



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO, SUCURSAL
GUARANDA, EN EL AÑO 2021.”**

AUTOR(A) (ES):

**AINAGUANO MARCALLA MYRIAM ESTHEFANÍA - TIPAN PAZMIÑO
ESTEFANÍA ARACELLY**

DIRECTOR(A):

ING. GARCÍA DEL POZO ÁNGEL MUSSOLINE

PARES ACADÉMICOS:

LIC. ACEBO D. GINA M

FÍS.CARGUA S. SALOMÓN R

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Impacto de la Covid-19 sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021”

AGRADECIMIENTO

En primera instancia Quiero agradecer a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

De esta manera, deseo mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Mis sinceros agradecimientos al tutor Ángel García, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Por último, agradecer a mi cimiento primordial, mi familia y, de manera especial a mis padres, que mediante sus consejos se convirtieron en el motor de arranque y mi inquebrantable motivación.

¡Muchas gracias por todo!

Myriam Esthefanía Ainaguano Marcalla

El presente trabajo investigativo le dedico de manera primordial a Dios, por ser mi eje central y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi familia, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, hermana y sobrina son los mejores.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Y mi gran agradecimiento a mi tutor Ángel Mussoline García del Pozo, sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Gracias por sus orientaciones.

Estefanía Aracelly Tipán Pazmiño

DEDICATORIA

La vida que alienta y da fuerza al cuerpo en su riqueza personal y profesional, hay que ponerlo al servicio de la sociedad. “Si alguien no vive para servir, no sirve para vivir”.

En tal virtud con mucho amor, dedico este proyecto a Dios, a nuestros Padres quienes son la luz que iluminan nuestros caminos para seguir adelante, venciendo obstáculos que han comprendido y son nuestra fortaleza, nuestro impulso para ver el presente con nuevas expectativas para un futuro mejor.

Myriam Esthefanía Ainaguano Marcalla

Doy gracias a Dios por bendecirnos, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser apoyo y fortaleza en esos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales impulsores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que inculcan.

Agradecemos a nuestros profesores de las carreras de administración de empresas de la Universidad Estatal de Bolívar quienes han compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de la carrera.

Estefanía Aracelly Tipán Pazmiño

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACION

Ing. García Del Pozo Angel Mussoline, Licda. Acebo Del Valle Gina Marisol y Fis. Cargua Suárez Salomón Rodrigo, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "Tema: Impacto de la Covid-19 sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021." desarrollado por las señoritas Ainaguano Marcalla Myriam Esthefania - Tipan Pazmiño Estefanía Aracelly.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresa, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 22 de Octubre del 2022



GINA MARISOL
ACEBO
DELVALLE



ANGEL MUSSOLINE
GARCIA DEL POZO



SALOMON RODRIGO
CARGUA SUAREZ

**Nombre del Profesor
Par Académico**
Lic. Acebo Del Valle Gina
Marisol

**Nombre del Profesor
Director**
Ing. García Del Pozo Ángel
Mussoline

**Nombre del Profesor
Par Académico**
Fis. Cargua Suárez Salomón
Rodrigo

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA



DERECHOS DE AUTOR

Nosotras Ainaguano Marcalla Myriam Esthefanía y Tipan Pazmiño Estefanía Aracelly portador/res de la Cédula de Identidad No 1805666045 y 1716312374 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Impacto de la COVID-19 sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021.

modalidad Trabajo de integración curricular, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Nombres y Apellidos



CI. 1805666045

Nombres y Apellidos



CI.1716312374

Contenido

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA	V
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS	VI
.....	VI
DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XIV
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos: General y Específicos	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	8
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Variables.....	9

1.7.1.	Variable independiente	9
1.7.2.	Variable dependiente	9
1.7.3.	Respuesta a priori	9
1.7.4.	Operacionalización de Variables	10
	Tabla 1: Operacionalización de variables	10
	CAPÍTULO II.	14
	MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.	Antecedentes.....	14
	Ilustración 1: Situación del Sistema Financiero Ecuatoriano frente al Covid-19.....	15
2.1.1.	Morosidad y solvencia en las instituciones financieras	18
2.2.	Científico.....	21
2.2.1.	Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito	21
2.2.3	Riesgo Financiero	22
2.2.4	Riesgo de crédito	22
2.2.5	Cartera vencida	23
2.2.6	Morosidad de la cartera de crédito	23
2.2.7	Causas de la morosidad	23
2.2.8	Impacto de morosidad	24
2.2.9	Indicadores financieros	24
2.2.10	Índice la morosidad	24
2.2.11	Riesgo de crédito	25
2.2.12	Medición del riesgo de crédito	26

2.2.13	Calidad de cartera de crédito	26
2.2.14	Cartera vencida	26
2.3	Conceptual.....	26
2.4	Legal.....	31
2.4.	Geo referencial.....	41
2.4.1.	Macro Localización	41
	Ilustración 2: PLANO DE LA LOCALIZACIÓN.....	42
	CAPÍTULO III.....	43
	METODOLOGÍA.....	43
3.1.	Tipo de Investigación.....	43
3.2.	Enfoque de la investigación.....	43
3.3.	Métodos de Investigación.....	43
3.3.1.	Investigación de campo	43
3.3.2.	Investigación documental	44
3.3.3.	Exploratoria	44
3.3.4.	Descriptivo	44
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	44
3.5.	Universo, Población y Muestra.....	45
	Tabla 2 : Población a intervenir.....	45
3.6.	Procesamiento de la Información.....	46
3.7.	Entrevista.....	47
	CAPÍTULO IV.....	53
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53

4.1. Análisis de datos.....	53
Tabla 3: Calificación de la cartera de crédito	53
4.2. Interpretación de resultados	55
Tabla 4: Cargos de gestión de cobranza extrajudicial - Según resolución 515-202.....	57
<i>Tabla 5. Gestión de cobranza</i>	58
Tabla 6: Calificación de las carteras totales 2019.....	60
Ilustración 3 Cartera total 2019	61
4.3. Discusión de resultados.....	62
Tabla 7: Calificación de las carteras totales 2020.....	62
Ilustración 4: Cartera total 2020.....	63
4.4. Análisis e interpretación:.....	64
Tabla 8: Cartera total 2021.....	64
Ilustración 5: Cartera total 2021	65
4.5. Análisis e interpretación:.....	66
Tabla 9. Nivel de morosidad año 2020 tabla.....	67
Ilustración 6. Nivel de morosidad año 2020.....	68
Tabla 10. Nivel de morosidad año 2021tabla.....	68
Ilustración 7. Ratio de nivel de morosidad	69
Tabla 11. Cuadro de comparación del antes y después.....	71
Tabla 12: Tasa de desempleo a nivel provincial, años 2019 y 2021 (En porcentaje respecto a la PEA).	73
Tabla 13: Tasa de empleo adecuado/pleno a nivel provincial, años 2019 y 2021(En porcentaje respecto a la PEA).	73

