



Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa
Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Proyecto de Investigación

Yuliana Marcela Torres Lizarazo
CC 1098771924
Andrés Felipe Serrano Mieles
CC 1098792211

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Bucaramanga (21-08-2023)



Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa
Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga.

Modalidad: Proyecto de Investigación

Yuliana Marcela Torres Lizarazo
CC 1098771924
Andrés Felipe Serrano Miele
CC 1098792211

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador Financiero**

DIRECTOR
Jorge Carreño, Mg.

Grupo de investigación – I&D Financiero

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
Bucaramanga (21-08-2023)**

Nota de Aceptación

APROBADO

En cumplimiento de los requisitos exigidos Por
las Unidades Tecnológicas de Santander Para
optar el título de Administrador Financiero,
mediante Acta N. 11 del 18 de agosto de 2023



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y mi logro profesional a Dios, quien ha guiado mi camino en todo momento, dando fuerzas para continuar con mi proyecto de vida, dedico cada proceso educativo a mis padres quienes son mi energía y mi motor, gracias a ellos soy la persona que actualmente se propone a cumplir cada anhelo.

Yuliana Marcela Torres Lizarazo

Dedico este proyecto, a mis queridos padres Álvaro Serrano y Gloria Mieles por brindarme su infinito amor, principios, valores, fortaleza y la oportunidad de estudiar y hacer realidad mis metas trazadas. También agradezco a mi hermano y amigos que estuvieron apoyándome, aconsejándome, por comprenderme, por ayudarme e impulsarme a seguir adelante. ¡Con mucho cariño!

Andrés Felipe Serrano Mieles

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios quien es mi apoyo y motivador a continuar diariamente saliendo adelante sin tirar la toalla. Por supuesto a mis padres y hermano quienes supieron ser mi motivación y apoyo en todo momento, que hoy agradezco su presencia diaria en mi vida ya que son mi fuente de energía para no rendirme, por brindarme cariño e impulsarme a salir adelante sin imaginarse que sin ellos todo esto no habría sido posible. Agradecemos a las UTS y a cada uno de los docentes por el conocimiento compartido durante el camino de preparación como profesional, gracias por haberme permitido formarme en ella y que el día de hoy se vea reflejado en la culminación de mi carrera universitaria, gracias por realizar un aporte en todo el conocimiento adquirido durante los años, gracias a los compañeros por brindar su apoyo, comprensión, alegría, risas, lágrimas y demás aventuras vividas en este proceso, las llevare en mi corazón y espero poder cruzármelos más adelante en este camino llamado vida.

*Yuliana Marcela Torres Lizarazo
Andrés Felipe Serrano Mieles*

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1. MARCO TEÓRICO	17
2.1.1. EL RIESGO CREDITICIO EN COOPERATIVAS	17
2.1.2. INCIDENCIA EN LA CARTERA DE LAS COOPERATIVAS	17
2.1.3. IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS	18
2.1.4. ACTIVIDADES DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO.....	18
2.1.5. SISTEMA DE CONTROL CREDITICIO	19
2.2. MARCO LEGAL.....	19
2.2.1. LEY 79 DE 1988	20
2.2.2. DECRETO 1481 DE 1989	20
2.2.3. LEY 454 DE 1998	20
2.2.4. DECRETO 4588 DE 2006	20
2.2.5. LEY 1233 DE 2008	21
2.2.6. LEY 1391 DE 2010	21
2.2.7. LEY 1481 DE 2011	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL	21
2.3.1. COLOCACIÓN DE CRÉDITO.....	21
2.3.2. ESTRATEGIAS DE COLOCACIÓN	22
2.3.3. GESTIÓN DE COLOCACIÓN.....	22
2.3.4. INFORME DESCRIPTIVO	22
2.3.5. OPTIMIZAR LOS PROCESOS	22
2.3.6. POLÍTICAS DE LA COOPERATIVA	23
2.3.7. RECAUDO DE CARTERA	23
2.3.8. RECAUDO DE CRÉDITOS.....	23
2.3.9. RIESGO CREDITICIO	23
2.3.10. SECTOR CREDITICIO.....	24

<u>3.</u>	<u>DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....</u>	<u>25</u>
3.1.	METODOLOGÍA LA INVESTIGACIÓN	25
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.2.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.3.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
<u>4.</u>	<u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>27</u>
4.1.	PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO Y RECAUDO DE CARTERA DE COOSANANDRESITO DE UCARAMANGA	27
4.2.	ANÁLISIS DE MODELO DE GESTIÓN DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA AJUSTADO A POLÍTICAS DE COOSANANDRESITO, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS.	27
4.3.	PROPONER ESTRATEGIAS DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CRÉDITOS, COMO APOYO EN MEJORAS DE LA GESTIÓN.....	28
<u>5.</u>	<u>RESULTADOS</u>	<u>29</u>
5.1.	PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO Y RECUDO DE CARTERA	29
5.1.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ANTE LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA	29
5.1.2.	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO.....	31
5.1.3.	ANÁLISIS DEL PROCESO DEL RECAUDO DE CARTERA	33
5.1.4.	DESCRIPCIÓN ANTE EL PROCESO DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	38
5.1.5.	CONOCIMIENTO SOBRE EL RIESGO Y LA INCIDENCIA DE LA MISMA.....	39
5.2.	ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ANTE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA QUE SE AJUSTA A LAS POLÍTICAS DE COOSANANDRESITO, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS.....	41
5.2.1.	MODELO DE GESTIÓN DE COLOCACIÓN (MGC)	41
5.2.2.	MODELO DE GESTIÓN DE RECAUDO (MGR) DE CARTERA.....	43
5.3.	PROPONER ESTRATEGIAS DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CRÉDITOS PARA APOYO EN MEJORA DE LA GESTIÓN	45
5.3.1.	ESTRATEGIA	45
5.3.2.	PLAN DE ACCIÓN	46
5.3.3.	MODELO DE GESTIÓN DE RECAUDO - MEMEC.....	46
<u>6.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>49</u>
<u>7.</u>	<u>RECOMENDACIONES.....</u>	<u>51</u>
<u>8.</u>	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>52</u>
<u>9.</u>	<u>APENDICES</u>	<u>63</u>

10. ANEXOS..... 68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tiempo de funcionamiento de la cooperativa	29
Figura 2. La cooperativa cuenta con sucursales en la ciudad	30
Figura 3. La cooperativa cuenta con atención al cliente de forma virtual.....	30
Figura 4. La cooperativa cuenta con clasificación de la cartera.....	31
Figura 5. ¿En el análisis de crédito verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?.....	32
Figura 6. ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la comisión de crédito?.....	32
Figura 7. ¿Cuándo es otorgado el crédito le dan seguimiento necesario para el cobro del mismo?	33
Figura 8. La cooperativa cuenta con personal encargado del recaudo de cartera.....	34
Figura 9. La cooperativa realiza capacitaciones al personal de cartera.....	34
Figura 10. Medios tecnológicos para el recaudo de cartera	35
Figura 11. Opciones digitales para obtener información del cliente.....	36
Figura 12. La cooperativa cuenta con medios de pago digitales	37
Figura 13. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?.....	37
Figura 14. Estrategia centrada en el cliente	45

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Metodología de la investigación.....	25
Tabla 2. Descripción del proceso crédito y cartera	38
Tabla 3. Conocimiento sobre el riesgo e incidencia de cartera	40
Tabla 4. Conocimiento sobre el riesgo e incidencia de cartera	41
Tabla 5. Modelo de Gestión de Recaudo (MGR) de cartera	43
Tabla 6. Propuesta estrategia de recaudo de cartera	46

RESUMEN EJECUTIVO

La actual investigación consta de la elaboración de un informe descriptivo donde se analiza el peligro de incumplimiento de los pagos y el impacto en el conjunto de los préstamos, para la prevención de efectos negativos en la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga. Se realizó una encuesta de forma digital, con preguntas relacionadas sobre el estado de la colocación de créditos y captación de cartera, se tabularon los resultados y se analizaron, permitiendo el conocimiento sobre el riesgo y la incidencia de la misma.

La metodología de la investigación fue descriptiva, se buscó información por medio de la plataforma de *Google académico*, *Scielo*, *Redalyc*, entre otras se investigó sobre el estudio de los modelos crediticios y de recaudo de cartera, con la información obtenida se conoció un enfoque de administración para la distribución y recuperación de deudas que se alinee con las directrices de la cooperativa Coosanandresito.

En conclusión y teniendo en cuenta el análisis del modelo de Gestión, se proponen estrategias de colocación y recaudo de créditos, que sea de soporte ante el mejoramiento de la misma gestión, que se ajusten a las condiciones del sector crediticio de la cooperativa Coosanandresito.

PALABRAS CLAVE. Cartera, colocación de crédito, incidencia, recaudo y riesgo crediticio

INTRODUCCIÓN

La evaluación del riesgo crediticio es una de las preocupaciones fundamentales para cualquier institución financiera a la hora de conceder un préstamo. La evaluación del riesgo permite a las instituciones financieras medir la probabilidad de incumplimiento de los prestatarios y así tomar decisiones informadas. Existen varios factores que pueden influir en el riesgo crediticio, incluyendo el historial crediticio, la capacidad financiera, la garantía asegurada y la naturaleza del negocio, entre otros. En este trabajo se analizarán los diferentes factores sobre el tema de la solvencia crediticia y cómo influye en la valoración de los riesgos asociados a los préstamos (Lapo et al., 2021).

La colocación de cartera es una actividad fundamental para cualquier institución financiera, ya que permite maximizar la rentabilidad de sus recursos y garantizar un crecimiento estable en el futuro. En este trabajo se analizarán los diferentes aspectos relacionados con la colocación de cartera, incluyendo los requisitos legales, los tipos de préstamos y créditos disponibles, las políticas de riesgo y la estrategia general de la institución financiera (del Carmen et al., 2021).

La problemática relacionada con los factores que pueden llevar a un riesgo crediticio es una preocupación clave para las instituciones financieras. Algunos de estos factores incluyen el historial crediticio del prestatario, la capacidad financiera, la garantía asegurada y la naturaleza del negocio. Es importante que las instituciones financieras evalúen cuidadosamente estos factores antes de conceder un préstamo, ya que un incumplimiento por parte del prestatario puede tener un impacto negativo en su solvencia financiera y en la economía en general (Vilca y Torres, 2021).

Es relevante abordar el problema sobre los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como inciden sobre la cartera de Coosanandresito, la investigación contribuirá a la elaboración de un enfoque de administración de préstamos y recuperación de deudas que sea conforme a las directrices de la cooperativa Coosanandresito, considerando el análisis de diferentes modelos con el fin de mejorar la eficiencia de los procedimientos.

