

## Impacto de la covid-19 en la recuperación de créditos en la Cooperativa Caninde de Salto del Guairá

### *Impact of covid-19 on the recovery of credits in the Caninde Cooperative of Salto del Guairá*

Gianina Jazmin Rizzi Román<sup>1\*</sup>, Lorena González<sup>1</sup>, Orlando Ortiz Acosta<sup>1</sup>, Eliseo Romero<sup>1</sup>, Elisa Ramírez Schulz<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Canindeyú, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Salto del Guairá Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Rizzi Román, G. J., González, L., Ortiz Acosta, O., Romero, E., Ramírez Schulz, E., Villalba Quinta, L. P. Impacto de la covid-19 en la recuperación de créditos en la Cooperativa Caninde de Salto del Guairá. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 10-20.

Recibido: 20/05/2024. Aceptado: 30/07/2024

\*Autor correspondiente: Gianina Jazmin Rizzi Román  
[jazminrizzi18@gmail.com](mailto:jazminrizzi18@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El sector cooperativo atiende a grandes sectores de la población que durante la pandemia sus pérdidas de ingreso se pusieron de manifiesto teniendo en cuenta que la recuperación de crédito sufrió una disminución notable durante esta crisis, provocando así un aumento en la morosidad. En la investigación se determinó la forma en que la Cooperativa Caninde enfrentó el impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia. La investigación fue de campo y de nivel descriptivo, se utilizó revisión documental y entrevista como la técnica de recolección de datos que se aplicó a funcionarios y encargados de la Cooperativa. Los hallazgos demuestran que los créditos recuperados se observa una fluctuación a lo largo de los tres años, en 2019 antes de la pandemia, la cooperativa logró recuperar un monto de Gs. 2.742.565.985 de los créditos concedidos, sin embargo, en 2020 con la llegada de la pandemia esta cifra disminuyó 23% en relación al año anterior, no obstante, en 2021 se produjo una recuperación del 21% respecto al año 2020. En cuanto a la morosidad mantenida por la Cooperativa Caninde al cierre del 2019 antes de la pandemia se registró un índice de morosidad del 15%, esto aumentó a un 23% en el 2020 con la llegada de la COVID-19. Ya en el 2021 se logró disminuir a un 19% el índice de morosidad, con la aplicación de adecuadas estrategias de recuperación de créditos. Dichas estrategias incluyen: llamadas y mensajes, visitas al socio, comisiones al funcionario encargado de la recuperación y contratación de nuevo personal.

**Palabras clave:** cooperativa, créditos, recuperación, impacto

#### ABSTRACT

The cooperative sector serves large sectors of the population whose income losses became apparent during the pandemic. The investigation determined the way in which the Caninde Cooperative faced the impact caused in credit recovery by the pandemic. The research was field and descriptive level, the interview was used as the data collection technique that was applied to officials and managers of the Cooperative. The recovered credits fluctuate over the three years, in 2019 before the pandemic, the cooperative managed to recover an amount of Gs. 2,742,565,985 of the loans granted, however, in 2020 with the arrival of the pandemic this figure decreased 23% in relation to the previous year, however, in 2021 there was a recovery of 21% compared to 2020. The pandemic had a significant impact on the behavior of debtors. Regarding the delinquency rate maintained by the Caninde Cooperative at the end of 2019, before the pandemic, a delinquency rate of 15% was recorded; this increased to 23% in 2020 with the arrival of COVID-19. Already in 2021, the delinquency rate was reduced to 19%, with the application of appropriate credit recovery strategies. These strategies include: calls and messages, visits to the partner, commissions to the recovery officer and hiring new staff.

**Keywords:** cooperative; credits; recovery; impact

## INTRODUCCIÓN

Se podría argumentar que el crédito desempeña un papel fundamental en la economía global, las personas obtienen de las cooperativas la mayoría de su financiamiento a largo plazo, que suelen utilizar para inversiones que mejoran la productividad, dependen en gran medida del crédito para comprar automóviles, casas y otros artículos que son demasiado caros como para pagarlos al contado (Arraiz et al., 2022).