Tabla 14. Índice de morosidad	74
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXO.....	86
CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT).....	86
Tabla 15: Cronograma	86
15. PRESUPUESTO.....	88
Tabla 16: presupuesto	88
16. ANEXOS DE ENTREVISTA.....	89
Ilustración 8: Ing. Fabián Yucailla.....	89
Ilustración 9: Dr. Pedro Poaquiza.....	89
Ilustración 10: Analistas en sus funciones.	90
Ilustración 11: Ing. Hilda Ninabanda	90
Ilustración 12: Ing. Sara Pungaña.....	91
17. ANEXO DE ENTREVISTA REALIZADAS	92
18. ACEPTACIÓN DE CARTA	96
Ilustración 13: Carta de aceptación	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	10
Tabla 2 : Población a intervenir	45
Tabla 3: Calificación de la cartera de crédito	53
Tabla 4: Cargos de gestión de cobranza extrajudicial - Según resolución 515-202	57
Tabla 5. Gestión de cobranza	58
Tabla 6: Calificación de las carteras totales 2019	60
Tabla 7: Calificación de las carteras totales 2020	62
Tabla 8: Cartera total 2021	64
Tabla 9. Nivel de morosidad año 2020 tabla.....	67
Tabla 10. Nivel de morosidad año 2021tabla.....	68
Tabla 11. Cuadro de comparación del antes y después	71
Tabla 12: Tasa de desempleo a nivel provincial, años 2019 y 2021 (En porcentaje respecto a la PEA).	73
Tabla 13: Tasa de empleo adecuado/pleno a nivel provincial, años 2019 y 2021(En porcentaje respecto a la PEA).	73
Tabla 14. Índice de morosidad	74
Tabla 15: Cronograma	86
Tabla 16: presupuesto.....	88

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Situación del Sistema Financiero Ecuatoriano frente al Covid-19....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 2: PLANO DE LA LOCALIZACIÓN.....</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 3 Cartera total 2019.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 4: Cartera total 2020.....</i>	<i>63</i>
<i>Ilustración 5: Cartera total 2021.....</i>	<i>65</i>
<i>Ilustración 6. Nivel de morosidad año 2020.....</i>	<i>68</i>
<i>Ilustración 7. Ratio de nivel de morosidad.....</i>	<i>69</i>
<i>Ilustración 8: Ing. Fabián Yucailla.....</i>	<i>89</i>
<i>Ilustración 9: Dr. Pedro Poaquiza.....</i>	<i>89</i>
<i>Ilustración 10: Analistas en sus funciones.....</i>	<i>90</i>
<i>Ilustración 11: Ing. Hilda Ninabanda.....</i>	<i>90</i>
<i>Ilustración 12: Ing. Sara Pungaña.....</i>	<i>91</i>
<i>Ilustración 13: Carta de aceptación.....</i>	<i>96</i>

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se expone el impacto que tuvo la COVID-19 dicho estudio se realizó en la cooperativa de Ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda año 2020-2021, para dar inicio es indispensable conocer las calificaciones de cartera de crédito, el riesgo de morosidad y se realizó una entrevista estructurada dirigida a los asesores de crédito y jefe de agencia, lo cual permitió recolectar datos e información valiosa para dicha investigación, por ende, se demostró que la morosidad tuvo afectaciones a la cooperativa, pero en un ámbito amplio se indago, que también tuvo otras afectaciones no solo económicas sino también por medio de los usuarios afectaciones sociales, demográficas, culturales. Y es necesario indicar que también permiten evaluar la modalidad de calificación de morosidad para los clientes según la cartera de crédito.

Este proyecto se centraliza en la elaboración de una investigación de campo aplicando la entrevista a 4 personas de la cooperativa las cuales proporcionaron la información necesaria para a partir de este punto presentar el análisis de la entrevista estructurada y poder obtener los datos necesarios que permite realizar una comparación de los años 2019, 2020, 2021 percibiendo así cual fue la afectación que tuvo la cooperativa por la pandemia.

Se presentó en los clientes varios factores que incidieron para que los pagos de las deudas contraídas con la cooperativa una de ellas fue el desempleo esto hizo que los clientes obtengan préstamos, que se otorgó por parte de la cooperativa a los clientes para que puedan desarrollar su emprendimiento y de esta manera generen fuentes de trabajo, cabe mencionar que esto resulto beneficioso por parte de los clientes, sociedad y cooperativa, la cual supo dar plazos extendidos para que los clientes tengan la oportunidad de hacer sus pagos

La importancia de esta investigación es dar a conocer mediante los análisis de toda la información proporcionada, el acontecimiento de la epidemia que afecto a la

cooperativa ya que, de acuerdo a los resultados obtenidos, si existieron índices de morosidad entre los años 2020-2021.

Esta investigación se desarrolla en cinco capítulos, a saber:

Capítulo I: La formulación general del proyecto, se concibe la descripción del problema, formulación del problema de la investigación y preguntas de investigación, también incluye la justificación que determina en que nos enfocamos para el estudio del impacto de la COVID-19 sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021, se determinó los aspectos afines con el objetivo de investigación.

Capítulo II: El marco teórico, se muestran una reseña histórica e información relevante para la investigación sobre el impacto de la COVID-19.

Capítulo III: La metodología, tiene la finalidad de mostrar cual fue el rumbo de la investigación para entender la incurrencia que se obtuvo de la pandemia.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se dio los resultados de dicho estudio mediante cuadros de comparaciones y análisis e interpretaciones tanto de los cuadros y gráficos como de la entrevista estructurada realizada a los asesores de créditos y al jefe de agencia.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones se centra en la investigación que se realizó dando como respuesta a la hipótesis.

RESUMEN

La covid-19 fue uno de los impactos negativos sobre la cartera de crédito en la cooperativa siendo estos unos de los principales factores, como es la pérdida de empleo lo que dio paso a la morosidad de los socios de la entidad, pero a la vez creando la necesidad de adquirir créditos a las personas. En esta investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la morosidad causada por el conflicto de la pandemia del COVID hacia la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la sucursal Guaranda, considerando la información entregada de la entidad sobre las carteras haciendo un análisis de las carteras totales así comparando de los años 2019, 2020 y 2021 se hizo de estos años para ver que paso antes y después de la epidemia, en que posición se encuentra de una manera estable con los otorgamientos de los créditos.