Los objetivos de la investigación están enfocados en la identificación de los mismos factores que logren llevar a un riesgo crediticio y como inciden sobre la cartera de Coosanandresito, por medio de un informe descriptivo, para mitigar sus efectos. La metodología utilizada en esta investigación incluye la investigación descriptiva, donde se describen algunos procesos de colocación y recaudo de cartera en la Cooperativa Coosanandresito de Bucaramanga para conocer el riesgo y la incidencia de la misma.

El contenido del informe está organizado en diversas secciones. Inicialmente, se aborda en el primer apartado la introducción del problema, su justificación y los propósitos tanto generales como particulares. El segundo segmento introduce el contexto de referencia, que abarca tanto el marco teórico, el legal como el conceptual. El tercer capítulo pone de manifiesto el enfoque metodológico adoptado para llevar a cabo la investigación, mientras que en el cuarto se detallan las tácticas y recursos empleados para lograr los objetivos específicos planteados. Los resultados del estudio son presentados en el quinto apartado y, por último, el sexto capítulo engloba las conclusiones obtenidas junto con las recomendaciones formuladas.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia, se está experimentando una crisis económica considerable, que también está afectando a cooperativas que son de crédito y ahorro. En Bucaramanga, la situación económica que afecta al país es uno de los factores determinantes ante el crecimiento financiero de la cooperativa, especialmente de Coosanandresito, ya que el índice de morosidad mide el riesgo de crédito, esto es relacionado con el ciclo económico en el que se encuentra la ciudad.

El DANE, reveló que, en octubre de 2022, se registró una inflación mensual del 12.22%; Los alimentos, específicamente la carne de res, las frutas frescas y la leche, así como también el almuerzo común, fueron los productos que más contribuyeron a la presión inflacionaria (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2022). Se evidenció que Bucaramanga registró la inflación mensual más alta con un 0,48%, seguida de Cúcuta con un 0,38% y Valledupar con un 0,19% (Pastrana, 2021). En cuanto al desempleo en Bucaramanga, la tasa se sitúa en el 15,5%, lo que coloca a la ciudad en el tercer lugar entre las 23 ciudades principales del país. Además, la informalidad laboral en la ciudad es del 49,6% (Blanco, 2022).

La inflación y la falta de empleo son unos factores de mayor relevancia que contribuyen al riesgo crediticio ya que no se cuenta con las garantías suficientes, esto ha afectado a la cooperativa Coosanandresito debido a la falta de un método adecuado que permita medir el riesgo y la inadecuada aplicación de políticas establecidas en ella. Acorde a lo anterior se elabora la pregunta ¿Cuáles son los factores principales de riesgo crediticio en la cartera de la cooperativa Coosanandresito en Bucaramanga?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El propósito de este estudio se centra en reconocer los elementos que generan riesgo en la solvencia crediticia, así como en evaluar su impacto dentro de la cartera de préstamos de la cooperativa Coosanandresito, ubicada en la localidad de Bucaramanga, teniendo en cuenta los informes de los análisis operacionales, la morosidad de cartera y el segmento de crédito.

Con el desarrollo de este trabajo se espera mitigar los factores de riesgo crediticio que por la situación actual del país y de la región donde desarrolla su actividad Coosanandresito llevarían a tener un deterioro en la cartera del producto de su enfoque que es el microcrédito, donde se solicite la documentación real, datos de codeudores, datos de ingresos, dándole soporte al crédito. Este análisis posibilitará el fortalecimiento de la posición de la entidad en el entorno local. Adicionalmente, se desarrollarán enfoques para disminuir el riesgo asociado a la distribución de productos y servicios financieros, ofreciendo una visión precisa sobre los desafíos que podrían surgir debido a prácticas no adecuadamente fundamentadas y expertas en el proceso de otorgamiento de préstamos.

Es importante tener en cuenta que, en el contexto general, los negocios financieros siempre enfrentan riesgos, en Colombia no hay excepción, puesto que en los años anteriores ha tenido que lidiar con crisis en el sistema financiero; diversas cooperativas no pudieron prevenir los movimientos adversos que fueron causados por la mala gestión y una regulación insuficiente por parte de los organismos encargados (López y Cruz, 2021).

Los encargados de crédito y cartera de la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga, son los principalmente beneficiados, ya que se espera obtener una gestión de crédito y cartera más óptima, identificando los riesgos que enfrentan

y gestionar eficientemente la prevención con el fin de corregir los problemas a tiempo. Como futuros profesionales administradores financieros de las UTS es un logro académico poder integrar los conocimientos adquiridos con el análisis de instrumentos del portafolio financiero y del mercado de valores.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Identificar los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como inciden sobre la cartera de Coosanandresito, por medio de un informe descriptivo, para mitigar sus efectos.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir el proceso de colocación de crédito y el recaudo de cartera de la Cooperativa Coosanandresito de Bucaramanga por medio de una encuesta, para conocer el riesgo y la incidencia de la misma.

Analizar el modelo de gestión de colocación y recaudo de cartera que sea ajustado a las políticas de la Cooperativa Coosanandresito, teniendo en cuenta el estudio de los modelos para la optimización de los procesos.

Proponer estrategias de colocación y recaudo de créditos, que sea de apoyo ante el mejoramiento de la gestión, por medio de la investigación de un modelo de gestión, que sea ajustado a las condiciones ante el sector crediticio de la cooperativa Coosanandresito.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

Los siguientes fundamentos teóricos están relacionados con la investigación del tema aportando comprensión en el desarrollo de las actividades.

2.1.1. El riesgo crediticio en cooperativas

La crisis financiera global y la disminución del crédito que resultó, llevaron a que la gestión del riesgo del crédito se volviera el enfoque principal de los reguladores. Esto hizo que exigieran una mayor transparencia y que las cooperativas demostraran tener un conocimiento completo de sus clientes y de los riesgos de crédito asociados a ellos. De igual forma, una mejor gestión del riesgo del crédito también ofrece la oportunidad de mejorar significativamente el desempeño general y garantizar una ventaja competitiva (Larrea y Mego, 2020).

2.1.2. Incidencia en la cartera de las cooperativas

A medida que las cooperativas otorgan créditos estos deben ser pagados por las personas solicitantes, siendo esta una métrica muy importante para la evaluación financiera de una cooperativa puesto que indica capacidad que los clientes tienen para pagar los respectivos préstamos y así cumplir con las obligaciones financieras. Cuando la incidencia de cartera logra ser alta, significa que gran parte de los créditos otorgados están siendo pagados a tiempo y que los miembros están cumpliendo con sus obligaciones financieras. Esto indica una buena salud financiera de la cooperativa y una menor probabilidad de incumplimiento en sus préstamos (Jimbo et al., 2019).

2.1.3. Impacto en la rentabilidad de las cooperativas

El impacto en la rentabilidad de las cooperativas puede ser significativo en función de cómo se gestione su modelo de negocio y su cartera de préstamos. La rentabilidad es una medida clave de la capacidad de la cooperativa en generar los ingresos a partir de las operaciones y, en última instancia, para la satisfacción de las necesidades financieras ante los miembros. Con el fin de mejorar la rentabilidad, en las cooperativas deben contener un equilibrio ante la generación de ingresos y la respectiva gestión de costos. En cuanto a los ingresos, las cooperativas pueden aumentar sus ingresos por intereses mediante la concesión de préstamos a miembros y la inversión de sus fondos. Al mismo tiempo, deben gestionar adecuadamente su riesgo crediticio para minimizar las pérdidas por incumplimiento de pagos (Galena Balaguera, 2020).

2.1.4. Actividades de cooperativas de crédito

Las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se centran en la provisión de servicios financieros a sus miembros, ofrecen una amplia gama de servicios económicos a los afiliados, concentrándose en la provisión de las soluciones financieras que se ajusten a las necesidades de sus miembros y en la mejora de su bienestar financiero a largo plazo (Delgado Acosta, 2020). Los cuales pueden incluir:

- Captación de ahorros: Las empresas dedicadas al cooperativismo reciben depósitos de sus miembros y los utilizan para conceder préstamos y realizar inversiones.
- Concesión de financiación: Estas conceden préstamos a sus miembros, tanto personales como comerciales, con términos y condiciones que se ajustan a las necesidades financieras de los mismos.

- Servicios de pagos: Estas pueden ofrecer servicios de pagos a sus miembros, tales como transferencias electrónicas, cheques y tarjetas crediticias y débito.
- Servicios de inversión: Estas pueden ofrecer servicios de inversión, como cuentas de inversión, fondos mutuos y otras opciones de inversión.
- Asesoramiento financiero: Pueden proporcionar asesoramiento financiero a sus miembros, ayudándoles a tomar decisiones financieras más informadas y a planificar su futuro financiero.

2.1.5. Sistema de control crediticio

Minimiza el riesgo de pérdidas financieras para la institución financiera y asegurar que el riesgo crediticio sea administrado de manera efectiva. Logra ser una herramienta importante para las instituciones financieras para gestionar el riesgo crediticio asociado con los préstamos y otros tipos de crédito que otorgan. Al implementar un sistema de control crediticio efectivo, las cooperativas pueden minimizar el riesgo de pérdidas financieras y asegurar la estabilidad y sostenibilidad de su negocio a largo plazo (Cedeño y Zambrano, 2022). El sistema de control crediticio puede incluir una serie de actividades, tales como:

- Evaluación del riesgo crediticio
- Aprobación de préstamos
- Monitoreo del desempeño del préstamo
- Recuperación de créditos

2.2. MARCO LEGAL

En el territorio colombiano, se encuentran diversas regulaciones legales y disposiciones gubernamentales que supervisan las operaciones y funcionalidades de las cooperativas financieras, así como las de ahorro y crédito. Algunas de las leyes más importantes incluyen:

2.2.1. Ley 79 de 1988

Permite la conformación de las respectivas cooperativas, donde se establece el régimen legal y fiscal (García, 2019).

2.2.2. Decreto 1481 de 1989

Reglamenta la Ley 79 de 1988 sobre cooperativas de ahorro y crédito, estableciendo los criterios necesarios para la formación y operación de las cooperativas de crédito, además de abordar los aspectos relacionados con los aspectos relacionados con la supervisión y control por parte de Supersolidaria (Prieto y Álvarez, 2020).

2.2.3. Ley 454 de 1998

En esta ley se establece el término de "Cooperativa Financiera" supervisa y reglamenta las actividades financieras de las cooperativas de ahorro y crédito, englobando los requisitos para su establecimiento, funcionamiento y eventual cese. Establece el régimen de la economía solidaria en Colombia, que incluye a las cooperativas de crédito. Establece los principios y normas generales para su funcionamiento definiendo los derechos y deberes de cada uno de los asociados (Prieto y Guzmán, 2019).

2.2.4. Decreto 4588 de 2006

Reglamenta las actividades financieras de las respectivas Cooperativas de ahorro y crédito, estableciendo las condiciones para la lograr una concesión de créditos (Schujman, 2022).

