cooperativismo sino también a otras formas asociativas, dada la implantación neoliberal (Albert, 2005)

El cooperativismo, después de enfrentar un siglo de grandes obstáculos, promovió de forma destacada el acceso de amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, sobre todo en el campo del ahorro y crédito y del transporte. Desarrolló un servicio de crédito basado en el conocimiento y confianza de los socios

cooperados y en la auto exigencia de brindar un servicio accesible a la población de bajos ingresos a lo largo del tiempo llegó a representar un instrumento de transformación socioeconómica y una garantía de servicio que sentó las bases de un crecimiento futuro consistente (Miño, 2016)

Las cooperativas nacen para ser empresas en un contexto en el que las empresas son capitalistas, pero las cooperativas no quieren ser empresas capitalistas. Y es justamente este principio de gestión democrática el que permite diferenciar a la cooperativa como empresa de personas. En la cooperativa, venimos diciendo, cada persona tiene un voto, con independencia del capital que haya aportado. En la empresa capitalista cada persona tiene tantos votos como acciones, o partes de capital, posea. La persona que tiene una acción tiene un voto; la que tiene mil acciones tiene mil votos. (Enciso & Gaminde, 2018)

Las especiales características de las cooperativas de ahorro y crédito les confieren unas peculiaridades diferenciadoras respecto a otros tipos de entidades bancarias. Éstas, a grandes rasgos, se pueden agrupar en las de tipo político y económico, que en mayor o menor medida tienen reflejo en los principios cooperativos. Las cooperativas son el principal exponente de la economía de la participación. Nacen al servicio de sus socios, quienes son, en última instancia, los que tienen en última palabra en las decisiones de gestión. (Tormo, 2006)

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. de diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde. Uno de los objetivos perseguidos por el gobierno de facto del General Alberto Enríquez Gallo, su patrocinador, era racionalizar la tradicional economía campesina, estableciendo medidas sociales y económicas (DaRos, 2017)

Según lo expuesto en el Art. 283 del Sistema Económico y Política Económica, manifiesta que el sistema Económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los

sectores cooperativistas (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

El Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida tiene como objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización. No solo en el Consejo Consultivo Productivo y Tributario se tratan temas relativos a la economía, también lo hacen las mesas de diálogos con emprendedores, con la Economía Popular y Solidaria, con los Trabajadores, entre otras. El crédito es una temática recurrente; es decir, facilidades e incentivos para la adquisición de vivienda social, para el emprendimiento, para la generación de empleo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como sus siglas lo determinan (SEPS) es una entidad técnica de supervisión y control de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La misma que se encarga de supervisar y controlar el correcto funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Créditos en el Ecuador. (Muller, 2006).

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en la Resolución JR-STE.2012.001 hace mención Que la primera Disposición Transitoria de la Ley ibídem, establece que “Las organizaciones de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidaria, que actualmente se encuentran sus estatutos sociales a la presente ley, de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto. Si las organizaciones no adecuaren sus estatutos dentro de los plazos y regulaciones para el efecto, no podrán ejercer sus actividades y no accederán al fomento (Ecuador. Presidencia de la República, 2011).

Según lo establecido en el Artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero (Ecuador. Asamblea Nacional. 2014), se indica que las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la junta determine. El segmento con mayores activos del sector Financiero Popular y Solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a los 80'000.000 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. La Junta Política y Regulación Monetaria expide la resolución Nro. 038-2015-F

Tabla 1. Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito al 21 de junio 2021

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorros, Bancos Comunes y Cajas Comunes

Fuente 1. Investigación (2019) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

El Crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la vida económica, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que éste solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en crédito se establece un máximo (Castro, 2014)

Microcrédito es todo crédito no superior a \$100.000,00 (cien mil dólares de los estados unidos de américa) concedido a una persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a \$100.000 (cien mil dólares de los estados unidos de américa) destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero.