Se establecieron tres objetivos específicos que ayudaron a cumplir con el objetivo general, se estima a determinar la morosidad provocada por el COVID-19 dentro de la cooperativa, la realización de un cuadro comparativo de los tres años y los impactos que surgieron en la pandemia, usando en cuenta la metodología de la entrevista con preguntas estructuradas para cada entrevistador que tienen estas información y adicionalmente realizando una investigación bibliográfica de los conceptos para el entendimiento de este documento.

Palabras clave: Impacto, Covid-19, Cartera de crédito, Morosidad.

ABSTRACT

This Covid-19 was one of the negative impacts on the credit portfolio in the cooperative being these some of the main factors such as the loss of employment thus leading to the default of the partners of the entity but at the same time creating the need to acquire credit to people in this case would be of the city of Guaranda and other components that influenced the recovery of the portfolio in this research aims to analyze the impact of delinquency caused by the COVID-19 on the credit portfolio of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato in the Guaranda branch, considering the information provided by the entity about the portfolios, making an analysis of the total portfolios and comparing the years 2019, 2020 and 2021 was made of these years to see what happened before and after the pandemic in what position it is in a stable manner with the granting of loans.

For this, the three specific objectives that helped to fulfill the general objective were carried out, which is estimated to determine the delinquency caused by the COVID-19 within the cooperative, the realization of a comparative table of the three years and the impacts that arose in the pandemic, using in account the methodology of the interview with structured questions for each interviewer that have this information and additionally carrying out a bibliographical investigation of the concepts for the understanding of this document.

Key words: Impact, Covid-19, Credit portfolio, arrears.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El cooperativismo desde el siglo XX forma parte del mercado financiero del Ecuador con una participación relativamente baja y con una sostenida tendencia al declive de sus ordenamientos durante la década de 1980. A finales de la década de 1990, para ser específicos en el año 1999, su nivel de presencia en el mercado empieza a considerar relevancia por la percepción de solidez y de manejo responsable de los activos que generaba contraste con la realidad del estallido nacional a causa del feriado bancario.

Las diversas cooperativas que entran en la categoría de ahorro y crédito, actualmente poseen una participación mayor y mucho más significativa en el sistema financiero ecuatoriano por el nivel de respuesta que ofrecen hacia las diversas necesidades de los clientes con el otorgamiento de créditos oportunos orientados a diversos sectores de la población conforme a niveles productivos, actividades económicas y nivel socioeconómico de los socios (Reyes & Vite, 2018).

Se debe asumir que el financiamiento que ofrecen las cooperativas está sujeto a riesgos de incumplimiento de los créditos por parte de los solicitantes, esto a su vez, motiva calificaciones de riesgo que desprestigian a la institución financiera. Un buen manejo del análisis de crédito, la cartera de pagos y de créditos impagos es positivo para mantener la confianza de los ahorristas e inversionistas con participación en las cooperativas (Jimbo & Erazo, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, ha optado por mantener un nivel responsable de asignaciones crediticias para continuar con sus operaciones en el mediano plazo sin incurrir en pérdidas significativas o aumentos del índice de morosidad que generen consecuencias en su calificación de riesgo. El problema surge en el año 2020, en la que se vio afectada por condiciones externas por la enfermedad Covid-19, las operaciones de las cooperativas surgieron modificaciones que incidieron

en sus calificaciones de riesgo y, por ende, el manejo de cobranzas se tornó con mucha más importancia para el desarrollo de la minimización de la cartera vencida.

El nivel de afectación del problema es de carácter multidimensional puesto que la baja en el nivel de comercio y de incentivos dadas las restricciones afectó a muchas familias que contaban con un nivel de ingresos para mantener su economía interna y para ello recurrir a financiamiento para cubrir con sus obligaciones o a su vez no cubrirlas hasta contar con nivel de ingresos que permita equilibrar las deudas que pueden permitirse en situaciones de normalidad (Arias & Fajardo, 2020).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato también tuvo un incremento de su cartera vencida durante el periodo 2020 en donde el índice de morosidad pasó de ser un 3,8% en enero hasta llegar a un pico de 9,1% en abril, obteniendo una calificación de riesgo para ese año de BBB otorgado por Pacific Credit Rating consultora de riesgos acreditada.

Las diversas causas que se asocian a ello son los despidos masivos, incremento de la tasa de desocupación y restricciones de movilidad, emergencia sanitaria y decesos provocados. Así también, el régimen de Ley Humanitaria que incidió en el despido de personal en muchas empresas.

En el presente trabajo de titulación se decidió investigar el tema de Impacto de la Covid-19 sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021, a fin de saber el impacto que tuvo la cartera de crédito durante ese año y como afectó a los usuarios de la cooperativa de ahorro crédito Ambato, así como las carteras vencidas que tiene la cooperativa en la sucursal Guaranda y poder determinar cuales es el índice de morosidad que obtuvo la cooperativa durante la pandemia en el año 2021.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles son los indicadores que establecen el impacto la pandemia de la Covid-19 en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda en el periodo 2020-2021?

1.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál fue el rendimiento financiero de cartera de crédito post COVID-19 en el año 2020-2021?
2. ¿Qué medios manejo la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes?
3. ¿Qué porcentaje considera que se ha reducido el otorgamiento de créditos en el año 2021?
4. ¿Cuál ha sido el porcentaje de recuperación de cartera del año 2021?
5. ¿Cuáles son los montos y porcentajes de cartera vencida que se obtuvieron en la cooperativa en el año 2021?

1.4. Justificación

Esta investigación se enfocará en el estudio del Impacto de la Covid-19 sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021, esto permitirá conocer que afectación incidió en la cooperativa, y que resultados se ha obtenido para el aplazamiento de los créditos mediante un análisis para su verificación de métodos de cobranzas realizados dentro de la organización.

Esta información será de los años 2019, 2020 y 2021, el cual permitió hacer un cuadro comparativo de las carteras totales de los meses de diciembre de cada año, para poder analizar la información de la variabilidad según el índice de la morosidad con los datos relevante y se observó cómo se ha ido recuperando los créditos después de la pandemia, pudiendo observar la eficiencia y eficacia del sistema financiero para mitigar el riesgo crediticio.