Según López et al. (2020), en su trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller en contabilidad y gestión tributaria: “Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del COVID-19”, el índice de morosidad ha incrementado a causa de la cuarentena decretada teniendo en cuenta que las personas físicas y jurídicas se vieron afectadas económicamente para hacer frente a sus obligaciones crediticias con las entidades financieras.

En el taller realizado por la confederación paraguaya de cooperativa en el año 2021 (CONPACCOOP) por medio del Sistema Nacional de Educación Cooperativa (SNEC) con el tema: “las cobranzas en tiempos de cambio, manteniendo la buena voluntad de los socios”, se destaca algunos mecanismos efectivos de cobranza, identificando primeramente los tipos de socios, sus temperamentos y forma de tratarlos adquiriendo de esta manera habilidad para el reconocimiento y respuesta de los requerimientos del socio, a través de un máximo esfuerzo, insistencia y oportunidad.

Se puede destacar algunas técnicas de gestión de cobranzas en el trabajo de investigación “Análisis de gestión de cobranzas en Call Center y propuestas de mejora para recuperación de cartera en tiempos de pandemia 2020” realizado por Saybay, (2021), el cual refiere aplicar políticas y procedimientos como son el perfil del asesor, modelo de gestión que estén direccionados exclusivamente al departamento de cobranzas, teniendo en cuenta la mejora de la estructura del área y aportar al manejo del cliente.

Durante la aparición de la pandemia de la COVID-19, el sector cooperativo se vio claramente afectado ya que atiende a grandes sectores de la población que no tienen acceso a los productos y servicios ofrecidos por los bancos privados. Las Cooperativas de ahorro y crédito hoy en día juegan un papel muy importante en el activo y pasivo del sistema financiero nacional. Sumada a esta situación la crisis de la COVID-19 plantea un desafío sin precedentes para el bienestar actual y futuro de los socios.

Existe un estudio previo sobre la cooperativa en La Paloma (Duarte Sanchez, Acosta Aguilera, Godoy Portillo, & Díaz Ramírez, 2023), han demostrado que existe nivel de confiabilidad del 71 % y nivel de riesgo del 29 % en el control de créditos en una evaluación de control interno.

A diferencia de ese trabajo, nosotros nos enfocamos en estudiar el impacto de la pandemia COVID-19 en la recuperación de créditos otorgados. De todo lo anterior, se plantea la siguiente problemática: ¿Cómo la Cooperativa Caninde Ltda. de Saltos del Guairá enfrentó al impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021?

## METODOLOGÍA:

Se utilizó una metodología de estudios de casos, en primer lugar, se aplicó entrevista a 12 funcionarios a través de trabajo de campo entre los meses agosto a octubre del año

2023 y se analizó la variación del índice de morosidad de dos periodos. Los resultados se presentan en forma narrativa con análisis teórico.

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

A continuación, se presentan los principales resultados:

**Tabla 1.** *Créditos Otorgados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

| CONCEPTO           | PERIODO        |                |                |      |                |               |     |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|------|----------------|---------------|-----|
|                    | 2019           | 2020           |                |      | 2021           |               |     |
|                    |                | MONTO          | DIFERENCIA     |      | MONTO          | DIFERENCIA    |     |
|                    |                |                | GS.            | %    |                | GS.           | %   |
| Créditos otorgados | 16.041.723.157 | 12.070.296.738 | -3.971.426.419 | -25% | 13.244.424.575 | 1.174.127.837 | 10% |

Según el análisis de las documentaciones proporcionadas por la Cooperativa Caninde LTDA, en cuanto a los créditos otorgados, se experimentó cambios notables durante estos tres años: en 2019, se otorgaron créditos por un total de Gs. 16.041.723.157. Sin embargo, en 2020, esta cifra disminuyó drásticamente a Gs. 12.070.296.738, lo que representa una disminución del 25% en comparación con el año 2019, antes de la pandemia del COVID-19. En 2021, hubo una recuperación del 10% en la concesión de créditos con un monto de Gs. 13.244.424.575.

El análisis de los cambios en la concesión de créditos por parte de la Cooperativa Caninde Ltda. durante los tres años proporciona una visión interesante de cómo la institución ha respondido a los desafíos económicos, especialmente en el contexto de la pandemia. La capacidad de la cooperativa para adaptarse a la disminución inicial y luego recuperarse sugiere resiliencia y flexibilidad financiera.