2.2.5. Ley 1233 de 2008

Esta ley establece medidas para fomentar el acceso al crédito para los microempresarios y de forma especial para los pequeños productores del campo (Rubio y de Almeida, 2021).

2.2.6. Ley 1391 de 2010

Este estatuto implementa disposiciones con el fin de reforzar la salvaguardia de los usuarios financieros y regulando el uso de productos financieros (Campoverde et al., 2019).

2.2.7. Ley 1481 de 2011

Esta ley modificó varios aspectos de la ley anterior e instituyó el marco de supervisión, inspección y control ejercido por Supersolidaria sobre las organizaciones de la economía solidaria, abarcando las cooperativas de crédito (Rodríguez et al., 2020).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Este marco es una de las herramientas esenciales para cualquier investigación, proyecto o análisis, es por esto que se dan los siguientes conceptos

2.3.1. Colocación de crédito

Se refiere al proceso mediante el cual una institución financiera, como un banco o una cooperativa de crédito, otorga un préstamo a un individuo o empresa después de realizar una evaluación del riesgo crediticio y determinar si el prestatario es elegible para el préstamo. En este sentido, la colocación de crédito también incluye la determinación del monto del préstamo, las tasas de interés aplicables y los términos y condiciones del préstamo (Boutrous y Yepes, 2022).

2.3.2. Estrategias de colocación

Son técnicas utilizadas por las instituciones financieras para colocar los productos o los servicios ante el mercado y así dar a conocer la propuesta de valor a los clientes potenciales. Estas estrategias pueden incluir la promoción y publicidad en medios de comunicación, en la participación de las ferias, los eventos del sector financiero, la implementación de programas de fidelización y la mejora constante del servicio al cliente (Vega y Mora, 2019).

2.3.3. Gestión de colocación

Se refiere al proceso empresarial mediante el cual se selecciona y promociona una oferta de los productos o de los servicios con el fin de hacerlas más atractiva para el cliente y aumentar las posibilidades de venta. Esta gestión implica un conocimiento profundo ante el mercado, como es la identificación de las oportunidades de los negocios, la elaboración de mejores estrategias de marketing con el fin de aumentar la visibilidad de los productos o de los servicios en las organizaciones (Espinosa, 2020).

2.3.4. Informe descriptivo

Es un documento que describe detallada y secuencialmente un evento, situación, proceso, objeto o concepto. La estructura de un informe descriptivo generalmente se divide en secciones que permiten al lector comprender y seguir el contenido fácilmente. Estas secciones pueden incluir introducción, antecedentes, objetivos, metodología, resultados y conclusiones (Alvarado, 2022).

2.3.5. Optimizar los procesos

Se destaca que la optimización de procesos no es solo una tarea técnica, sino que también involucra aspectos culturales y de gestión. Es fundamental que las organizaciones fomenten una cultura de mejora constante y que involucren a todos

los miembros de su equipo en el análisis y propuestas de optimización (Carrión et al., 2022).

2.3.6. Políticas de la cooperativa

Son las normas y directrices que rigen ante el funcionamiento de los objetivos de la empresa, deben estar orientadas a fomentar los valores y principios cooperativos. Estas políticas buscan promover el desarrollo de cada uno de los miembros de la cooperativa y así mejorar la calidad de vida de la comunidad en general (Maturana y Gálvez, 2021).

2.3.7. Recaudo de cartera

El recaudo de cartera es un proceso crítico para cualquier organización que tiene cuentas por cobrar. Es fundamental contar con medidas y estrategias efectivas para garantizar que las facturas pendientes de pago sean recibidas puntualmente (Teiler et al., 2021).

2.3.8. Recaudo de créditos

Es un proceso fundamental para cualquier organización que otorgue préstamos o créditos. Es necesario contar con medidas y estrategias efectivas para garantizar que los pagos pendientes sean recibidos oportunamente y en su totalidad, para optimizar el recaudo de créditos, se pueden implementar diferentes estrategias (Martí, 2020).

2.3.9. Riesgo crediticio

Se trata del peligro que surge cuando un receptor de un préstamo no cumple con sus responsabilidades de reembolso hacia el proveedor del préstamo. Este tipo de riesgo se presenta en cualquier circunstancia en la que una persona recibe fondos a crédito. Se refiere a la probabilidad de que el receptor del préstamo no cumpla con sus deberes de pago, generando así pérdidas económicas para quien otorgó el

préstamo. Es un riesgo inherente a cualquier actividad de préstamo o crédito, y puede afectar a instituciones financieras, como bancos, cooperativas de crédito u otras entidades que otorgan préstamos (Borras, 2019).

2.3.10. Sector crediticio

Se refiere a la industria o conjunto de instituciones que ofrecen servicios financieros relacionados con la concesión de crédito. Estas instituciones pueden incluir bancos comerciales, cooperativas de crédito, compañías financieras, instituciones de microfinanzas y otros intermediarios financieros, el sector crediticio desempeña un papel fundamental en la economía al facilitar el acceso al crédito para individuos y empresas (Niño et al, 2022).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1. METODOLOGÍA LA INVESTIGACIÓN

Cada uno de los factores mencionados señalan la metodología empleada para lograr una mejor comprensión del desarrollo y de cada uno de los resultados obtenidos.

Tabla 1. Metodología de la investigación

Tipo	Descriptiva
Enfoque	Cualitativo
Método	Analítico
Técnica	Información primaria y secundaria

Nota: Elaborado por los autores

3.1.1. Tipo de investigación

La actual investigación es de tipo descriptiva, ya que tiene como objetivo identificar los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como indiquen sobre la cartera de Coosanandresito, para mitigar sus efectos. Los factores mencionados logran describir y explicar los fenómenos de manera objetiva y detallada, sin centrarse en el por qué. Es comúnmente utilizada en estudios estadísticos y de observación para obtener una mejor comprensión de cada uno de los resultados y del desarrollo del estudio (Abad, 2019).

3.1.2. Enfoque de investigación

La metodología usada es cualitativa, se centra en la descripción de cada uno de los procesos de colocación de crédito y el recaudo de cartera de Coosanandresito de Bucaramanga con el fin de conocer el riesgo y la incidencia de la misma. La cual se enfoca en recolectar y analizar datos no numéricos con el objetivo de comprender

conceptos, opiniones o experiencias, así como el contexto natural y cotidiano de los fenómenos estudiados. Este enfoque metodológico se utiliza frecuentemente en estudios de observación y en estudios donde se busca una comprensión más profunda de los resultados y del desarrollo del estudio (Blanco y Pirela, 2022).

3.1.3. Método de investigación

El método usado es analítico este se enfoca en el modelo de gestión sobre la colocación y obtención de cartera, el cual se ajusta a las políticas de Coosanandresito, contando con el estudio de modelos en la optimización de los procesos. La investigación analítica es una metodología que se utiliza para examinar y comprender en profundidad un fenómeno, problema o situación. Se caracteriza por utilizar técnicas y herramientas analíticas para recopilar, organizar, interpretar y sacar conclusiones a partir de los datos obtenidos (Tramullas, 2020).

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

El desarrollo de los respectivos objetivos logra la identificación de los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como indican sobre la cartera de Coosanandresito, para mitigar sus efectos, por cada objetivo específico se realizaron las siguientes fases.

4.1. PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO Y RECAUDO DE CARTERA DE COOSANANDRESITO DE UCARAMANGA

En el primer objetivo específico se realizaron las siguientes actividades

- Inicialmente se organizaron las preguntas necesarias e importantes para la encuesta, se aplicó la encuesta a la cooperativa (Ver Apéndice A), seguidamente se tabularon los resultados, logrando el análisis sobre la situación actual de la cooperativa.
- Se describe se describen los procesos que maneja actualmente la cooperativa para el recaudo de cartera y la colocación de créditos.
- Se describe el conocimiento sobre el riesgo y se describe el conocimiento sobre el riesgo y la incidencia que este tiene en la cooperativa actualmente.

4.2. ANÁLISIS DE MODELO DE GESTIÓN DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA AJUSTADO A POLÍTICAS DE COOSANANDRESITO, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS.

En cuanto al segundo objetivo específico se realizaron las siguientes actividades

- Usando como herramientas de investigación *Scielo*, *Google Académico*, se buscó y se analizó el modelo de gestión sobre colocación y recaudo de

cartera ajustado a las respectivas políticas de la empresa. Ya que el modelo de gestión de colocación y recaudo de cartera es importante para cualquier empresa o institución que ofrezca productos o servicios a crédito. El modelo hace referencia a las estrategias y procesos que se utilizan para colocar los créditos de manera efectiva, asegurar su recuperación y mantener una cartera de clientes solventes y cumplidos.

- Seguidamente se describen los modelos para optimizar los procesos los cuales son de suma importancia ya que proporcionan una comprensión clara y completa de cómo funcionan los procesos y cómo se pueden mejorar.

4.3. PROPONER ESTRATEGIAS DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CRÉDITOS, COMO APOYO EN MEJORAS DE LA GESTIÓN

En el tercer objetivo específico se realizaron las siguientes actividades

- De acuerdo a la información obtenida se proponen estrategias de colocación y recaudo de créditos, estas son fundamentales para el buen funcionamiento y la sostenibilidad financiera de cualquier empresa o institución que otorgue créditos.
- Seguidamente se describe el apoyo en el mejoramiento de la gestión, que se ajusta a las condiciones del sector crediticio de la cooperativa, ya que permiten minimizar riesgos, maximizar la rentabilidad, mantener relaciones sólidas con los clientes y garantizar el cumplimiento normativo, beneficia tanto a la empresa como a sus clientes, lo que contribuye a su éxito a largo plazo.

5. RESULTADOS

Los objetivos individuales producen la determinación de los elementos que podrían generar el riesgo de crédito y el impacto de la cartera de Coosanandresito, con el fin de reducir sus consecuencias. Para cada objetivo en particular, se llevaron a cabo los siguientes resultados.

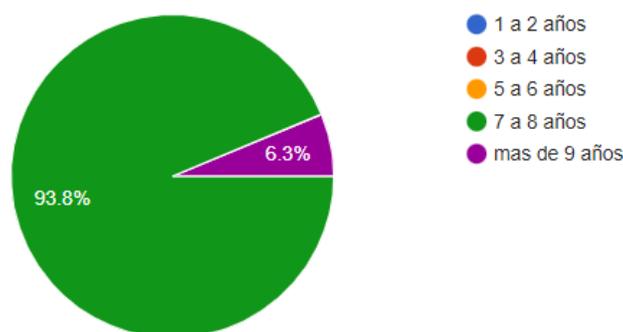
5.1. PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO Y RECUDO DE CARTERA

Los resultados del siguiente objetivo permiten conocer el proceso de colocación de crédito y recaudo de cartera de Coosanandresito, la información se obtiene por medio de la encuesta, lo que permitió conocer el riesgo y la incidencia de la misma.