Para esto cabe mencionar que se implementaron leyes que el gobierno del Ecuador emitió para las instituciones financieras, ya que estas tendrían la obligación de publicar

sus estados financieros de manera transparente, debido a esto para la ejecución del proyecto investigativo se cuenta con los datos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda, mismos que permitirán la obtención de información para dar cumplimiento con los objetivos del trabajo investigativo. El proyecto de investigación resolverá la problemática de saber que incidencia se obtuvo en la cooperativa y que métodos utilizaron para poder hacer frente a la pandemia, ya que esta produjo la morosidad en el sector financiero.

La situación que nos motivó a realizar este proyecto es la afectación de la Covid-19 en las cooperativas de nuestro país, y dentro de ellas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la sucursal Guaranda.

Debido a la importancia de saber cómo afectó la Covid-19 la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda se utilizaron los datos emitidos de la misma entidad del periodo 2019, 2020, 2021, pudiendo así comparar las variaciones significativas con motivo de la pandemia a los factores que trascendieron en los índices de morosidad y verificando si ha existido una variación durante estos años.

1.5. Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo general

Analizar el impacto de la COVID-19 sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1.** Determinar la morosidad provocada por la COVID-19 en la cooperativa año 2020-2021.
- 2.** Realizar un cuadro comparativo según la calificación de riesgo antes y después de la pandemia.
- 3.** Evaluar cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato en la sucursal de Guaranda.

1.6. Hipótesis

H1= El nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda aumentó en el periodo 2020-2021 por el impacto la pandemia del Covid-19.

1.7. Variables

1.7.1. Variable independiente

Impacto de la Covid-19

1.7.2. Variable dependiente

Cartera de Crédito

Nivel de morosidad

1.7.3. Respuesta a priori

Se demostró en la incidencia del impacto de la covid-19 sobre la cartera de crédito en la cooperativa Ambato, sucursal Guaranda el impacto de la morosidad se vio afectado mediante los problemas de pagos debido al desempleo y la economía en general del país, para estos casos la Superintendencia de Economía y Solidaria estableció el aplazamiento de los créditos para que así los clientes puedan pagar sus créditos, mediante diferimiento de pagos, reestructuración y capitalización de deudas.

1.7.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Tipo de variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica
Impacto de la Covid-19	Variable independiente	El COVID-19 afectó a la población de varias maneras: Aumenta desempleo con efectos en pobreza y desigualdad.	Clientes	Alta tasa de muerte	1. ¿Cuál fue el número de clientes que recibió el otorgamiento de seguro de muerte <i>durante</i> la pandemia? 2. ¿Cuál fue el número de clientes que recibió seguro de desgravamen <i>en el 2021</i> ?	Técnica: De campo Instrumento: Entrevista
		Con graves efectos diferentes según grupo social: adultos mayores, niñez, jóvenes, mujeres, pueblos	Morosidad	Desempleo	1. ¿Cuál fue la tasa de desempleo de Guaranda <i>durante</i> la pandemia? 2. ¿Qué tasa de desempleo incremento en Guaranda <i>en el año 2021</i> ? 3. ¿Qué tipo de seguro tiene la cooperativa?	Técnica: Documental investigación en el INEC Instrumento: Entrevista y búsqueda de datos.

		indígenas, afrodescendientes. Se analizará en el periodo 2020-2021.	Consumo/ Microcrédito	Crédito	<p>1. ¿Qué tipo de resultados ha dado la digitalización en el sector financiero de la cooperativa <i>durante</i> la pandemia?</p> <p>2. ¿Cuál fue el riesgo de cartera de crédito que tuvo <i>tras</i> la pandemia?</p> <p>3. ¿Qué nuevas políticas se implementaron durante la pandemia en el área de cartera de crédito?</p> <p>4. ¿Cuál fue el rendimiento financiero de cartera de crédito Covid-19 en el año 2021?</p>	Técnica: De campo Instrumento: Entrevista
Cartera de Crédito	Variable dependiente	Corresponde a los registros de operaciones crediticias generadas en una institución con capacidad de generación de financiamiento.	Desempleo	Morosidad	<p>1. ¿Qué nuevas políticas se implementó en el área de cartera de crédito el <i>año 2021</i>?</p> <p>2. ¿Qué estrategias implementaron después de saber el índice de morosidad?</p>	Técnica: De campo Instrumento: Entrevista
			Socios	Solvencia	<p>1. ¿Cuál es el número de socios que tiene la cooperativa sucursal Guaranda <i>año 2021</i>?</p>	Técnica: De campo Instrumento: Entrevista

				2. ¿Qué sector económico al que pertenecen los socios considera que ha sido afectado?		
			Cartera	Liquidez	<p>1. ¿Cuál ha sido el porcentaje de recuperación de cartera del <i>año 2021</i>?</p> <p>2. ¿Hubo mayor demanda de crédito en el <i>año 2021</i>?</p> <p>3. ¿Qué medios utilizo la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes <i>en 2020</i>?</p>	<p>Técnica: De campo Instrumento: Entrevista</p>
Nivel de morosidad	Variable dependiente	La afectación que tuvo la población por la COVID-19 fue de varias maneras: ya que no solo aumenta el desempleo con efectos en la pobreza y	Desempleo	Morosidad	<p>1. ¿Cuál fue el índice de morosidad en el <i>año 2020</i>?</p> <p>2. ¿Qué estrategias implementaron después de saber el índice de morosidad?</p>	<p>Técnica: De campo Instrumento: Entrevista</p>

Desigualdad, sino
que también
Fue con graves
efectos diferentes
según los grupos
sociales.

Elaborado por: Myriam Ainaguano, Estefanía Tipan Pazmiño.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En esta investigación se expondrá todo el impacto que tuvo la COVID-19 en el sector financiero provocado por la pandemia, cuya designación ha reducido significativamente la economía de cada país teniendo que intentar mitigar el daño de la actividad económica. En esta situación es necesario tomar medidas dentro de los agentes económicos puedan tener suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero puedan seguir dando crédito, para que las entidades financieras puedan seguir recibiendo crédito, aun brindando calidad y continuidad como los servicios financieros con modificaciones transitorias a las normas que respaldan el desempeño de los deudores, es decir, personas naturales o físicas y micro, pequeñas y medianas empresas (Arango, 2020).

Los bancos centrales pueden reducir las tasas de inversión, ajustar la estructura de los requisitos de reserva sobre los depósitos, comprar papel comercial e introducir flujos de efectivo de manera proactiva de manera continua los flujos financieros de los hogares, es necesario facilitar la situación de los deudores que sufren esta fuerza mayor, para permitir la refinanciación de sus deudas, incluido el año de carencia, sin deterioro de sus calificaciones.