**Tabla 2.** *Créditos recuperados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

| CONCEPTO                | PERIODO       |               |              |      |               |             |     |
|-------------------------|---------------|---------------|--------------|------|---------------|-------------|-----|
|                         | 2019          | 2020          |              |      | 2021          |             |     |
|                         |               | MONTO         | DIFERENCIA   |      | MONTO         | DIFERENCIA  |     |
|                         |               |               | GS.          | %    |               | GS.         | %   |
| Recuperación de crédito | 2.742.565.985 | 2.123.303.713 | -619.262.272 | -23% | 2.566.143.127 | 442.839.414 | 21% |

*Fuente: Cooperativa Caninde Ltda*

En cuanto a los créditos recuperados se observa una fluctuación a lo largo de los tres años, en 2019, antes de la llegada de la pandemia del COVID-19, la cooperativa logró recuperar un monto de Gs. 2.742.565.985 de los créditos concedidos, sin embargo. En 2020, con la llegada de la pandemia, esta cifra disminuyó significativamente a Gs. 2.123.303.713 mostrando una reducción del 23% en relación al año anterior. No obstante, en 2021, se produjo una recuperación en esta área, con un monto de Gs. 2.566.143.127, representando un aumento del 21% respecto al año 2020.

La pandemia tuvo un impacto directo en la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones, observándose una disminución significativa del 23% en la recuperación de créditos en 2020 en comparación con 2019. Sin embargo, en el periodo 2021, se observa un aumento del 21% en relación con el año anterior, es positiva y sugiere una adaptación efectiva a las condiciones cambiantes.

**Tabla 3.** *Créditos Refinanciados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

| CONCEPTO               | PERIODO     |               |               |       |               |              |     |
|------------------------|-------------|---------------|---------------|-------|---------------|--------------|-----|
|                        | 2019        | 2020          |               |       | 2021          |              |     |
|                        |             | MONTO         | DIFERENCIA    |       | MONTO         | DIFERENCIA   |     |
|                        |             |               | GS.           | %     |               | GS.          | %   |
| Créditos Refinanciados | 178.623.199 | 1.977.732.087 | 1.799.108.888 | 1007% | 1.826.858.314 | -150.873.773 | -8% |

*Fuente: Cooperativa Caninde Ltda.*

La cartera de préstamos refinanciados muestra cambios extremos en estos tres años: En 2019, los préstamos refinanciados ascendieron a Gs. 178.623.199. En 2020, esta cifra aumentó drásticamente a 1.977.732.087, lo que representa un incremento del 1007% respecto al año 2019 antes de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, en 2021, hubo una disminución notable en los préstamos refinanciados, llegando a Gs. 1.826.858.314, lo que representa una caída del 8% en comparación con el año 2020.

Según el autor, Rodriğan Rubio (2020), en su publicación titulada “Impacto de la pandemia del coronavirus en el sector cooperativo chileno y acciones que ha emprendido el sector para enfrentarlo” en la revista científica *Otra Economía*, el hallazgo permite afirmar que sobre el papel de la Economía Social y las cooperativas en medio de la crisis económica y social generada por el COVID-19 ha sido provocada por la incapacidad del modelo capitalista neoliberal para abordar eficazmente este tipo de situaciones, llegando incluso a agravarlas. Al mismo tiempo, se examina el papel que el sector de la Economía Social y Cooperativa debería desempeñar en estos contextos, ya sea mitigando las consecuencias negativas de la pandemia actual o contemplándolo como una oportunidad para transformar el modelo económico-social predominante.

Por lo anterior, cabe destacar que en el presente trabajo los resultados demuestran que el COVID-19 tuvo un impacto negativo en la economía de Saltos del Guaira por el cierre de la frontera con el Brasil, a consecuencia de eso, hubo mucho desempleo, por tanto, los socios de la cooperativa no pudieron abonar por sus cuotas y esto afectó la gestión de recuperación (Ramírez Schulz, Ramírez Girett, Delgado Martínez, & Ferrera de Lima, 2022).