5.1.1. Análisis de los resultados ante los procesos de crédito y cartera

Los siguientes análisis describen el proceso de colocación de crédito y el recaudo de cartera de la cooperativa Coosanandresito.

Figura 1. Tiempo de funcionamiento de la cooperativa

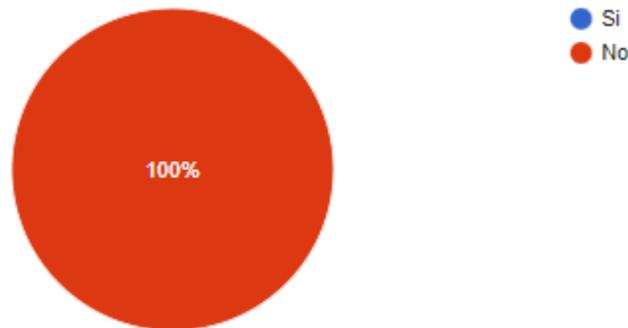


Fuente: Autor

De acuerdo a la figura 1 se evidencian resultados de los 12 trabajadores de la Cooperativa, el 93.8% dice que tiempo de funcionamiento de la cooperativa es de 7 a 8 años, mientras que el 6.3% dice que el tiempo de funcionamiento es de más de

9 años. Con esta antigüedad es evidente que la cooperativa cuenta con una trayectoria importante en el proceso de colocación de crédito y cartera.

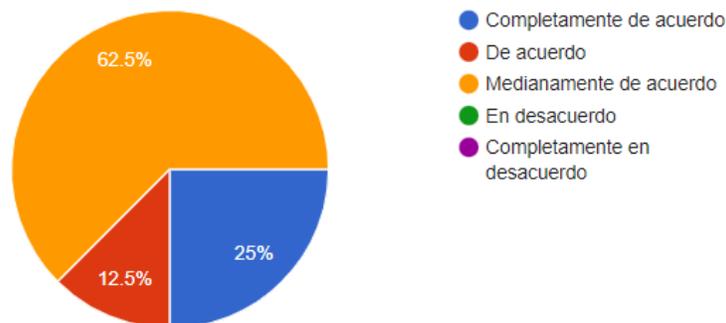
Figura 2. La cooperativa cuenta con sucursales en la ciudad



Fuente: Autor

Los resultados de la figura 2, son sobre si la cooperativa cuenta con sucursales en la ciudad de Bucaramanga, el 100% de los encuestados dice que no cuenta con dicha sucursal, debido a que está orientada al servicio de las personas del centro comercial.

Figura 3. La cooperativa cuenta con atención al cliente de forma virtual



Fuente: Autor

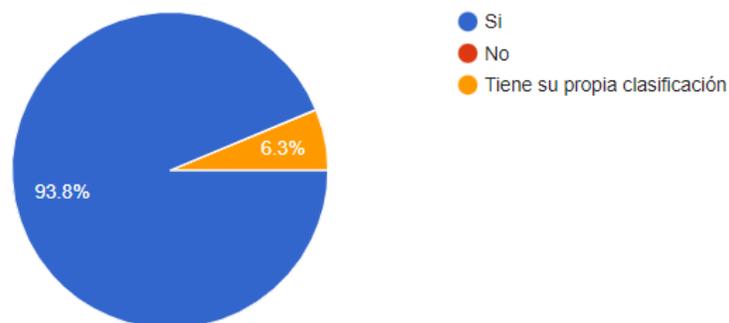
De acuerdo a la figura 3 se evidencian resultados sobre si la cooperativa cuenta con atención al cliente de forma virtual, el 25% de los encuestados dice estar

completamente de acuerdo, mientras que el 12.5% dice estar de acuerdo, finalmente, el 62.5% dice estar medianamente de acuerdo en que atienden al cliente de forma virtual. La atención al cliente virtual permite que los clientes puedan acceder al servicio desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin limitaciones geográficas o de horario, esto proporciona comodidad y conveniencia para los clientes, aumentando su satisfacción.

5.1.2. Análisis del proceso de colocación de crédito

A continuación, se analizan los procesos de los créditos y cartera dados por Coosanandresito.

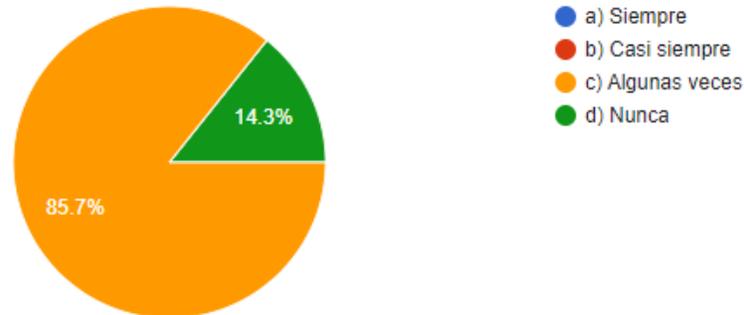
Figura 4. La cooperativa cuenta con clasificación de la cartera



Fuente: Autor

Los resultados de la figura 4, son sobre si la cooperativa cuenta con clasificación de cartera, el 93.8% de los encuestados dice si, mientras que el 6.3% dice que no. La clasificación de cartera en la cooperativa es esencial para gestionar riesgos, controlar la salud financiera, tomar decisiones estratégicas, cumplir con las normativas vigentes y generar confianza en los socios y clientes, contribuye en la estabilidad de la empresa en un largo plazo.

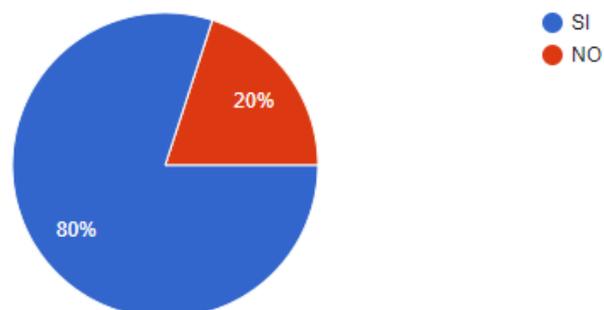
Figura 5. ¿En el análisis de crédito se verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?



Fuente: Autor

De acuerdo a la figura 5 se evidencian resultados sobre si en el análisis de crédito verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos, el 85.7% de los encuestados dice que algunas veces se verifica correctamente, mientras que el 14.3% dice nunca se verifica correctamente. Verificar los documentos proporcionados por el solicitante del crédito, como comprobantes de ingresos, estados financieros o historial crediticio, permite la evaluación de la capacidad para el cumplimiento con las obligaciones sobre el pago, ayudando a determinar si el solicitante es solvente y tiene la capacidad de reembolsar el préstamo.

Figura 6. ¿Monto de crédito es analizado y aprobado por la comisión de crédito?

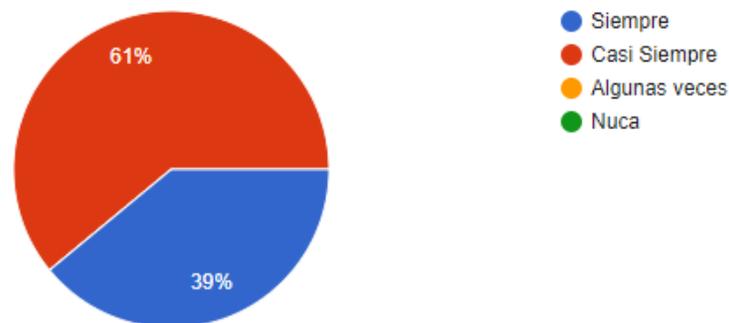


Fuente: Autor

Los resultados de la figura 6 es sobre el monto de crédito, donde se pregunta si es analizado y aprobado por la comisión de crédito, donde el 80% de los encuestados

dice que si, mientras que el 20% dice que no es analizado y aprobado por la comisión, el análisis y aprobación del monto del crédito por parte de la comisión de crédito es esencial para realizar una evaluación precisa del riesgo, tomar decisiones objetivas, fortalecer el control interno, proteger los intereses de la cooperativa y cumplir con las regulaciones, contribuye a una gestión financiera sólida y responsable en el otorgamiento de créditos.

Figura 7. ¿Le dan seguimiento necesario al cobro del crédito otorgado?



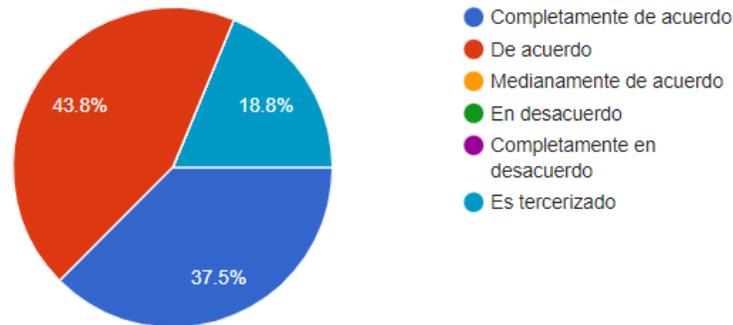
Fuente: Autor

De acuerdo a la Figura 7, se evidencia que el 39% de los encuestados dice que siempre dan seguimiento necesario para el cobro al crédito que es otorgado, mientras que el 61% de los encuestados dice que casi siempre se realiza este proceso. El seguimiento necesario para el cobro de un crédito otorgado es esencial para maximizar la recuperación de los fondos prestados, gestionar eficientemente la cartera, mantener la salud financiera, fortalecer la relación con el cliente y cumplir con las regulaciones, contribuye a una gestión crediticia responsable y exitosa en la cooperativa.

5.1.3. Análisis del proceso del recaudo de cartera

A continuación, se analiza cada uno de los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta sobre los procesos de recaudo de cartera.

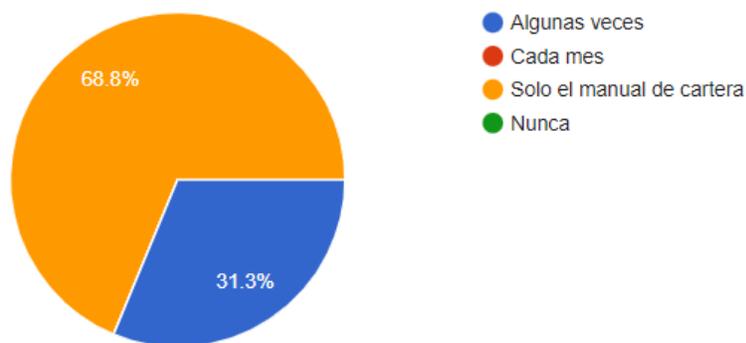
Figura 8. La cooperativa cuenta con personal encargado del recaudo de cartera



Fuente: Autor

El resultado de la Figura 8 evidencia que el 37.5% de los encuestados dice estar completamente de acuerdo en que la cooperativa cuenta con el personal encargado para el recaudo de cartera, mientras que el 43.8% de los encuestados dicen estar de acuerdo con que la cooperativa cuenta con el personal encargado para el recaudo de cartera, finalmente el 18.8% de los encuestados dice que el personal encargado ante el recaudo de cartera es tercerizado. El personal encargado sobre el recaudo de cartera tiene un papel crucial en la maximización de la recuperación, la gestión eficiente de la cartera, el fortalecimiento de la relación con los clientes, la prestación de soporte y asistencia, y el cumplimiento normativo, dicho trabajo contribuye a una gestión crediticia responsable y exitosa en la cooperativa.