La conformación del comité de atención urgente requirió el desarrollo de un plan de continuidad de negocios para mantener el interés público, el cual establece planes de acción a corto y mediano plazo, anticipándose a los casos de acuerdo con el nivel de riesgo, con el fin de fortalecer la infraestructura tecnológica, mejorar las normas de seguridad en la red, aumentar la capacidad de monitoreo y asegurar el funcionamiento de los canales digitales de atención (Arango, 2020).

Es importante asegurar la solidez financiera del sistema reduciendo temporalmente los requisitos de capital y ponderando la cartera según el nivel de riesgo, especialmente

para las MIPYMES, restringiendo la distribución de utilidades e imponiendo la construcción de depósitos adicionales de capital, otra medida de gran utilidad es facilitar y potenciar el apoyo de los fondos de garantía de depósitos de cada país, especialmente para las empresas pequeñas y medianas, tanto bancarias como del sector legal (Arango, 2020).

La colaboración y la solidaridad pueden ser necesarias para ayudar a resolver problemas de solvencia y se espera que beneficien a las empresas estratégicas al aumentar la resiliencia del sector financiero para responder al impacto económico de la crisis de salud y al ajustar y socavar la liquidez, el crédito y la seguridad del riesgo operativo de sistemas sustentabilidad los bancos estatales y los bancos privados en Ecuador debieron tomar diversas medidas para hacer frente a las realidades nacionales: se implementó la reestructuración crediticia, con refinanciamiento y prórrogas de vencimiento. Asimismo, la creación de nuevos productos crediticios es vista como una estrategia clave para mitigar el impacto de las restricciones provocadas por la pandemia (Grupo FARO, 2020).

Ilustración 1: Situación del Sistema Financiero Ecuatoriano frente al Covid-19

Disposiciones para el Sector Financiero Público y Privado	
16/03/2020	Requerimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) a entidades controladas de tener un "Plan de Manejo de Emergencias" ante COVID-19: implementar estrategias y acciones concretas para controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19, en clientes y personal de los propios bancos.
17/03/2020	La SBS remitió a la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) la propuesta que expide mecanismos técnicos para implementación de medidas de alivio financiero: reestructuración y refinanciamiento de obligaciones crediticias, con el objeto de proteger los ahorros de los depositantes, afiliados y pensionistas.
18/03/2020	Disposición sobre atención al público a través de canales físicos y virtuales: la SBS dispuso ajustar el horario de atención al público en las entidades controladas de los sectores financieros público y privado, para evitar el riesgo de contagio del COVID-19, garantizando el acceso y la continuidad de los servicios bancarios y financieros.
23/03/2020	Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias: la JPRMF emite la Resolución 569-2020-F frente a la emergencia ocasionada por el COVID-19, permitiendo que los deudores de las entidades financieras controladas se acojan a medidas especiales para cumplir con sus obligaciones con el sistema financiero.
29/03/2020	Propuesta Fondo Apoyo MYPIMES: se propone la creación del fidicomiso "Fondo de apoyo MYPIMES, cadenas de valor y empleo" para contribuir al aumento de los flujos de inversión pública hacia estas empresas y a la generación de empleo a través de créditos para capital de trabajo y garantías, así como para reestructurar y refinar sus deudas.
30/03/2020	Atención en canales presenciales para el pago del Bono de Desarrollo Humano (BDH) y Bono de Protección Familiar (BPF): la SBS monitorea a las entidades controladas para garantizar la efectividad de las transferencias gubernamentales hacia los beneficiarios del BPF y BDH.
25/05/2020	Extensión de plazo de la medida de alivio financiero: la SBS propone a la JPRMF la extensión del plazo de la medida de alivio financiero para las MYPIMES, hogares y empresas, para que los pagos de los créditos diferidos y acordados en forma voluntaria entre clientes y bancos privados que vencieron hasta al 30 de mayo de 2020, tengan 90 días adicionales.
08/06/2020	Entra en vigencia la resolución de la JPRMF que amplía por más tiempo los procesos de diferimiento de pago de las deudas contraídas por los clientes en el sistema financiero. Los plazos fijados son los siguientes: ampliar en 60 días adicionales los pagos de créditos (sea por solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente), ampliar en 90 días adicionales el plazo para que las operaciones que no hubieren sido pagadas en la fecha de vencimiento, sean transferidas a las correspondientes cuentas vencidas.

Fuente: (Superintendencia de Bancos, 2014).

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) situadas en América Latina demuestran su capacidad para responder a los desafíos que plantea la pandemia mediante esfuerzos sin precedentes para ajustar las herramientas de apoyo y ajustar sus enfoques de gestión a las nuevas necesidades. Para la reactivación económica: apoyar la integración de tecnología digital, fomentar la formalización empresarial y protocolos de bioseguridad. También hay señales de un cambio en la formulación de políticas, hacia modelos de gestión adaptativos que se enfocan en empoderar y fortalecer las instituciones públicas, profundizar las alianzas con las empresas y promover dinámicas de descentralización que creen espacios para la participación de los actores regionales y locales (Zurita, 2021).

El sistema de ahorro y crédito, comparado con el sistema bancario, ha resistido mejor que el sistema bancario los embates de la recesión. Endeudarse es más barato y hace que las empresas entren a reclamar crédito, lo que crea el impulso de consumo necesario para reactivar la economía. Asimismo, se debe producir un incremento en las tasas de interés si la inflación es alta y los precios suben, es necesario frenar la economía desincentivando el consumo para bajar los precios. Haciendo uso de las facultades que les otorga el Presidente del Consejo de Política Fiscal y Monetaria y el Reglamento de la Ley Orgánica de Asuntos Financieros y Monetarios en los artículos 14 N° 11 y N° 13 al pie de la letra, permitiéndoles aprobar las reformas propuestas por la SEPsyF para gestionar la asociación internacional fondos, para concertar pequeños préstamos eficientes a tasas de interés preferenciales, por supuesto puede ser auditado (Benítez & Samaniego, 2021).