Resulta complejo alcanzar un consenso a la hora de aclarar el concepto de microcrédito. Se trata de programas que proporcionan pequeños préstamos a personas muy pobres para proyectos de autoempleo generadores de renta. Podemos encontrar una doble vertiente en el microcrédito: como un determinado instrumento financiero y como instituciones, que pueden adoptar formas jurídicas y organizativas muy distintas, que emplean mayoritariamente este instrumento. (Niето, 2006)

Al hablar de créditos para hogares de bajos ingresos o excluidos del sistema financiero nos estamos refiriendo a microcrédito, el mismo que es visto como un elemento de ayuda para generar ingresos y aliviar la pobreza. Sin embargo, se debe resaltar que el microcrédito es una herramienta financiera que para generar efecto debe de ir acompañada de otro tipo de servicios no financieros que permitan desarrollar capacidades para alcanzar los logros deseados con la inversión realizada. (Parker, 2001)

El 2 de Abril de 2019 se publicó en el registro oficial nro. 459 la resolución 496-2019-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expedida el 28 de febrero de 2019. La Regulación establece las tasas de interés activas efectivas máximas para cada uno de los segmentos de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional a. Microcrédito Minorista: 28,50%, b. Microcrédito de Acumulación Simple: 25,50%, c. Microcrédito de Acumulación Ampliada: 23,50%, d. Microcrédito Agrícola y Ganadero 20.97% (Junta Monetaria Financiera, 2018)

El sector microempresario está conformado en forma heterogénea, pues involucra estructuras muy diferenciadas: tipo de actividad, tecnología y estado de desarrollo, (Tokman, 1989) Están inmersas en campos como la manufactura, el comercio, los servicios, el comercio, en la agricultura.

En éste panorama se realiza un diagnóstico para conocer el aporte que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en cumplimiento con los principios de cooperativismo y su aporte a la sociedad, mediante el financiamiento de las actividades de la producción, comercialización o servicios para personas que tienen sus negocios y desean invertir con el apoyo de éste sector financiero para de ésta manera obtener el apoyo económico necesario para el crecimiento o fortalecimiento de las empresas , crear más fuentes de trabajo y fomentar el Cooperativismo.

La situación actual contribuye a que las cooperativas logren captar un segmento de mercado que no ha sido explotado de manera efectiva por el sistema bancario, lo que ha no ha permitido tener ingresos en el tema de colocación de microcréditos, y directamente influye en el desarrollo socio económico del país. La contribución de la información en el marco científico es dar a conocer que el sector financiero cooperativo está en capacidad de atender a clientes que son parte del apoyo social y económico de una región y del país.

El objetivo de esta investigación es determinar la competitividad de la colocación del microcrédito concedido por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, que operan en Santo Domingo con la finalidad de tener

información que sirva de apoyo a entidades públicas, privadas, educativas que desean conocer como los emprendedores logran financiar sus proyectos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación consideró un enfoque investigativo mixto cualitativo cuantitativo, para conocer las características sobresalientes, y extraer valores medibles en el estudio y presentarlos de manera estadística, como parte de los resultados alcanzados se crearon cuadros numéricos de simulación. El diseño de la investigación explicativa, descriptiva y se desarrolló en la colocación de microcréditos en las 7 Cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 del Cantón Santo Domingo, la siguiente alternativa fue la muestra de naturaleza no probabilística intencional, debido a que se consideraron como unidades de estudio solamente a las Cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1.

Elección de las técnicas de investigación, se consideró en el proceso de recolección de información se acudió a técnicas investigativas como la revisión de documentos, los cuales fueron obtenidos de los estados financieros entregados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en relación a la subcuenta contable cartera de microcréditos; y las encuestas que fue dirigida a los gerentes o jefes de agencia, con el fin de recolectar información útil y confiable sobre la rentabilidad que han generado los microcréditos en cada institución financiera del Cantón Santo Domingo .