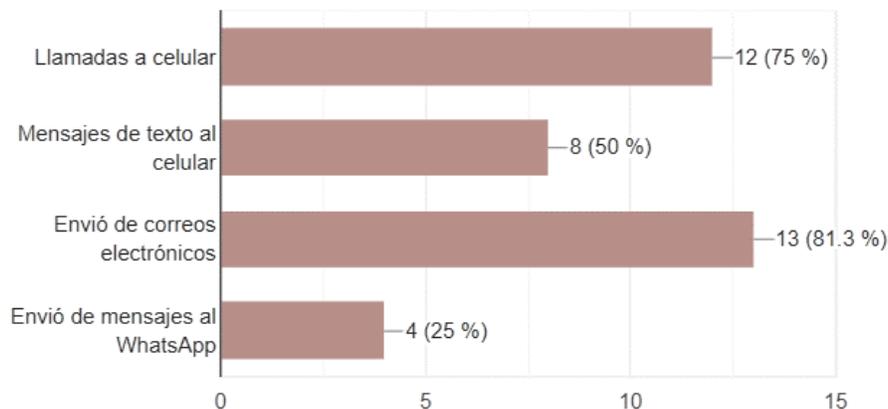
Figura 9. La cooperativa realiza capacitaciones al personal de cartera



Fuente: Autor

Acorde a los resultados de la Figura 9, es evidente que el 31.3% de los encuestados informan que algunas veces la cooperativa realiza capacitaciones al personal de cartera, mientras que el 68.8% de los encuestados dice guiarse por el manual de cartera. Las capacitaciones al personal de cartera son esenciales para mejorar conocimientos y habilidades, actualizar sobre políticas y procedimientos, adaptarse a cambios normativos, fortalecer habilidades de atención al cliente, incrementar la eficiencia y efectividad, y promover la motivación y desarrollo profesional, estas capacitaciones contribuyen a un mejor desempeño en la gestión de cartera y al logro de los objetivos de la cooperativa.

Figura 10. Medios tecnológicos para el recaudo de cartera

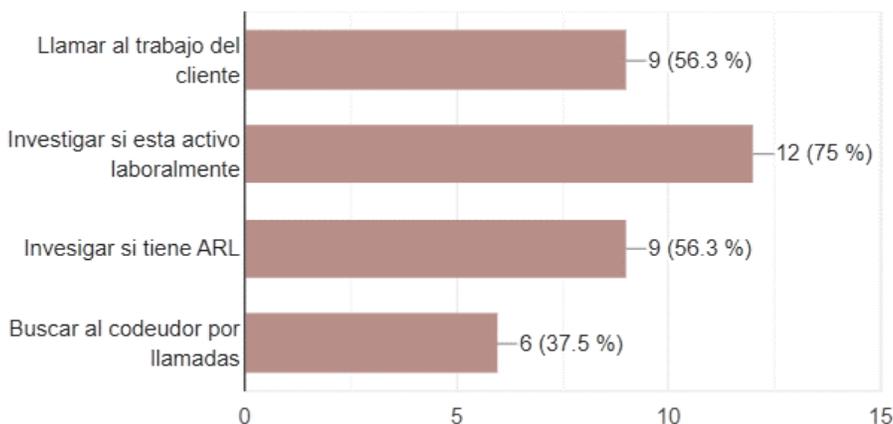


Fuente: Autor

Los resultados de la Figura 10, evidencia que el 75% de los encuestados dice que los medios tecnológicos para el recaudo de cartera son las llamadas a celular, mientras que el 50% de los encuestados dice usan mensajes de texto al celular del cliente, de igual forma el 81.3% de los encuestado dice que también envían correos electrónicos a los clientes, finalmente el 25% de los encuestados dicen enviar mensajes al WhatsApp de los clientes. Los medios tecnológicos son de gran importancia en el recaudo de cartera, ya que permiten la automatización de procesos, ofrecen canales de pago accesibles, facilitan el seguimiento y análisis de

datos, mejoran la comunicación con los clientes, y garantizan la seguridad de los datos financieros, la implementación adecuada puede contribuir a una gestión eficiente y efectiva de la cartera, reducir la morosidad y mejorar la experiencia del cliente.

Figura 11. Opciones digitales para obtener información del cliente



Fuente: Autor

De acuerdo a la Figura 11, evidencia que el 56.3% de los encuestados dice que las opciones digitales para obtener información del cliente son las llamadas al trabajo del cliente, mientras que el 75% de los encuestados dicen que si logra investigar si aún es activo laboralmente el deudor, de igual forma el 56.3% de los encuestado dice que también investigan si el cliente en mora cuenta con ARL activa, finalmente el 37.5% de los encuestados dicen buscar al codeudor por llamadas telefónicas.

Las opciones digitales para obtener información del cliente ofrecen acceso rápido y conveniente, garantizan la precisión y actualización de los datos, permiten recopilar una mayor cantidad de datos, simplifican el examen y agrupación de información, aumentan la efectividad, operativa, y cumplen con los requisitos de seguridad y privacidad, la implementación adecuada contribuye a una gestión efectiva de la cartera y a una experiencia de la cliente más satisfactoria.

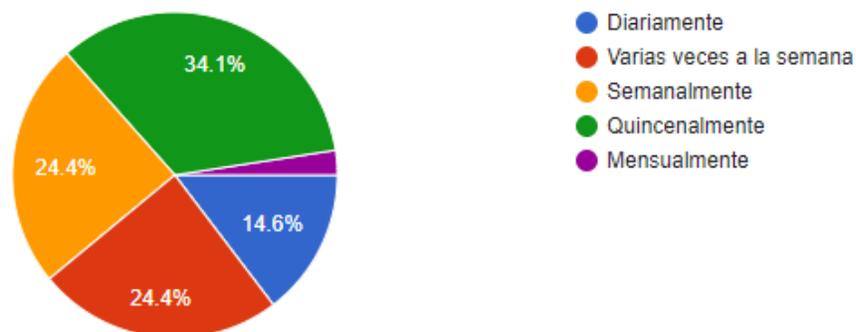
Figura 12. La cooperativa cuenta con medios de pago digitales



Fuente: Autor

La Figura 12, evidencia que el 100% de los encuestados dice que la cooperativa cuenta con medios de pago digitales. Contar con medios de pago digitales proporciona conveniencia para los clientes, amplía la base de clientes, agiliza las transacciones, garantiza seguridad y protección de datos, facilita el seguimiento y conciliación, y cumple con los requisitos normativos, la implementación adecuada mejora la experiencia del cliente, optimiza los procesos operativos fortaleciendo la competitividad de la cooperativa ante el mercado.

Figura 13. ¿Con qué regularidad se entregan los informes sobre la asignación y el proceso de reembolso de créditos?



Fuente: Autor

De acuerdo a la Figura 13, se tiene en cuenta que los resultados del 14.6% de los encuestados dicen que diariamente se presentan reportes ante la colocación y recuperación de créditos, el 24.4% de los encuestados dice que se realiza varias veces a la semana, mientras que el 24.4% de los encuestados dice que este proceso se realiza semanalmente, el 34.1% dice que representan reportes de colocación y recuperación de crédito quincenalmente, finalmente el 2.5% de los encuestados dice que el proceso se realiza mensualmente.

El presentar reportes sobre la colocación y la recuperación de los créditos, proporciona transparencia, facilita el monitoreo y control financiero, evalúa la eficacia de las políticas crediticias, identifica oportunidades de crecimiento, garantiza el cumplimiento normativo y permite la toma de decisiones informadas, estos informes son fundamentales para una gestión financiera sólida y responsable en la cooperativa.

5.1.4. Descripción ante el proceso de la colocación de crédito y cartera

En cuanto al proceso de colocación crediticia y cartera en la cooperativa Coosanandresito de Bucaramanga es fundamental para el funcionamiento financiero. Aquí se presenta una descripción general de este proceso:

Tabla 2. Descripción del proceso crédito y cartera

Solicitud de crédito	Los socios o miembros de la cooperativa que deseen solicitar un préstamo deben completar una solicitud de crédito, la solicitud incluye información personal, detalles sobre el monto solicitado, el propósito del préstamo y cualquier otra documentación requerida.
Evaluación de la solicitud	Esto implica verificar el historial crediticio, los ingresos y gastos, y cualquier otra información relevante para determinar la viabilidad del préstamo.

Aprobación del crédito	Una vez que la evaluación de la solicitud se completa, se toma una decisión sobre la aprobación del crédito. Si la solicitud es aprobada, establece términos y condiciones sobre los préstamos, incluyendo el plazo, la garantía y la tasa de interés.
Desembolso del préstamo	Una vez que el préstamo es aprobado, se procede al desembolso de los fondos al socio o miembro solicitante (Jaimes, 2019). Esto puede realizarse mediante una transferencia bancaria o mediante un cheque emitido por la cooperativa.
Seguimiento y recaudo de cartera	A medida que los socios o miembros comienzan a realizar los pagos mensuales de sus préstamos, la cooperativa realiza un seguimiento del recaudo de cartera (Jimbo et al., 2019). Se envían recordatorios de pago a los deudores y se registran los pagos recibidos.
Gestión de mora	En caso de que un socio o miembro no cumpla con sus obligaciones de pago, la cooperativa implementa acciones de gestión de mora (Larrea y Mego, 2020). Esto puede incluir llamadas de seguimiento, envío de cartas de recordatorio, aplicación de cargos por mora y, en última instancia, la recuperación de la deuda mediante acciones legales si es necesario.

Nota: Elaborado por los autores

Es fundamental que la cooperativa cuente con políticas y procedimientos claros y transparentes ante los procesos de crédito y cartera; esto garantiza una gestión eficiente y responsable de los recursos financieros de la cooperativa, beneficiando a sus socios y miembros.