**Tabla 4.** *Cartera de créditos vencidos e índice de morosidad de la Cooperativa Caninde al cierre del periodo 2019, 2020 y 2021.*

| CONCEPTO   | PERIODO        |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 2019           | 2020           | 2021           |
| Cartera de crédito al cierre                     | 16.041.723.157 | 12.070.296.738 | 13.244.424.575 |
| Cartera vencida al cierre                        | 2.387.519.762  | 2.815.645.986  | 2.471.799.831  |
| Previsiones acumuladas por incobrables al cierre | 171.608.450    | 443.460.145    | 372.105.117    |
| MOROSIDAD EN %                                   | 15%            | 23%            | 19%            |

Según datos proporcionados por la Cooperativa Caninde LTDA sobre la cartera de crédito y la cartera vencida al cierre de los tres períodos en estudio: 2019, 2020 y 2021.

Al cierre del periodo 2019 se registra una cartera de créditos de Gs. 16.041.723.157, de las cuales: Gs. 2.387.519.762 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, el cual incluye un total de Gs. 171.608.450 correspondiente a créditos incobrables pre

visionados, estos equivalen a un 15% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

Con la llegada de la pandemia de la COVID-19, al cierre del periodo 2020 se registra una cartera de créditos de Gs. 12.070.296.738, de las cuales: Gs. 2.815.645.986 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, que incluye un total de Gs. 443.460.145 correspondiente a créditos incobrables pre visionados, estos equivalen a un 23% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

En el 2021, al cierre del periodo se registra una cartera de créditos de Gs. 13.244.424.575, de las cuales: Gs. 2.471.799.831 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, que incluye un total de Gs. 372.105.117 correspondiente a créditos incobrables pre visionados, estos equivalen a un 19% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

Según los autores Mamani et al, (2021) la crisis económica tanto a nivel nacional como internacional, derivada de la pandemia del COVID-19, ha llevado a que los asociados no cumplan con los compromisos financieros adquiridos con la institución. Por esta razón, es crucial que los analistas de créditos tengan en cuenta estos riesgos durante la evaluación de los créditos, con el objetivo de garantizar el reembolso de los préstamos concedidos.

La pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la cartera de créditos de la Cooperativa Caninde LTDA, como demuestran los datos proporcionados para los años 2020 y 2021 en comparación con 2019. Se observa un aumento en la cartera vencida a partir de 91 días de mora, especialmente en 2020, alcanzando un índice de morosidad del 23%. La cooperativa se enfrenta a desafíos significativos debido a la crisis económica provocada por la pandemia. El análisis de la cartera de créditos destaca la necesidad de medidas proactivas y estrategias sólidas para mitigar riesgos y garantizar la estabilidad financiera a largo plazo.

**Tabla 5.** Política de crédito de la Cooperativa para el otorgamiento de crédito

| <b>Entrevistado</b> | <b>Respuestas</b>   |
|---------------------|---|
| E <sub>1</sub>      | Sí.   |
| E <sub>2</sub>      | Sí.   |
| E <sub>3</sub>      | Sí.   |
| E <sub>4</sub>      | Si cuenta, nuestros oficiales de crédito son los encargados de aplicar nuestra política de concesión de crédito |

Los resultados obtenidos demuestran que la Cooperativa Caninde cuenta con una política de créditos para el otorgamiento de préstamos. Tal como lo indica el Instituto Nacional de Cooperativismo – INCOOP, a través del marco regulatorio para cooperativas del sector de ahorros y créditos, sirviendo de aporte y promoción a la sustentabilidad de la comunidad, mediante la implementación de políticas aceptadas y respaldadas por los asociados. (Resolución n°12.589/14, Modelo de Manual de Créditos, 2014).

La existencia de una política de créditos respaldada por regulaciones y la participación de los asociados es esencial para la Cooperativa Caninde, no solo garantiza la legalidad y la transparencia, sino que también demuestra un compromiso más amplio con la sostenibilidad y el desarrollo comunitario.

