






RESUMEN EJECUTIVO

Las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento 2 juegan un papel de vital importancia dentro del desarrollo económico del país, al revelarse como las principales instituciones financieras a las que acuden los pequeños y medianos comerciantes y productores a demandar créditos productivos y comerciales tomándose en cuenta el conjunto de ventajas que ofertan dichas instituciones al momento de otorgar un crédito. Como consecuencia de la actual crisis económica que afecta a la región se evidencia un incremento de la morosidad del pago de los créditos, tal situación se ha traducido en un incremento de las actividades desarrolladas en el área de recuperación cartera, de ahí la importancia de analizar la calidad de los procesos de recuperación de cartera con el objetivo de hacer un uso estratégico de los recursos materiales, económicos y humanos de dichas instituciones, quedando de manifiesto que existe una sobrecarga de trabajo, situación que unida a la deficiente capacitación y comunicación del personal encargado de la recuperación de cartera derivan en un funcionamiento inadecuado de la institución y por ende en la escasa recuperación de cartera.

Descriptores:

-  **CALIDAD**
-  **PROCESOS**
-  **RECUPERACIÓN DE CARTERA**
-  **COMUNICACIÓN**
-  **CAPACITACIÓN**

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperatives of Segment 2 play a vitally important role in the economic development of the country, revealing themselves as the main financial institutions that small and medium merchants and producers go to demand productive and commercial credits taking into account the set of advantages offered by these institutions at the time of granting a loan. As a consequence of the current economic crisis affecting the region, there is an increase in the delinquency of the payment of the loans, this situation has resulted in an increase in the activities developed in the portfolio recovery area, hence the importance of analyzing the quality of the portfolio recovery processes with the objective of making strategic use of the material, economic and human resources of said institutions, revealing that there is an overload of work, a situation that together with the poor training and communication of the personnel In charge of the recovery of the portfolio, they result in an inadequate functioning of the institution and therefore in the poor recovery of the portfolio.

Descriptors:

 **QUALITY**

 **PROCESSES**

 **PORTFOLIO RECOVERY**

 **COMMUNICATION**

 **TRAINING**