5.1.5. Conocimiento sobre el riesgo y la incidencia de la misma.

La colocación de créditos en la cooperativa Coosanandresito de Bucaramanga conlleva ciertos riesgos y consideraciones que es importante tener en cuenta. A continuación, se da información sobre la incidencia de la colocación de créditos en la empresa:

Tabla 3. Conocimiento sobre el riesgo e incidencia de cartera

Riesgo crediticio	La principal preocupación al otorgar créditos es el mismo riesgo, la posibilidad en el incumplimiento del cliente con las respectivas obligaciones de pago (Rodríguez, 2019). Este riesgo puede variar dependiendo de la calidad crediticia de los prestatarios, la capacidad de pago, la estabilidad financiera y otros factores.
Riesgo de liquidez	La cooperativa necesita asegurarse de que tienen suficiente liquidez para otorgar préstamos sin poner en peligro su estabilidad financiera. Si se otorgan demasiados préstamos sin suficiente respaldo de fondos líquidos, la cooperativa puede enfrentar problemas ante el cumplimiento de las obligaciones financieras y satisfacer los procesos acordados con los socios (Rodríguez y Linares, 2021).
Riesgo de tasa de interés	La cooperativa suele ofrecer préstamos a tasas de interés más bajas que las instituciones financieras tradicionales. Sin embargo, los respectivos cambios ante la tasa de interés logran afectar la estabilidad de cada uno de los préstamos y así mismo la capacidad de la cooperativa ante el encubrimiento de los costos del financiamiento (Sánchez y Montenegro, 2019).
Gestión de la cartera	La gestión sobre la adecuada cartera es esencial para minimizar los riesgos asociados con la colocación de créditos. La cooperativa debe establecer políticas claras de evaluación crediticia, monitorear regularmente los préstamos y tener estrategias de recuperación de cartera en caso de incumplimiento (Tixi, 2019).
Beneficio para los socios	La colocación de créditos en la cooperativa puede tener un impacto significativo en los socios y miembros. Contribuyendo al crecimiento económico y mejora ante la calidad de los socios. Sin embargo, también es importante equilibrar la disponibilidad de crédito ante la capacidad de pago de cada socio con el fin de evitar una carga excesiva de deudas (Trejos, 2020).

Nota: Elaborado por los autores

Si bien la colocación de créditos en la cooperativa presenta riesgos inherentes, una gestión adecuada y políticas sólidas pueden ayudar a mitigar estos riesgos, es fundamental realizar una evaluación crediticia rigurosa, establecer políticas claras de gestión de cartera y asegurarse de mantener suficiente liquidez para respaldar los préstamos, al hacerlo, la cooperativa puede proporcionar acceso al crédito a sus socios de manera responsable y contribuir a su desarrollo económico

5.2. ANÁLISIS DEL MODELO DE GESTIÓN ANTE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CARTERA QUE SE AJUSTA A LAS POLÍTICAS DE COOSANANDRESITO, PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS.

Los resultados del segundo objetivo específico permiten el análisis de un modelo de gestión de colocación, especialmente el Modelo de Gestión de Recaudo (MGR) de la cartera que se ajuste ante políticas de Coosanandresito, teniendo presente el estudio de modelos de optimización de procesos.

5.2.1. Modelo de Gestión de Colocación (MGC)

La gestión de colocación de créditos en cooperativa Coosanandresito, hace referencia al conjunto de estrategias y procesos utilizados para evaluar, aprobar, otorgar y dar seguimiento a los préstamos concedidos por una cooperativa de crédito a los socios o miembros (Guaman, 2018). Este modelo busca garantizar la eficiencia, seguridad y por ende la rentabilidad de operaciones crediticias de una cooperativa; a continuación, se presenta elementos claves ante el modelo de gestión de colocación de créditos en Coosanandresito:

Tabla 4. Conocimiento sobre el riesgo e incidencia de cartera

Políticas y criterios de crédito	La cooperativa Coosanandresito debe establecer políticas claras que definan los criterios de elegibilidad para solicitar un crédito, así como los
----------------------------------	---

	límites de financiamiento, tasas de interés, plazos de pago y otros términos y condiciones aplicables (Galeano, 2020).
Proceso de solicitud de crédito	La cooperativa Coosanandresito debe contar con un proceso estructurado y eficiente para recibir y evaluar las solicitudes de crédito, esto incluye la recopilación de la documentación requerida, examen de la habilidad para cumplir pagos, revisión de historial de crédito y valoración de la posibilidad de riesgo (Flores, 2022).
Evaluación de riesgos	La cooperativa Coosanandresito debe realizar un análisis riguroso de los riesgos asociados a cada solicitud de crédito. Esto implica evaluar la capacidad de pago del solicitante, su historial crediticio, la viabilidad del proyecto o propósito del préstamo, y otros factores relevantes (Cedeño y Palma, 2020).
Tasa de interés y condiciones	La cooperativa Coosanandresito debe establecer tasas de interés competitivas y condiciones favorables para sus socios, considerando factores como el costo de los recursos financieros, el riesgo asociado al préstamo y los objetivos de rentabilidad de la cooperativa.
Monitoreo y seguimiento	Una vez otorgado el crédito, la cooperativa Coosanandresito debe realizar un seguimiento continuo de la situación financiera del prestatario, el cumplimiento de pagos ante el cambio de circunstancias que afectan la eficiencia de pago.
Recuperación de créditos	En caso de incumplimiento de pago, la cooperativa Coosanandresito debe contar con un proceso de recuperación de créditos efectivo y legalmente sólido, esto puede incluir acciones de cobranza, negociación de acuerdos de pago, ejecución de garantías y, en última instancia, el uso de procedimientos legales si es necesario.
Capacitación y tecnología	La cooperativa Coosanandresito debe capacitar al personal ante aspectos relacionados sobre la gestión de créditos, incluyendo el análisis de los riesgos, la evaluación financiera y las respectivas técnicas de cobranza, además, el uso de tecnología adecuada, como sistemas de información crediticia, puede agilizar y fortalecer el proceso de colocación de créditos.

Nota: Elaborado por los autores

El modelo de gestión de colocación de créditos en cooperativas busca establecer políticas claras, evaluar cuidadosamente los riesgos, establecer condiciones favorables, realizar un seguimiento constante y contar con mecanismos de recuperación efectivos, esto ayuda a garantizar que la cooperativa otorgue créditos de manera responsable y contribuya al bienestar financiero de sus socios y a la sostenibilidad de la organización.

5.2.2. Modelo de Gestión de Recaudo (MGR) de cartera

El Modelo de Gestión de Recaudo (MGR) de cartera se refiere al conjunto de estrategias, procesos y herramientas utilizadas para administrar eficientemente el proceso de recaudo de los pagos correspondientes a una cartera de créditos o cuentas por cobrar (Cedeño y Zambrano, 2022). El objetivo del MGR logra maximizar la recuperación ante los pagos y la reducción sobre la morosidad, garantizando la liquidez y rentabilidad de cartera.

Tabla 5. Modelo de Gestión de Recaudo (MGR) de cartera

Planificación y organización	El MGR requiere una planificación estratégica que defina los objetivos de recaudo, los plazos, los recursos necesarios y las responsabilidades del equipo encargado, implica la organización ante la información relacionada con cartera, con son datos de deudores, saldos pendientes, las fechas de vencimiento y los métodos de pago aceptados (Zapata, 2019).
Comunicación efectiva	Es fundamental establecer una comunicación clara y efectiva con los deudores, implica enviar recordatorios de pago o facturas en tiempo y forma, proporcionar información sobre las opciones de pago disponibles, atender consultas y brindar asistencia cuando sea necesario (Serrano, 2021)
Seguimiento y control	El MGR requiere un seguimiento continuo de los pagos recibidos y los saldos pendientes, se deben establecer mecanismos para registrar y monitorear el cumplimiento de los plazos de pago,

	identificar a los deudores morosos y realizar acciones oportunas para gestionar la recuperación de dichos pagos (Poveda y Cifuentes, 2020).
Gestión de la morosidad	En caso de que un deudor incumpla con los pagos, el MGR debe contar con políticas y procedimientos claros para gestionar la morosidad, puede incluir acciones como el envío de recordatorios adicionales, la negociación de acuerdos de pago, la aplicación de cargos por mora, el seguimiento legal o la cesión de la deuda a terceros en caso de ser necesario (Castro, 2021).
Automatización y tecnología	El uso de sistemas de gestión de cartera o software especializado puede agilizar y optimizar el proceso de recaudo. Estas herramientas permiten automatizar tareas repetitivas, enviar recordatorios de pago de manera programada, generar informes y facilitar el seguimiento de la cartera (Caicedo et al., 2019).
Capacitación del personal	El capacitar al personal que será encargado del MGR ante las técnicas de la negociación, el manejo de los conflictos y la atención al cliente, de igual forma deben estar familiarizados ante las políticas y los procedimientos de las cooperativas que son relacionados ante el recaudo y el proceso de la morosidad (Asmar, 2020)
Análisis y mejora continua	El MGR debe incluir la realización de análisis periódicos para evaluar su efectividad y realizar mejoras, esto implica revisar los indicadores de gestión, identificar las causas de la morosidad, implementar acciones correctivas y explorar oportunidades de optimización (Álvarez, 2020).

Nota: Elaborado por los autores

El Modelo de Gestión de Recaudo de cartera busca garantizar una gestión eficiente y efectiva de los pagos, reducir la morosidad y maximizar la recuperación de los fondos pendientes. A través de una planificación adecuada, una comunicación

efectiva, un seguimiento riguroso y el uso de tecnología, se promueve la salud financiera de la cooperativa y se fortalecen las relaciones con los deudores.

5.3. PROPONER ESTRATEGIAS DE COLOCACIÓN Y RECAUDO DE CRÉDITOS PARA APOYO EN MEJORA DE LA GESTIÓN

Los resultados del tercer objetivo específico proponen estrategias de colocación y recaudo de créditos, que contribuyan al fortalecimiento de la gestión, logrado mediante el estudio de un enfoque de gestión adaptado a las particularidades del ámbito crediticio de la cooperativa Coosanandresito. Una sugerencia para alcanzarlo es la implementación del enfoque de gestión denominado MEMEC, el cual se enfoca principalmente en las áreas administrativas y de cartera de la cooperativa.

5.3.1. Estrategia

Figura 14. Estrategia centrada en el cliente



Fuente: Basado en la propuesta de implementación del programa Helisa NIFF.

5.3.2. Plan de acción

El plan de acción que sigue se enfoca en aprovechar las soluciones digitales y tecnológicas para la recolección de pagos pendientes en la cooperativa Coosanandresito.

- Proporcionar capacitación al personal encargado de gestionar los procesos de crédito y cartera para que comprendan la importancia de mantener la estabilidad financiera de la cooperativa y los beneficios que esto conlleva.
- Establecer alianzas con puntos físicos de recaudo, con el objetivo de fomentar el pago oportuno y brindar opciones adicionales a los clientes.
- Establecer convenios empresariales con entidades financieras, como los bancos autorizados, para que los clientes puedan realizar los pagos por medio de las sucursales bancarias.