Tipos de interés ajustados a la baja a medida que se mitiga el riesgo país y según datos de SEPS y del Banco Central Europeo, el tipo activo no ha variado significativamente. Si las iniciativas propuestas como desafío no provienen del presidente del Consejo de Política Monetaria y Financiera y de Regulación del Sistema Económico y Financiero, entonces deberán presentarse en forma de propuesta analítica. El Sistema solidario y popular tiene una obligación primaria de mantener la liquidez, debe proponer mayores

beneficios a los accionistas en el certificado de aporte, particularmente en términos de tasas de interés y tasa de crédito preferencial. La pandemia provocada por el Covid-19 ha provocado diversas actualizaciones en el sistema financiero ya que se han tomado medidas de emergencia para mitigar el impacto de la crisis económica, logrando así que los efectos no se presenten en el primer caso (Benítez & Samaniego, 2021).

Las cooperativas de ahorro y valor agregado en términos de recuperación de capital han implementado medidas para recuperar los préstamos prestados; tales como la implementar un refinanciamiento y reestructuración de la deuda. A partir del segundo semestre de 2020 es inevitable un incremento en el índice de morosidad y más allá de los límites establecidos, principalmente por las medidas adoptadas por el Comité Nacional de Operaciones de Emergencia (COE-N), afectando varios meses después del reporte. Sin embargo, en el 2021 a causa de la reestructuración de la tabla de gestión de cobranza se logró estabilizar y mantener el indicador de mora dentro de los parámetros establecidos (Armijos & Illescas, 2022).

Los factores más relevantes que quebrantan la recuperación de la cartera durante la pandemia son las restricciones a la actividad económica, los negocios inactivos y los recortes de personal y salarios. Sin embargo, existen otros factores que interfieren en el proceso de recuperación y que no necesariamente se deben al Covid-19, como el desempleo, el desconocimiento del destino del crédito y la falta de conciencia de las instituciones (Armijos & Illescas, 2022).

En 2021, la fluctuación de la ratio de morosidad del primer grupo (A1) muestra que el capital moroso es inferior al de años anteriores; Las demás carteras presentan altos índices de saldo vivo, y este cambio se debe principalmente al aumento en la duración de cada categoría, lo que significa que los deudores tienen más períodos de endeudamiento disminuyendo el peligro de la afectación en su historial crediticio. La pandemia provocada por el Covid-19 ha provocado varias reestructuraciones del sistema financiero para mitigar el impacto de la crisis económica, asegurando así que los efectos no sean demasiado grandes (Armijos & Illescas, 2022).

Según Catalina Pazos en el ámbito de las finanzas colaborativas, esto generó un leve aumento del rezago Según el director general Técnico del organismo que rige la economía popular y consolidada, los créditos aumentaron en el último año de 2020, pero durante la emergencia, sus créditos disminuyeron un 1%, es decir, en marzo y abril de 2020. En las cooperativas de ahorro y crédito existen muchos créditos de consumo, microcréditos relativamente riesgosos, que se requieren principalmente en esta entidad, y se consideran así por ser bajos. en cantidad y esto encarece su carga frente a las ventajas (Chicaiza, 2021).

Según el FMI, recomiendo monitorear el crecimiento del crédito. Esto ha obligado a algunos negocios a cerrar y cerrar debido a la pandemia, y la mayor parte de los microcréditos se sacaron en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones financieras, lo que provocó una falta de ingresos para los deudores y, como resultado, Mora se desplomó. Como no había liquidez que les permitiera pagar sus créditos, aumentaron la cantidad de dinero que debían y las deudas que no podían pagar (Chicaiza, 2021).

2.1.1. Morosidad y solvencia en las instituciones financieras

La morosidad es una variable de gran importancia para una institución financiera, ya que por su tasa de morosidad puede determinar el desempeño de dichas instituciones. Los resultados muestran que en el periodo 2016 - 2020, la tasa de criminalidad tiende a aumentar por factores micro y macroeconómicos, y luego por la crisis mundial provocada por el Covid-19. Así, el aumento de la delincuencia durante el año analizado se ve afectado por el incumplimiento de los pagos de los créditos durante los primeros 30 a 60 días, debido a los déficits de compra y cuestiones conexas varían del lado del cliente y actualmente se deben a la epidemia de coronavirus, la mayoría de ellos. los cuales se han visto afectados económicamente (Periche, 2021) (Villacís, 2021).

En este sentido, la cartera de crédito está experimentando un crecimiento anual del 5% y al cierre de 2020, la tasa de morosidad para este sector es del 4%. Estas cifras indican

un desempeño positivo de la cartera, ya que la demanda de crédito ha disminuido por menores ingresos y mayores tasas de desempleo; Así como la adopción de mecanismos de alivio financiero que ajusten o difieran los pagos de los préstamos existentes (Astudillo, 2021) (Villacís, 2021).

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha provocado un ligero aumento de las deudas por préstamos a entidades financieras en el Ecuador, además, según información en poder de la Autoridad de Economía Popular y Solidaria, se puede apreciar que los depósitos también han disminuido, pero la presencia Se excluyen los riesgos sistemáticos en las cooperativas de ahorro y crédito. Por otro lado, un informe emitido por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) indica que durante el cuarto mes de 2020 el volumen de depósitos disminuyó en unos 423 millones de dólares con respecto a diciembre de 2019, lo que equivale a una disminución de 1,33%. Los créditos corren la misma suerte (Primicias, 2020).

Hasta enero, la Banca Privada Nacional recaudó 29.970 millones, de los cuales subió en abril a 29.368 millones, cifra que irá decreciendo con el paso de los meses, hasta que el mundo se aclare el fenómeno natural del nuevo Corona virus (Lizarzaburo, 2020). En este sentido, y en comparación con la información proporcionada por el director de Economía Popular y Solidaria (2020), es claro que, en enero de 2019, la tasa de criminalidad general en el sector financiero popular y solidario disminuyó, al pasar de 0,1 punto porcentual. (p.p.), la liquidez aumentó 3,6 puntos porcentuales y la solvencia disminuyó 0,1 punto porcentual. Y los intermediarios financieros bajan 2,0 puntos. Comportamiento crediticio de las cooperativas de ahorro y crédito en tiempos de crisis (Villacís, 2021).

En Ecuador, desde el año 2000, luego de la crisis financiera navideña y el inicio de la dolarización, el mercado de dinero o sistema financiero nacional (SFN) se ha convertido en uno de los sectores más importantes del mundo, y la parte más importante de la economía, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR). (CAGR) es 14.11%², registrada para el período 2000-2015. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

(COAC) lograron una tasa de crecimiento del 34,48%, convirtiéndose en el grupo de Instituciones Financieras (IFIS) de mayor aporte a la industria (Ortega, Borja, Aguilar y Montalván, 2017) (Villacís, 2021).