**Tabla 1.** *Revisión de la situación financiera antes del otorgamiento de crédito*

| <b>Entrevistado</b> | <b>Respuestas</b>  |
|---------------------|--|
| E <sub>1</sub>      | Sí.  |
| E <sub>2</sub>      | Sí, revisa   |
| E <sub>3</sub>      | Sí.  |
| E <sub>4</sub>      | Revisar propiamente dicho no, pero si se le solicita las documentaciones de respaldo de su ingreso principalmente para que la Cooperativa pueda analizar y saber si ese socio es suficientemente solvente para poder cubrir las cuotas del crédito que solicita. |

Con base en los resultados encontrados, se obtiene que la cooperativa realiza revisión y análisis de la situación financiera de las personas antes de aprobar la concesión de un crédito. Según el artículo 7.4, inciso b, del reglamento de créditos de la Cooperativa Caninde, el socio debe presentar su documento de ingreso para analizar la situación financiera antes de conceder el crédito (Caninde, 2018). Por consiguiente, afirma Esan (2016), los requisitos que se establecen para la aprobación de préstamos son fundamentales para asegurar un proceso seguro sin aumentar la exposición de riesgo para la institución financiera. Además, estos requisitos deben estar alineados con el grupo de clientes al que se dirige la entidad, como parte integral de su política crediticia y en concordancia con la estrategia trazada por la dirección.

La inclusión de un proceso de revisión y análisis de la situación financiera de los socios antes de la aprobación de un crédito en la Cooperativa Caninde es un elemento fundamental para garantizar la seguridad y reducir la exposición al riesgo de la institución financiera, además de fomentar la participación activa de los socios en su propia evaluación financiera.

**Tabla 7.** *Tipo de crédito más solicitado en la Cooperativa*

| <b>Entrevistado</b> | <b>Respuestas</b>                   |
|---------------------|-------------------------------------|
| E <sub>1</sub>      | Crédito para consumo.               |
| E <sub>2</sub>      | Crédito de consumo.                 |
| E <sub>3</sub>      | El crédito consumo.                 |
| E <sub>4</sub>      | El más solicitado es el de consumo. |

El crédito al consumo corresponde al tipo de préstamo más solicitado por los socios de la Cooperativa Caninde. Se trata de un tipo de préstamo personal destinado a la adquisición de bienes o servicios, en la que el deudor recibe cierta cantidad de dinero que está obligado a devolver a la entidad financiera que le proporcionó el préstamo, dentro de un período de tiempo determinado y junto con los intereses acordados previamente (Herrera, 2021).

La alta demanda de préstamos al consumo sugiere que los socios de la cooperativa tienen necesidades financieras inmediatas relacionadas con la adquisición de bienes o servicios personales. La prevalencia del crédito al consumo indica una adaptación de la cooperativa a las necesidades específicas de sus socios. Sin embargo, es crucial analizar la gestión de riesgos, la transparencia en los términos y el impacto a largo plazo en la estabilidad financiera de los asociados y la comunidad.

**Tabla 8.** Plan para la recuperación de crédito que maneja la Cooperativa

| Entrevistado   | Respuestas   |
|----------------|--|
| E <sub>1</sub> | Sí, se cuenta con comisiones y con un sector específico para la recuperación de créditos.  |
| E <sub>2</sub> | Actualmente sí, contamos con más de un plan de estrategia para la recuperación.  |
| E <sub>3</sub> | Sí, maneja.  |
| E <sub>4</sub> | Sí., tenemos varios planes que se están implementando desde inicios del mes de octubre, se implementó varios planes que estamos viendo resultados, son planes que no son a corto plazo, son a largo plazo, y estamos viendo el resultado de eso paulatinamente |

Con relación al plan para la recuperación de la cartera atrasada, la Cooperativa Caninde adopta indicadores de gestión de la cartera morosa.

El proceso de recuperación de créditos será llevado a cabo por los integrantes del Comité de Recuperación de Créditos en caso de cualquier situación de retraso en los pagos. Dicha gestión estará enfocada en el titular de la cuenta, con el objetivo de encontrar y promover posibles soluciones y sugerencias con la persona afectada (Caninde, 2015).

El plan de recuperación de cartera morosa se instaura con el propósito de prevenir incumplimientos por parte de los socios que reciben créditos, es decir, su objetivo radica en mitigar el riesgo de pérdida que podría impactar negativamente las finanzas de la empresa (Trébol jurídico, 2019).