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez encontrados los datos se procedió a ingresar los datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v.24., empleando medidas de tendencia central y de dispersión; y las tablas de contingencia propias de la estadística inferencial, para realizar un análisis cruzado de las variables en estudio, a continuación, se muestra las características de los datos:

En el Boletín de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, al 30 de junio del 2019 el total de la cartera bruta concedida por el sector Cooperativo financiero a nivel nacional es de US\$ 9.418 millones de dólares. De los cuales los créditos destinados a la microempresa ascienden aproximadamente a US\$3.306 millones de dólares dando una composición del 35% del total de la cartera bruta. (Jumbo et al. 2021; Gastaminza et al. 2001).

Al cierre de junio de 2019, el saldo de la cartera bruta otorgada por las cooperativas alcanzó un valor de US\$ 9.418 millones. Del total de financiamiento otorgado, US\$ 4.346 millones fueron destinados al crédito a la producción. El

crédito destinado a sectores productivos, vivienda y microempresa se ubica en 46,1% del total. Por otro lado, el crédito destinado al consumo fue de 53,9% del total que equivale a un saldo de US\$ 5.072 millones. (Junta Monetaria Financiera, 2018)

Tabla 2. Colocación crédito por región 30 junio 2019.

Región	Cartera Total
Amazonia	\$ 504.201.574,57
Costa	\$ 1.514.650.353,47
Insular	\$ 4.257.801,4
Sierra	\$ 8.144.220.780,75
Santo Domingo de los Tsáchilas	\$ 150.856.542,44 Se encuentra ubicada en la Región Sierra y ocupa el 18,52% del 100% del total de la cartera de colocación de esta región.

Fuente 2 Investigación (2019) Trabajo de Campo Resumen de Colocación por Región con corte al 30 de junio de 2019, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

Al cierre de junio de 2019, la cartera por vencer del microcrédito contabilizó un saldo de USD 3.124 millones. Existió un crecimiento mensual de 1,4% y en términos anuales, se evidenció un crecimiento de 21,2% que, en términos absolutos, significó USD 547 millones más de saldo de cartera en relación a junio de 2018. La tasa de morosidad de las cooperativas al cierre de junio 2019 se ubicó en 3,8%. De esta manera, la morosidad decreció en 0,2 puntos porcentuales con relación al año anterior. La morosidad por segmentos cerró en junio en 3,6% para el segmento comercial, 3,1% en consumo, 1,4% en vivienda y 5,5% en microcrédito.

Al ser imposible obtener información actualizada y confiable sobre el total de cartera colocada para los microcréditos por ciudad, por la razón de preparación de balances consolidados que son presentados por cada Cooperativa a la Superintendencia de economía popular y solidaria; se debió recurrir a las encuestas para conocer si este producto financiero en Santo Domingo es requerido, promedio de montos, y la competitividad entre instituciones.

Tabla 3 Encuestas: prioridad, oferta, vigencia y grado de satisfacción microcréditos

¿Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como prioridad conceder microcréditos?		
Opciones	Cantidad	%
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%
¿Los clientes conocen la oferta de productos de crédito, que oferta las Cooperativas de Ahorro y Crédito?		
Opciones	Cantidad	%
Conocen	6	60%
No conocen	4	40%
TOTAL	10	100%
¿El porcentaje de microcréditos vigentes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito es?		
Opciones	Cantidad	%
De 1 a 10%	0	0%
De 11 a 30%	4	40%
De 30 % en adelante	6	60%
TOTAL	10	100%
¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su Entidad Financiera en cuanto a la colocación de Microcréditos?		
Opciones	Cantidad	%
Alto	1	10%
Aceptable	6	60%
Bajo	3	30%
Deficiente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente 3 Investigación (2019) Trabajo de Campo encuestas realizadas a los Gerentes o Jefes de Agencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Santo Domingo.

El segmento 1 de las cooperativas tienen como prioridad el conceder microcréditos a los clientes ya que poseen mejor margen de ganancias al colocar un crédito con una alta tasa de interés, pero cabe recalcar que los microcréditos son destinados a microempresarios los cuales ya tienen establecido su negocio y cuentan con su antigüedad, además solo el 40% de los clientes no conocen los productos en la línea de créditos que se ofertan en el sistema financiero esto debido a la falta de promoción que se realiza en el sector.