5.3.3. Modelo de Gestión de Recaudo - MEMEC

El aprovechamiento de la tecnología permite aumentar el índice de recuperación de cartera en los procesos de cobranza, lo que a su vez facilita una gestión más eficiente de la cartera, esto puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla 6. Propuesta estrategia de recaudo de cartera

Objetivo	Plan	Acción
Implementación de sistemas automatizados para la gestión de cobros y pagos	Utilizando una plataforma donde se registren todos los datos, es posible establecer criterios para determinar indicadores que permitan enviar mensajes de texto al deudor (Borras, 2019). Se puede brindar a los trabajadores la facilidad de revisar	Control del registro de las deudas se va mejorando ya que se implementa un sistema que permite mantener un seguimiento preciso de las deudas. Se realiza una medición de la productividad individual de

	<p>el estado de la cartera de un cliente desde los dispositivos móviles, lo que les permite plantear estrategias adaptadas a cada situación.</p>	<p>cada trabajador encargado de la cartera (Castro, 2021).</p> <p>Las deudas de los clientes se registran y gestionan en línea, lo que mejora el acceso y actualiza la información de forma más eficiente.</p>
<p>Los colaboradores de transforman en asesores financieros</p>	<p>Los colaboradores tienen la capacidad de brindar asesoramiento a los deudores en relación a los posibles descuentos por ponerse al día con la deuda o la opción de reestructuración, dependiendo de cada situación (Delgado, 2020).</p>	<p>Se brinda la oportunidad de establecer una comunicación más cercana y comprensible con el cliente, proporcionando opciones de pago que le permitan regularizar la situación y cumplir con las obligaciones frente a la cooperativa.</p>
<p>Ampliar las vías de comunicación con los clientes</p>	<p>Utilizar medios como mensajes de texto, redes sociales, sitios web, entre otros, con el fin de fortalecer la relación con los clientes y los canales digitales pueden emplearse para llevar a cabo procesos preventivos de cobro, especialmente para aquellos usuarios cuyas deudas estén próximas a vencer (De La Torre y Villega, 2019).</p>	<p>Integrar la tecnología en la gestión de cobranzas para agilizar los procesos de cobro con un solo clic, alcanzando un mayor número de personas de forma eficiente.</p>

Nota: Los resultados obtenidos a partir de la implementación de la propuesta para el recaudo de cartera. Adaptado por los autores.

El modelo de gestión de cartera denominado MEMEC tiene como objetivos que la empresa Coosanandresito perteneciente al sector cooperativo financiero, logre que los clientes cumplan con los pagos correspondientes a la cartera que tiene a cargo, en este sentido, se plantea la posibilidad que la cooperativa condonen los intereses moratorios y se realicen acuerdo de pago parciales para aquellos clientes cuyos vencimientos superen los 6 meses. Para garantizar la efectividad de dichas estrategias, es necesario que el área comercial realice un seguimiento activo a aquellos clientes que cuentan con más de dos acuerdos de pago.

6. CONCLUSIONES

Ante el cumplimiento de los resultados y los objetivos específicos se concluye que los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como indican sobre la cartera de Coosanandresito, son los deudores quienes no cuentan con la respectiva capacidad financiera para el cumplimiento de las obligaciones de pago, existe un riesgo de incumplimiento de la cartera.

Sin embargo, se evidencia que el 39% de los encuestados dice que siempre dan seguimiento necesario para el cobro al crédito que es otorgado, mientras que el 61% de los encuestados dice que casi siempre se realiza este proceso. El seguimiento necesario para el cobro de un crédito otorgado es esencial para maximizar la recuperación de los fondos prestados, gestionar eficientemente la cartera, mantener la salud financiera, fortalecer la relación con el cliente y cumplir con las regulaciones, contribuye a una gestión crediticia responsable y exitosa en la cooperativa.

De igual forma se evidencia que el 56.3% de los encuestados dice que las opciones digitales para obtener información del cliente son las llamadas al trabajo del cliente, mientras que el 75% de los encuestados dice investigan si aún este activo laboralmente, de igual forma el 56.3% de los encuestado dice que también investigan si el cliente en mora cuenta con ARL activa.

En conclusión, es fundamental para la cooperativa Coosanandresito o implementación de un modelo ante la gestión de los créditos y la cartera que sean ajustadas a las políticas y necesidades específicas. Al adoptar un enfoque estratégico y bien estructurado, Coosanandresito podrá maximizar la eficiencia en

la colocación de créditos, garantizando la solidez financiera de la cooperativa y el respectivo cumplimiento de objetivos ante la rentabilidad. Además, la implementación del sólido modelo del recaudo de cartera permitirá una gestión eficiente de los pagos, reduciendo la morosidad y fortaleciendo la relación con los clientes.

Es importante tener en cuenta que cada cooperativa tiene particularidades propias, por lo que es necesario adaptar el modelo de gestión a las políticas específicas de Coosanandresito y a las características de sus socios y mercado objetivo. La colaboración entre los diferentes departamentos de la cooperativa y la capacitación continua del personal son clave ante el éxito e implementación y ejecución del modelo de gestión.

Finalmente, el recaudo de los créditos debe ser gestionado de manera efectiva, estableciendo canales de comunicación cercanos con los deudores y brindando opciones de pago flexibles. La implementación de tecnología y sistemas automatizados puede mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de recaudo, así como facilitar el seguimiento de los pagos y la identificación temprana de posibles riesgos de morosidad.

Al implementar estrategias adecuadas de colocación y recaudo de créditos como MEMEC, Coosanandresito podrá mejorar su gestión financiera, reducir los riesgos crediticios y fortalecer su posición en el sector crediticio. Permitirá el incremento sostenible de la cooperativa, brindando el mejor servicio a los socios, impulsando su desarrollo y bienestar financiero.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la cooperativa Coosanandresito, realizar un análisis exhaustivo de los datos de la cartera, incluyendo información sobre los deudores, montos adeudados, plazos de pago, tasas de interés y otros factores relevantes

Evaluar la solvencia de los deudores mediante la revisión de su capacidad de pago, historial crediticio y situación financiera actual. Utilizar herramientas como el análisis de estados financieros, verificación de ingresos y revisión de garantías para determinar la capacidad de cumplimiento de los deudores.

Establecer mecanismos de monitoreo continuo de la cartera, incluyendo el seguimiento de pagos, identificación de atrasos ante el análisis sobre la calidad de la cartera. Usando el sistema de alerta temprana con el fin de detectar posibles problemas y tomar medidas preventivas de manera oportuna.

Brindar capacitación continua al personal encargado de la gestión de cartera, enfocándose en la identificación y mitigación de riesgos crediticios. Proporcionar herramientas y conocimientos actualizados para la toma de las decisiones que sean informadas y la respectiva implementación de las medidas preventivas.

Utilizar herramientas tecnológicas como sistemas de información crediticia, análisis de datos y automatización de los procesos y así mejorar la eficiencia y precisión ante la gestión de cartera, facilitando la identidad temprana de los riesgos y las decisiones enfocadas en la actualización de la información.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad Arriaga, D. L. (2019). Propuesta para el mejoramiento del recaudo de cartera de Cootraemcali. [Tesis de Pregrado, Fundación Universitaria Católica]. <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1474>

Alvarado Bulla, M. C. (2022). Mercado FINTECH de Crédito en Colombia: una solución a la barrera de acceso al crédito formal para la población con ocupación informal y sin vida crediticia. [Tesis de Pregrado, Universidad de los Andes]. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/59130>

Álvarez Rodríguez, R. (2020). Mejora en el recaudo de cartera de la Cooperativa de Hospitales de Santander y el Nororiente Colombiano-COHOSAN. [Tesis de Pregrado, Unidades Tecnológicas de Santander, UTS] <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/3604>

Arocha Montoya, D., y Ortiz Ayala, H. (2021). Incidencia de la tecnología al servicio del recaudo de los impuestos territoriales en San José de Cúcuta durante el 2020. Aproximación práctica desde la emergencia sanitaria a causa del COVID-19. [Tesis de Pregrado, Universidad Libre De Colombia, Bogotá]. <https://hdl.handle.net/10901/19896>

Asmar, S. (7 de octubre de 2020) Las cooperativas de ahorro, crédito y financieras han ofrecido alivios a sus asociados por más de \$4,4 billones en 358.806 operaciones. *La República*. <https://www.larepublica.co/finanzas/a-pesar-de-los-alivios-otorgados-la-cartera-ha-mostrado-una-tendencia-al-deterioro-3075418>

Blanco, K. (30 de noviembre de 2022). Bucaramanga ya no es la ciudad con menor tasa de desempleo del país. *Caracol Radio*. <https://caracol.com.co/2022/11/30/bucaramanga-ya-no-es-la-ciudad-con-menor-tasa-de-desempleo-del-pais/>

Blanco, N., & Pirela, J. (2022). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios públicos*, 18(45). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19296>

Borras Acevedo, S. (2019). *Proceso de recaudo de cartera y su optimización en la empresa Mundo Innova* [Tesis Doctorado, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10799>

Borras Acevedo, S. F. (2019). *Proceso de recaudo de cartera y su optimización en la empresa Mundo Innova* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10799>

Boutrous Restrepo, J. M., & Yepes Montoya, E. (2022). *Análisis y cuantificación de la probabilidad de incumplimiento en una cartera de crédito de una cooperativa de ahorro y crédito en Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT). <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/31768>

Caicedo Micolta, M., Gil Calvache, N., y Pérez Martínez, D. (2019). *Estudio de viabilidad para el mejoramiento del recaudo de cartera en la empresa expreso Vakanos SAS*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Lumen Gentium] <http://hdl.handle.net/20.500.12237/1475>

Campoverde Campoverde, J. A., Romero Galarza, C. A., & Borenstein, D. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador:

aplicación del modelo Análisis Envolvente de Datos DEA. *Contaduría y administración*, 64(1), 0-0. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422019000100011&script=sci_arttext

Canares Ramos, L. (2018). Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Lumen Gentium] <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2719>

Carrión Hurtado, L., Naranjo Armijo, F., & Lahuasi Palma, D. (2022). Competitividad en colocación de micro-créditos de cooperativas de ahorro y crédito en Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 222-229. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2764>

Castro Jaimes, F. R. (2021). Análisis del Sistema de Recaudo de la Empresa Eléctroindustrial IE que Permita Mejores Resultados Económicos y Financieros. [Tesis de Pregrado, Universidad Industrial de Santander, UDES] <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/5671>

Castro Sánchez, C. J. (2021). Debilidades del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa de servicios Ingeniería y Tecnología del Norte SAC en Trujillo, periodo 2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Perú]. <https://hdl.handle.net/11537/28892>

Cedeño Jaramillo, J. E., y Zambrano Montesdeoca, J. L. (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*, 7(6), 1949-1973. [1949-1973. https://orcid.org/0000-0003-4045-5643](https://orcid.org/0000-0003-4045-5643)

Cedeño Jaramillo, J. y Zambrano Montesdeoca, 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, 7(6), 1949-1973. <https://orcid.org/0000-0003-4045-5643>

Cedeño Palacios, C., y Palma Macías, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 225-254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>

DANE, (5 de noviembre de 2022), Comunicado de prensa. Índice de Precios al Consumidor (IPC).