Así, en Ecuador, el área de resiliencia y adaptabilidad es el área de economía inclusiva y solidaria. Las cooperativas solidarias, la economía de base y las instituciones financieras han demostrado a lo largo de su historia que poseen las cualidades necesarias para resistir los altibajos. Lo hicieron una vez cuando el país atravesó una crisis financiera a fines de la década de 1990. Esto también lo lograron en 2008, cuando la recesión mundial golpeó duramente a la economía ecuatoriana (Corp. Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2020).

SEPS y JPRM anunciaron la Resolución 568-2020-F para mitigar la crisis económica que afecta al sector financiero y ayudar a Centro Corporation a crear e implementar ocho estrategias financieras estandarizadas dentro del instrumento. CMI incluye cuatro perspectivas (financiera, cliente, operaciones internas y crecimiento del aprendizaje) que pueden mejorar la gestión de carteras vencidas, carteras maduras y carteras vencidas. Sujeto a interés durante la fase de implementación sistemática y participativa a lo largo de 2021 (Masaquiza, Tite, López y Mayorga, 2021) (Chicaiza, 2021).

Por lo mencionado es que las instituciones financieras deben considerar no solo las necesidades inmediatas de sus clientes, sino también las múltiples implicaciones operativas, financieras, de riesgo y regulatorias, en el corto, largo y mediano plazo, que ha traído consigo la pandemia. Asimismo, están obligados a apoyar el funcionamiento de los mercados y la economía para ayudar al pueblo ecuatoriano a recuperar la estabilidad financiera (Castro, Santayana, Mala, Vega, Caízo, Vargas, Jara y Travaglini, 2020) (Chicaiza, 2021).

Además, la eficiencia de las actividades del sector financiero permite desarrollar estrategias que contribuyan a satisfacer las necesidades de los afiliados, con el objetivo de revitalizar la cartera, razón por la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha optado

por refinanciar la mayoría de los contratos. Créditos que permitieron plazos de repago, reestructuración de deuda y cumplimiento de sus obligaciones (García, Cárdenas y Molina, 2011) (Chicaiza, 2021).

2.2. Científico

2.2.1. Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito ayudaron originalmente a la sociedad en una variedad de situaciones, y las cajas de ahorro jugaron un papel importante ya que ayudaron a mantener la economía de los artesanos, administraron gremios, además de ayudar a los clientes con problemas relacionados con enfermedades, accidentes y servicios funerarios, entre otros. Las cooperativas de ahorro y crédito después del 2000 ahora son una parte importante de Ecuador, ya que es el grupo que más aporta, con un aumento del 34,48% (Robles & Pineda, 2020).

En Ecuador, las cooperativas nacieron en Quito y Guayaquil en 1890. Después de mucho esfuerzo, en 1937 se promulgó la Ley de Cooperativas, la cual fue reformada muchos años después hasta convertirse en lo que es hoy, una empresa que da crédito a muchas personas y tiene primordial enfoque el favorecer la agricultura, principalmente con artesanos (Robles & Pineda, 2020).

La Superintendencia de economía popular y solidaria normaliza a las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, este es una institución moderadora que busca el adecuado funcionamiento de todas las cooperativas ya que estas son las que promueven el progreso del país (Robles & Pineda, 2020).

2.2.2 Fragmentos de las Cooperativas de ahorro y crédito

En el Código Orgánico Monetario y Financiero en el Art. 447 nos dice que las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Barrezueta, 2014).

El sistema financiero popular y solidario se encuentra estructurado por cinco segmentos que en función a los saldos que se mantienen en los activos de las cooperativas y estos

serán actualizados anualmente por la junta aplicando la valoración del índice de precios al consumidor (Robles & Pineda, 2020).

2.2.3 Riesgo Financiero

Llamado riesgo de crédito o de quiebra. Según Mascareñas, nos dice que el riesgo financiero está relacionado con el riesgo económico, ya que el tipo de activos que posee una empresa y los productos que ofrece juegan un papel importante en el retorno de la inversión, ante la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones financieras (Robles & Pineda, 2020).

Por lo tanto, cada institución presenta un cierto nivel de riesgo de acuerdo a las actividades que realiza, para determinar el nivel de riesgo que debe afrontar la cooperativa, para evitar inconvenientes en sus actividades mediante una estrategia exitosa o un método de táctica adecuado (Robles & Pineda, 2020).

Teniendo en cuenta aspectos fundamentales como la moralidad del cliente y la solvencia financiera, toda organización debe realizar un adecuado análisis del riesgo financiero al momento de otorgar créditos para mantener los niveles de morosidad dentro de los límites permisibles (Robles & Pineda, 2020).

2.2.4 Riesgo de crédito

De acuerdo con Herman & Trávez, el riesgo de crédito permite saber si la institución perderá dinero por retrasos en los pagos de los clientes, por lo que ningún pago puede impactar las finanzas de la empresa, poniéndola en riesgo. El riesgo, por otro lado, es un factor de pérdida de una institución, ya que el deudor no cancela la deuda que firmó, afectando el índice de liquidez de la organización debido a la morosidad (Armijos & Illescas, 2022).

Del mismo modo, se puede señalar que el riesgo de crédito mide la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas, por lo que una institución debe contar con un programa de gestión eficaz para controlar el riesgo de crédito, y cada entidad financiera controla su propio perfil crediticio. riesgo, de esta forma prevenir problemas por falta de solvencia.(Armijos & Illescas, 2022).

2.2.5 Cartera vencida

Estos representan pasivos que mantiene la empresa, un manejo inadecuado de los programas al otorgar crédito puede afectar el crecimiento de una cartera vencida, por lo que es necesario desarrollar políticas y estrategias para regular el proceso de otorgamiento de crédito, analizar los índices de morosidad y determinar la determinación. de recuperación efectiva sexo (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.6 Morosidad de la cartera de crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas al riesgo de crédito debido a la morosidad en los pagos a los cooperativistas y depositantes, lo que resulta en el incumplimiento de las cuotas mensuales del crédito obtenido de la entidad. Deben estar respaldados por garantías debido a lo impredecibles que son frente a las cuotas periódicas, por lo que deben ser controlados por el FMI (Armijos & Illescas, 2022).

Los resultados de las inversiones crediticias y los activos dudosos se utilizan para determinar la calidad del crédito de una institución financiera. Durante muchos años, este ha sido un método utilizado para medir la solvencia de una empresa. Si el resultado es positivo, significa que la empresa hizo una buena selección de clientes en cuanto a su crédito (Armijos & Illescas, 2022).