En relación al total de la cartera de colocación vigente se pudo constatar que el 40% de los microcréditos colocados representa la mayor parte de la colocación, teniendo como resultado que los microcréditos son el producto

con más demanda de clientes a pesar de que en su mayoría no todas las cooperativas mantienen un sistema fluido en la colocación e interrupciones en su aprobación los cuales es causante de insatisfacción por parte de los solicitantes.

Tabla 4. Costos, tasas, estructura financiera, personal.

¿Los costos operativos para conceder un microcrédito son diferentes a los otros tipos de créditos?		
Opciones	Cantidad	%
Más costo operativo	10	100%
Menos costo operativo	0	0%
TOTAL	10	100%
¿Las tasas de interés es un impedimento para la colocación de los microcréditos?		
Opciones	Cantidad	%
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%
¿La estructura financiera para la colocación de microcréditos está consolidada en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?		
Opciones	Cantidad	%
Si	7	70%
No	3	30%
TOTAL	10	100%
¿Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con personal altamente capacitado para desempeñar la función de asesores de crédito?		
Opciones	Cantidad	%
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente 4 Investigación (2019) Trabajo de Campo encuestas realizadas a los Gerentes o Jefes de Agencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Santo Domingo.

Los Costos Operativos al colocar microcréditos son más costosos con relación las otras líneas de crédito ya que al momento de iniciar con la solicitud del crédito el asesor tiene que movilizarse a realizar las inspecciones de campo necesarias así como también las verificaciones in situ de la actividad que realiza o del negocio para corroborar la información expuesta por el solicitante por lo cual la tasa de interés para la colocación de microcréditos es alta y conlleva un impedimento al cliente al momento de tomar una decisión de acceder al financiamiento.

A pesar de que actualmente es una minoría, no todas las cooperativas cuentan con una estructura financiera interna consolidada razón por la cual la colocación de los microcréditos se ve afectada en su aprobación y desembolsos, además de esto el 60% de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 aun no cuentan con un proceso de reclutamiento y selección de personal óptimo para una correcta contratación lo cual conlleva a un mal manejo del portafolio de clientes, mala colocación de créditos, incremento en mora y pérdidas para la institución financiera.

El análisis de los resultados sobre la competitividad en colocación de microcréditos del segmento 1 de las cooperativas de ahorro y crédito en Santo Domingo, perteneciente a la región Sierra la expresan que: del 100% de la cartera total de colocación de esta región en el 2018, Santo Domingo constituye el 18,52 %, con un crecimiento anual del 21,2% que, significó USD 547 millones más de saldo de cartera con relación al año anterior; eso demuestra la importancia de la colocación del microcrédito en la provincia de Santo Domingo con relación a porcentajes y valores absolutos.

En base a la información obtenida de la Junta Monetaria Financiera la tasa efectiva de microcréditos está entre el 20,97% hasta 28,50% dependiendo el destino del microcrédito que comparadas con las otras líneas de crédito son más altas debido al alto nivel de costos operativos, a las garantías requeridas y a la lentitud de la recuperación del capital; a pesar de ésta situación, según los datos de Asobanca, la tasa de morosidad de las cooperativas se ubicó a junio de 2019 en una morosidad de 5,5% en microcrédito lo cual representa una contradicción por lo descrito anteriormente.

El aporte obtenido en la investigación fue el conocer que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Santo Domingo tienen como prioridad conceder microcréditos, el porcentaje de los créditos está por delante del 30% del total de la cartera vigente colocada y esto es debido a la mejora continua de la estructura financiera y sus procesos de colocación logrando de esta manera facilitar la concesión de créditos a corto, mediano y largo plazo en montos superiores hasta los treinta mil dólares.

CONCLUSIONES

Se evidencia una limitación en la gestión realizada por los responsables del crédito, en crear y ofertar operaciones crediticias y financiar los diferentes proyectos, esta correcta ejecución ayudaría a la captación y fidelización de futuros clientes, los mismos que, actualmente no cuentan con los requisitos establecidos y no se los orienta en el

correcto manejo del crédito y una adecuada educación financiera lo que evitaría los cierres de sus negocios de los microempresarios.