El propósito de mitigar el riesgo de pérdida subraya la importancia de mantener la estabilidad financiera de la cooperativa, abordar proactivamente los desafíos de los pagos retrasados. La participación activa del Comité de Recuperación de Créditos indica un enfoque colaborativo y especializado en la gestión de situaciones de retraso en los pagos.

**Tabla 9.** Cambios que se observaron en el comportamiento de los deudores de la Cooperativa Caninde Ltda. durante la pandemia de COVID-19 en relación a la recuperación de crédito

| Entrevistado   | Respuestas   |
|----------------|--|
| E <sub>1</sub> | Muchos dejaron de pagar a consecuencia de la crisis de la pandemia.  |
| E <sub>2</sub> | La verdad que se pudo observar muchos cambios, muchos dejaron de abonar, algunos se fueron de la ciudad, perdieron su trabajo, y muchos sí se preocuparon por su historial crediticio y pasaron por la cooperativa para ver como poder solucionar.   |
| E <sub>3</sub> | No estuve en tiempo de pandemia, pero les puedo hablar sobre lo que se menciona. En tiempos de pandemia fue difícil recuperar, incluso tenemos los socios atrasados que se arrastran y que hasta hoy día no podemos cobrar, estamos justamente con la política de recuperación tratando de subsanar ese problema que existe, pero sí, hay un cambio. Por ej: para la concesión de créditos somos más cautelosos para el otorgamiento de créditos en base a los datos que tenemos. Hoy en día, nosotros sabemos que nos manejamos por el comercio, si tenemos actividad en la parte comercial nos beneficia a nosotros. |

|                |   |
|----------------|---|
| E <sub>4</sub> | Casi en la totalidad de nuestros socios que contaban con créditos vigentes manifestaron algunos, muy pocos fueron los que no tuvieron inconvenientes. Por ejemplo: en el caso de los funcionarios públicos, que si continuaron pagando regularmente., pero no así en los casos de aquellos que son trabajadores privados, ya que sufrieron recortes administrativos, muchos sufrieron despidos de sus lugares de trabajo y esto imposibilitó el cumplimiento de sus obligaciones. |
|----------------|---|

Con base a los resultados obtenidos, la pandemia tuvo un impacto significativo en el comportamiento de los deudores. Muchos enfrentaron dificultades económicas que afectaron su capacidad para pagar los créditos. Hubo una variedad de respuestas entre los deudores, desde aquellos que dejaron de pagar hasta aquellos que buscaron soluciones. Además, se observa que el tipo de empleo también influyó en la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Los resultados indicaron que las micro y pequeñas empresas en Saltos del Guairá ya estaban experimentando los efectos de la crisis económica en Brasil antes incluso de la pandemia. Posteriormente, la situación económica en la frontera entre Paraguay y Brasil se agravó debido a la pandemia (Ramírez Schulz, Ramírez Girett, Delgado Martínez, & Ferrera de Lima, 2022).

**Tabla 2.** *Modificaciones que se realizaron en los términos y condiciones de los créditos otorgados por la Cooperativa Caninde Ltda. debido a la pandemia de COVID-19*

| Entrevistado   | Respuestas  |
|----------------|---|
| E <sub>1</sub> | No.   |
| E <sub>2</sub> | Sí, como estaba comentando ya hace rato, hubo muchos socios que pasaron a firmar la solicitud de traslado de cuota, para no afectar así su historial crediticio.  |
| E <sub>3</sub> | Sí, se modificó en tiempo de pandemia, para aquellas personas que no pudieron pagar sus cuotas, se realizó el traslado de cuotas, y a parte que contamos con un ente regulador que controla nuestro índice de morosidad.  |
| E <sub>4</sub> | Sí, se realizaron algunas modificaciones. Por ejemplo: traslado de las cuotas a las ultimas cuotas, también cambios de fecha, había algunos que solicitaron refinanciaciones que se le hizo lugar. Todo era para poder mantener nuestro índice de morosidad bajo y también para que el socio no pierda su calidad y calificación como socio dentro de la Cooperativa. |

El 75% de los entrevistados ha contestado que sí se realizaron modificaciones. Esto dado a que según la Resolución n°21.688/20 del INCOOP (2020) se tuvo que tomar ciertas medidas, considerando la situación de los socios en mora, quiénes fueron afectados directamente a consecuencia de la pandemia COVID-19, y establecer la presentación de una solicitud para la modificación de términos y condiciones establecidas en el contrato de crédito.