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ipc/cp_ipc_oct22.pdf

De La Torre Leyton, E. y Villega Barzola, J. (2019). *Diseño de estrategias para la recuperación de cartera de la compañía Feprovinc SA* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46447>

del Carmen Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M. G., & Mosquera Camacás, S. C. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos: modelamiento PLS-SEM. *Investigación administrativa*, 50(127), 18-39. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109003/456065109003.pdf>

Delgado Acosta, Y. (2020). Propuesta de mejoramiento de recaudo del proceso de cartera en la Cooperativa Tecnológica de Santander Ltda. [Tesis de Pregrado, Unidades Tecnológicas de Santander, UTS] <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/4671>

Delgado Acosta, Y. (2020). Propuesta de mejoramiento de recaudo del proceso de cartera en la Cooperativa Tecnológica de Santander Ltda. [Tesis de Pregrado, Unidades Tecnológicas de Santander, UTS] <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/4671>

Espinosa Cambizaca, S. D. (2020). *Determinantes de la colocación del microcrédito, desde el enfoque de género de las vivanderas del mercado Gran Colombia de la ciudad de Loja* (Bachelor's tesis.). <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/20.500.11962/25849>

Flores Escobar, H. A. (2022). Evaluación de tecnologías inalámbricas para implementar un sistema de cobro inteligente en la ciudad de Riobamba [Tesis de Pregrado, Riobamba, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream>

Galeano Balaguera, P. (15 de diciembre 2020). Cartera de créditos de cooperativas, con buena dinámica y baja morosidad. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/cartera-creditos-cooperativas-buena-dinamica-baja-morosidad-457714>

Galeano Balaguera, P. (15 de diciembre 2020). Cartera de créditos de cooperativas, con buena dinámica y baja morosidad. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/cartera-creditos-cooperativas-buena-dinamica-baja-morosidad-457714>

García, G. F. (2019). Derecho cooperativo Economía social y solidaria. *Cooperativismo & Desarrollo*, 27(114), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7182286>

Guaman Gualan, L. (2018). *Estrategias administrativas para el cobro de cartera vencida y competitividad en el mercado estudio del caso de la cooperativa acción y desarrollo* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35034>

Jaimes Sandoval, N. (2019) *Aplicación de herramientas de análisis para facilitar la toma de decisiones gerenciales a partir de un autodiagnóstico en una cooperativa multiactiva con sección de ahorro y crédito en Bucaramanga (Santander) 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomas]. <http://hdl.handle.net/11634/21304>

Jimbo, G., Álvarez, J. C. E., y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3), 105-113. 105-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>

Jimbo, G., Álvarez, J. y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3), 105-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>

Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M. G., & Mosquera Camacás, S. C. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación administrativa*, 50(127). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100002

Larrea Cerna, L. A., y Mego Castillo, M. F. (2020). Administración de cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín filial Chiclayo-

periodos 2014-2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2861>

Larrea Cerna, L. y Mego Castillo, M. (2020). Administración de cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo para el mejoramiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín filial Chiclayo-periodos 2014-2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2861>

López Rodríguez, C. E, y Cruz Linares, J. K. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito: Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8355289>

Martí, J. P. (2020). Mercado, políticas públicas y cooperativas de productores en la lechería uruguaya a comienzos del siglo XX. *Cooperativismo & Desarrollo*, 28(116), 1-33. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/3124>

Maturana Araneda, C. L., & Gálvez Fredes, B. (2021). Incidencia de la multimodalidad y la pedagogía de género en la escritura de Informes Descriptivos en segundo básico. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 26(1), 19-39. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-34322021000100019

Niño Leal, N., Rueda Cárdenas, M. A., & Solano Lizarazo, M. D. (2022). La tecnología como herramienta de recaudo de cartera en las cooperativas de crédito de Bucaramanga y su área metropolitana. [Tesis de Pregrado, Unidades

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Tecnológicas de Santander].
<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10359>

Pastrana, A. (6 de noviembre de 2021). Bucaramanga y Cúcuta, las ciudades con mayor inflación mensual durante octubre. *La República*.
<https://www.larepublica.co/economia/bucaramanga-y-cucuta-fueron-las-ciudades-con-mayor-inflacion-mensual-en-octubre-3258312>

Poveda Pineda, D. y Cifuentes Medina, J. (2020). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior. *Formación universitaria*, 13(6), 95-104.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000600095&script=sci_arttext

Prieto, A. V., & Álvarez, C. S. (2020). Análisis de evolución de la asistencia técnica y el fomento de cooperativas rurales en Colombia. *Cooperativismo & Desarrollo*, 28(116), 1-22.
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/3127>

Prieto, A. V., & Guzmán, D. (2019). Efecto de las cooperativas exportadoras de café en el crecimiento de la economía solidaria en Colombia. *Revesco: revista de estudios cooperativos*, (130), 213-234.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6916544>

Rodríguez Estévez G. (29 de noviembre de 2019). *Ascoop y Supersolidaria capacitaron en evaluación de cartera. Archivo de noticias ASCOOP*.
<https://colombiacooperativa.coop/2019/11/ascoop-y-supersolidaria-capacitaron-en-evaluacion-de-cartera-2/>

Rodriguez Novoa, D., Yanquen, E., & López Daza, D. (2020). Reporte de la situación del crédito en Colombia-Marzo de 2020. *Reporte de la situación del crédito en Colombia-Marzo de 2020*. <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9838>

Rodríguez, C. y Linares, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito: Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 1-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8355289>

Rubio Forero, N. E. (2018). Propuesta de implementación del módulo de cartera en el programa Helisa NIFF en la Cooperativa de aporte y crédito de San José. [Tesis de Doctorado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://hdl.handle.net/10656/10313>

Rubio Rodríguez, G., & de Almeida Santos, F. (2021). Auditoría social en las organizaciones del sector cooperativo: precedente de notable escenario de gobernabilidad. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 45-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873083>

Sánchez, G. y Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 91-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144041>

Schujman, M. (2022). Pasado, presente y futuro para instituciones y políticas públicas para las cooperativas en la Argentina. *Instituciones y políticas públicas para el desarrollo cooperativo en América Latina*. Santiago: CEPAL, 2022. LC/TS. 2021/203/Rev. 1. p. 53-88.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48212/S2200173_es.pdf?sequence=1

Serrano Pabón, J. F. (2021) Diseño e implementación de un plan de mejoramiento a los procesos contables y financieros del departamento de cartera en la Cooperativa Multiactiva Coasistir y la Cooperativa de Aportes y Créditos Compartir. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Tomas, Bucaramanga] <http://hdl.handle.net/11634/34059>

Teiler, J. S., Traverso, M. L., & Bustos Fierro, C. (2021). Optimización de procesos relacionados con la gestión del inventario de una farmacia hospitalaria mediante el uso de la metodología Lean Six Sigma. *Revista de la OFIL*, 31(1), 58-63. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2021000100013&script=sci_abstract&tlng=en

Tixi Gatia, A. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de abril del cantón Ventanas* [Tesis de Pregrado, Babahoyo, UTB 2019]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6828>

Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de la información*, 29(4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.17>

Trejos Valencia, J. (2020). *Propuesta de manual para la recuperación efectiva de cartera en las etapas prejurídica y jurídica en el cobro ejecutivo de la ESE Hospital Universitario San Jorge–2020*. [Tesis de Especialización, Universidad libre seccional Pereira]. <https://hdl.handle.net/10901/18450>

Vega Dimate, A. M., & Mora Garzón, G. E. (2019). Fintech, influencia de los riesgos financieros en los procesos de colocación de créditos en Colombia. [Tesis de Pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/items/d596584a-2acb-422e-9b20-35e9187b8ec5>

Vilca Mamani, C., & Torres Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>

Zapata, V. (2019). El consumo responsable y su articulación con la economía solidaria. *JSR Funlam Journal of Students' Research (historic)*, 2(4). 25-28. <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/RIESISE/article/view/4871>

9. APENDICES

Apéndice A. Encuesta



Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera de la cooperativa Coosanandresito en la ciudad de Bucaramanga.

Reciba un cordial saludo, soy estudiante y me encuentro realizando una investigación para obtener el título en Administrador Financiero de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), las siguientes preguntas tienen un fin académico identificar los factores que puedan llevar a un riesgo crediticio y como indican sobre la cartera de Coosanandresito, por medio de un informe descriptivo, para mitigar sus efectos.

Cumpliendo con las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho HABEAS DATA, solicito su autorización para que en esta investigación de mercado, en calidad de responsable del tratamiento, pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan a continuación.

Datos de la empresa

1. Indique el tiempo de antigüedad que tiene en función la cooperativa *

- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- 5 a 6 años
- 7 a 8 años
- mas de 9 años

2. ¿Actualmente existen más sucursales de la Cooperativa en Bucaramanga y su área metropolitana? *

- Si
- No

3. ¿La Cooperativa tiene atención virtual? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

Análisis del proceso de colocación de crédito

4. La cooperativa cuenta con clasificación de la cartera *

- Si
- No
- Tiene su propia clasificación

5. ¿En el análisis de crédito verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos? *

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

6. ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la comisión de crédito? *

- Si
- No

7. ¿Cuándo es otorgado el crédito le dan seguimiento necesario para el cobro del mismo? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

Análisis del proceso del recaudo de cartera

8. ¿La cooperativa cuenta con personal encargado del recaudo de cartera? *

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo
- Es tercerizado

9. ¿La cooperativa capacita al personal de cartera, sobre las nuevas modalidades tecnológicas de recaudo? *

- Algunas veces
- Cada mes
- Solo el manual de cartera
- Nunca

10. ¿Qué medios tecnológicos usa la Cooperativa para el recaudo de cartera? *

- Llamadas a celular
- Mensajes de texto al celular
- Envío de correos electrónicos
- Envío de mensajes al WhatsApp

11. En caso de no localizar al cliente. ¿Qué opciones digitales usa para buscarlo? *

- Llamar al trabajo del cliente
- Investigar si está activo laboralmente
- Investigar si tiene ARL
- Buscar al codeador por llamadas

12. Para mejorar el recaudo de cartera, ¿La cooperativa tiene pago digital? *

- Si
- No

13. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación *
de crédito?

Diariamente

Varias veces a la semana

Semanalmente

Quincenalmente

Mensualmente

Gracias por su tiempo.

Enviar [Borrar formulario](#)

Fuente. Autores

10. ANEXOS

No Aplica.