La carencia de contar con los niveles de aprobación más ágiles en el proceso de microcrédito imposibilita la eficiencia oportuna en su concesión. La misma que facilitaría el proceso de aprobación y liquidación de un crédito en menor tiempo, se aumentaría el grado de satisfacción por parte de los empleados de la institución y de los mismos clientes a los cuales se les podrá otorgar su crédito en el tiempo establecido.

La incorrecta ejecución de los procesos de reclutamiento y selección del personal hace que no exista una contratación idónea para desempeñar funciones en algunas instituciones financieras, se pone en riesgo la cartera de colocación de la cooperativa, no se realiza un correcto mantenimiento del portafolio de clientes y por ende suben los costos operativos por una mala colocación y una deficiente recuperación del crédito.

Las decisiones que se toman en hacer conocer los productos y servicios orientados al microcrédito no han permitido a algunas de las Cooperativas del segmento 1 captar segmentos de mercado específicos, nuevos prospectos de emprendimiento y productivos, razón por lo cual, los clientes potenciales al desconocer de los productos financieros que se ofrecen optan por hacerlo de forma ilegal con tasa de interés más altas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albert, C. I. (2000). *El cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización neoliberal para América Latina*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Castro, J. A. (2014). Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria.
- DaRos, G. (2017). El movimiento corporativo en el Ecuador. Visión, historia, situación actual y perspectivas. Ciriec - España.
- Divar, G. -A. (2015). Las cooperativas: Una alternativa económica. Dykinson.
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, (2008). Constitución de la República. Registro Oficial N. 449: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Registro Oficial N. 332. <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Ecuador. Presidencia de la República. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial 444: http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_Anejos/Lit_A/lit_a2/7_ley_organica_de_economia_popular_y_solidaria.pdf
- Enciso & Gaminde, M. E. (2018). Estudio Sistemático del Principio Cooperativo de Gestión Democrática. En M. E. Egia. Dykinson.
- Gastaminza, M. A. G., & Hernández, I. P. (2001). Cooperativas, desempleo y efecto refugio. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, (74), 69-84.
- Jumbo Calderón, Y. V., & Luzón Betancourt, C. A. (2021). Estudio comparativo de los costos financieros entre los bancos y cooperativas de ahorro y crédito durante el periodo 2015-2019 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Junta Monetaria Financiera (2018). Modificación de tasas activas máximas para los segmentos Microcrédito y Consumo. En J. d. Financiera, Libro de Tasas de Interés. Quito: Registro Oficial.
- Leon Carella & Hernández, J. P. (2009). Investigación en el sector cooperativo de ahorro y crédito en el sur de América Latina. El Cid Editor.
- Miño, G. W. (2016). Historia del cooperativismo en el Ecuador. Ministerio Coordinador de la Política Económica.
- Müller, A. G. (2006). El control público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo, (40), 79-96.
- Nieto, B. G. (2006). Antecedentes del microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. Red CIRIEC.
- Parker, J. (2001). Microfinanzas, donaciones y respuestas no financieras para la reducción de la pobreza: ¿dónde encaja el microcrédito? USA: Consultative Group to Assist the Poor.
- Ricardo, J. E., Villalva, M. I. M., Padilla, Z. A. O., & Hurtado, L. A. C. (2018). Filosofía de la comunicación, complemento necesario en el aprendizaje de las Ciencias Sociales. Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación, 3(2), 39-52.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFINAL_OK_compressed1.pdf

- Soto, W. C. (2009). *Gestión del conocimiento cooperativo*. El Cid Editor.
- Tokman, V. E. (1989). Policies for a heterogeneous informal sector in Latin America. *World Development*, 17(7), 1067-1076.
- Tormo, F. V. (2006). La identidad cooperativa como garantía de futuro. *Red CIRIEC*.
- Ugalde, S. C. V. (2016). La política de economía popular y solidaria en Ecuador. Una visión de su gubernamentalidad. *Otra Economía*, 10(18), 77-90.