La Cooperativa Canninde ha aplicado las regulaciones y normativas hacia los socios en mora que fueron afectados de forma directa, esto refleja la adaptabilidad de la cooperativa a las circunstancias excepcionales generadas por la pandemia.

**Tabla 3.** Principales estrategias implementadas por la Cooperativa Caninde Ltda. para facilitar la recuperación de créditos durante la pandemia de COVID-19

| Entrevistado   | Respuestas   |
|----------------|--|
| E <sub>1</sub> | Llamadas y mensajes en momento de pandemia, y por ahora, se realizan visitas a los socios.   |
| E <sub>2</sub> | Una de las primeras estrategias que se implementó fue: contratar un funcionario que esté permanentemente atrás de los socios morosos, y también a los oficiales se les brindó una cartera y gana un pequeño porcentaje si mantiene al día a los socios que están en su cartera.  |
| E <sub>3</sub> | Actualmente contamos con cobrador exclusivo, que dependiendo de los días de morosidad pasan a otro sector, que le dan continuidad, buscando soluciones. Son funcionarios que se encargan de recuperar, negociar e incluso muchas veces, hacer un trato con el socio para ver como saldar esa deuda pendiente con la cooperativa.   |
| E <sub>4</sub> | Principalmente recurrimos a los pagos parcelados, esos pagos incluyeron, por ejemplo: ya sea pagos por semana, por quincena, pagos por día. Encontramos una forma en que los socios pudieron cumplir con sus obligaciones, también buscamos la refinanciación con ellos, los descuentos de intereses moratorios y punitivos. Son algunas de las estrategias que hemos implementado para recuperar los créditos concedidos. |

Las estrategias implementadas por la cooperativa para facilitar la recuperación de créditos durante la pandemia incluyeron el uso de comunicaciones como llamadas y mensajes, contratación de personal dedicado, visitas a socios, pagos flexibles y opciones de refinanciación.

Estas acciones muestran un enfoque integral para abordar los desafíos financieros que surgieron durante la pandemia y asegurar la recuperación exitosa de los créditos concedidos. Las estrategias funcionan como un conjunto de pautas detalladas que indican las acciones necesarias para establecer un plan efectivo de gestión de cobros con los clientes (Vasquez, 2022).

**Tabla 12.** Método más eficaz para la recuperación de crédito

| Entrevistado   | Respuestas   |
|----------------|--|
| E <sub>1</sub> | Visitas en el lugar de trabajo.  |
| E <sub>2</sub> | Depende mucho de los involucrados, no importa si cuentas con 10 funcionarios o 20. Si no es constante con las estrategias no va a recuperar al 100%, pero lo más eficiente ahora mismo es avisarle que no se acumule su cuota vencida, insistir en las llamadas, mensajes. Atacar la mora temprana sería lo más eficiente. |
| E <sub>3</sub> | La insistencia, no se debe dejar pasar la situación, porque muchas veces el socio que está debiendo se enoja para que ya no se le requiera. Ese dinero no debemos dejar olvidado, porque uno no tiene que cansarse, hasta recuperar.   |
| E <sub>4</sub> | Sin duda fue la visita a los socios, visitarlos en su casa, eso colaboró bastante porque también nos permitió a nosotros conocer su realidad y buscar con ellos de esa forma buscamos de forma conjunta la solución para que puedan cumplir con sus obligaciones.  |

El 50% de los entrevistados ha indicado que la visita a los socios corresponde el método más eficaz durante el proceso de recuperación de créditos, esto puede sugerir que

la interacción directa en un entorno laboral puede influir en la disposición del deudor para abordar sus obligaciones. El 25% ha indicado la importancia de la insistencia en las estrategias de recuperación, mantener enfoque y constancia en las acciones de recuperación, mientras que el otro 25% subraya la importancia de no dejar pasar la situación de deuda.

Es importante supervisar de cerca el desempeño de los oficiales de crédito que tienen tasas de morosidad más altas, con el objetivo de desarrollar estrategias de recuperación de pagos que puedan llevar a una mejora en sus índices de morosidad. (Carlos Cedeño, 2020).

Una combinación de métodos puede ser eficaz para el recupero de crédito. Esto incluye visitas personales, llamadas telefónicas, mensajes y una constante insistencia en el seguimiento de las cuotas vencidas. Además, atender la mora temprana y establecer estrategias consistentes también parecen ser factores importantes para lograr una recuperación exitosa.

## CONCLUSIÓN

En esta investigación donde se tomó como objetivo principal a determinar la forma en que la Cooperativa Caninde Ltda. de Saltos del Guairá enfrentó el impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021, fue desarrollado según las variables pre establecidas y en conformidad a los objetivos planteados hallándose resultados a cada uno de ellos.

Con respecto al primer objetivo planteado pudo determinarse el impacto de la COVID-19 en la recuperación de créditos. Las restricciones impuestas para frenar la propagación del virus, el cierre de empresas y la pérdida de empleos han llevado a un aumento en el incumplimiento de pagos y la dificultad de recuperar los créditos otorgados a sus socios.

En cuanto a la variación del índice de morosidad en el pago de cuotas de créditos, se pudo destacar que, durante el año 2019, el índice de morosidad se mantuvo en un 15%, a diferencia del periodo 2020, que con la llegada de la pandemia COVID-19 hubo un aumento drástico del 8% manteniéndose en 23% el índice de morosidad, ya en el periodo 2021 se produjo una recuperación del 3% equivalente al 19% de índice de morosidad.

Con relación a las estrategias utilizadas para la recuperación de créditos durante la pandemia, se implementaron métodos que abarcaron el uso de comunicación mediante llamadas y mensajes, la contratación de personal especializado, visitas a los socios, la flexibilidad en los pagos y alternativas de refinanciamiento. Estas iniciativas reflejan una estrategia completa para enfrentar las dificultades financieras que surgieron durante la pandemia y garantizar la exitosa recuperación de los préstamos otorgados.

Con base en los resultados encontrados, se obtiene que la cooperativa realiza revisión y análisis de la situación financiera de las personas antes de aprobar la concesión de un crédito. Con relación al plan para la recuperación de la cartera atrasada, la Cooperativa Caninde adopta indicadores de gestión de la cartera morosa, donde la pandemia tuvo un impacto significativo en el comportamiento de los deudores. Muchos enfrentaron dificultades económicas que afectaron su capacidad para pagar los créditos. Hubo una variedad de respuestas entre los deudores, desde aquellos que dejaron de pagar hasta aquellos que buscaron soluciones.

En este sentido conforme a los resultados, los mismos permiten aceptar la hipótesis planteada que la aparición de la COVID 19 ha provocado un impacto significativo en la

recuperación de crédito de la Cooperativa Caninde Ltda. De Saltos del Guairá, durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**GJRR, LG, OOA, ER, ERS:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador, revisión general del estudio, ajustes del borrador, versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carlos Cedeño, G. P. (2020). *Gestión de riesgo de crédito*. 5(3), 225-254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Duarte Sanchez, D., Acosta Aguilera, M. E., Godoy Portillo, Y. A., & Díaz Ramírez, E. N. (2023). Control interno, estudio de caso en una cooperativa de créditos en Paraguay. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/3724>
- Luis Mamani, Y. Q. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar*, 1(1), 46-63. <http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/4>
- Ramírez Schulz, E., Ramírez Girett, A., Delgado Martínez, F., & Ferrera de Lima, J. (2022). La pandemia de covid-19 y las mipymes saltoguairañas del Paraguay. *Ciencia latina*, 115-134. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2206>
- Rodrigan Rubio, M. (2020). Impacto de la pandemia del coronavirus en el sector cooperativo chileno y acciones que ha emprendido el sector para enfrentarlo. *Revista científica Otra Economía*, 13(24), 190-200. <https://revistaotraeconomia.org/index.php/otraeconomia/article/view/14919>
- Vasquez, M. (27 de enero de 2022). *Securitec*. <https://securitec.pe/blog/estrategias-cobranza-creditos>