Las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas utilizan indicadores para identificar a los socios morosos. También utilizan una operación de recuperación de pólizas de crédito para evitar la formación de socios morosos. No se han encontrado socios morosos entre estas cooperativas de crédito (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.7 Causas de la morosidad

En 2020, clientes de instituciones financieras sufrieron falta de ingresos por estado de excepción y pandemia en Ecuador. Esto llevó a una reducción en el negocio de las instituciones financieras debido a la parálisis. Además, muchas cooperativas se vieron afectadas por las condiciones y no pudieron funcionar adecuadamente (Armijos & Illescas, 2022).

Las entidades financieras encuentran insuficiencia de poder adquisitivo, lo que se refiere a créditos vencidos, también conocidos como morosos, que se dan porque los

deudores no cumplen con sus obligaciones, otra razón son las altas tasas de interés, y la imposibilidad de pagar la deuda contractual por exceder el presupuesto del cliente. Estas causales de un deudor pueden implicar insolvencia, registro en una central de riesgos regulada por bancos, impacto en su buró de crédito, lo que obligaría al deudor a cancelar su deuda con la entidad financiera (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.8 Impacto de morosidad

Las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas experimentaron un aumento en los índices de morosidad durante el 2020 debido al impacto negativo que constituyó una de las señales de alerta más importantes de la crisis financiera, afectando la rentabilidad, aumentando las carteras impagas, y a su vez la rentabilidad es evidente, por lo que puede causar problemas en la rentabilidad y liquidez de las cooperativas y cajas de ahorro durante la pandemia, afectando la liquidez de muchas empresas por el cese de actividad (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.9 Indicadores financieros

Es importante señalar que, al realizar un análisis financiero, es poco probable que los indicadores financieros sean lo suficientemente precisos para poder contraer obligaciones a corto o largo plazo, por lo que es necesario utilizar diagnósticos financieros para proporcionar información sobre una entidad y si puede hacer una inversión o si se requiere algún crédito (Armijos & Illescas, 2022).

Cabe mencionar que los estados financieros son importantes para entender el estado actual de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, especialmente si efectivamente están logrando sus objetivos para continuar con su trabajo (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.10 Índice la morosidad

La morosidad se puede calcular en base a su denominado Índice de Morosidad (IMOR), una de las medidas de riesgo de cartera de crédito más utilizadas. Indican que la tasa de morosidad es la suma de los saldos de todos los préstamos que tienen más de 30 días de morosidad más el valor de los préstamos refinanciados. Por otro lado, en un informe

presentado por la Autoridad de Regulación de la Economía Pública y Solidaria (Barrezueta, 2014), señaló que, para obtener la tasa de morosidad total, “el porcentaje de cartera improductiva es una medida de la proporción de la cartera total (la cartera está en mora) Los índices de morosidad se calculan para cartera total y límite de crédito (Armijos & Illescas, 2022).

Las argumentaciones de los autores son muy relevantes en cuanto a la fórmula del índice de morosidad es:

$$IM = \text{Cartera Improductiva} / \text{Cartera Bruta}$$

Este indicador aprueba el conocer el porcentaje de no pago que se tiene en la cartera de riesgo, dada la situación de endeudamiento y su respectiva mora según la organización financiera; de la misma manera, es una forma de calcular la eficiencia de la institución en el consentimiento y recobro de la cartera (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.11 Riesgo de crédito

De acuerdo con las normas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI 2005) citado por Vargas y Mostajo en el año 2014, el riesgo financiero o crediticio se entiende como la posibilidad del incumplimiento en los pagos de los créditos que mantienen los clientes (Armijos & Illescas, 2022).

Por ello, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se hallan en la obligación de exigir otros tipos de garantías, entre las más aplicadas se encuentran; las personales y reales, esto con el fin de cubrir el no pago de la deuda (Armijos & Illescas, 2022).

La identificación del riesgo de crédito Según Vargas y Mostajo en el año 2014, para identificar el riesgo crediticio se deben reconocer aquellos factores que generan una conducta negativa, los cuales ocasionan un aumento en el mismo, por lo que, se debe considerar el riesgo que se origina al otorgar nuevos préstamos y así como la probabilidad de presentar inconvenientes en la calidad crediticia respecto a los créditos colocados (Armijos & Illescas, 2022).

Capacidad: Se enfoca directamente en analizar, de qué manera el solicitante o prestatario se hará responsable de la deuda; esto incluye el historial crediticio y el

carácter de pago. De igual manera se consideran como garantías las hipotecas, prendas y firmas (crédito contra póliza) (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.12 Medición del riesgo de crédito

Desde el punto de vista de MicroRate en el año 2005, el riesgo crediticio no solo se encarga de medir la responsabilidad del pago de sus socios y el comportamiento de los mismos; sino también, realiza mediciones de eficiencia en la colocación y recuperación de la cartera, de esta manera las cooperativas logran sostener bajos porcentajes de mora (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.13 Calidad de cartera de crédito

Según los autores Moposita y Ramírez en el año 2016, dentro de las instituciones financieras la cartera de crédito bruta representa el total de todas las carteras (vencida, reestructurada, vigente y castigada) tomando en cuenta que no se contemplan provisiones de préstamos incobrables. Por otra parte, la cartera de crédito considera todos los créditos otorgados a los socios, los mismos que están respaldados por documentos (pagarés) firmados por los deudores solidarios (garantes) y el deudor. La calidad de cartera desempeña un rol fundamental en todas las instituciones financieras debido a que determina el éxito o fracaso de las mismas (Armijos & Illescas, 2022).

2.2.14 Cartera vencida

La cartera vencida es asociada a todos los préstamos que no se han pagado en el periodo determinado. Además, su índice está compuesto por la cartera vencida vigente, la misma que contiene el registro de todos los créditos que no se han cancelado en el tiempo establecido, de igual forma las cooperativas deben actualizar constantemente la información de su base de datos con la finalidad de clasificar aquellas cuotas que están próximas de vencimiento (Armijos & Illescas, 2022).

2.3 Conceptual

Cartera de crédito: Es un conjunto de créditos concedidos por el sistema financiero a los clientes y a los diversos establecimientos del sector público o privado. (Ecofinanzas, 2022)

Covid-19: También llamada enfermedad por coronavirus de 2019, mismo que se trata de una enfermedad respiratoria altamente contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se cree que el virus se propaga de persona a persona en gotitas, que se transmiten cuando una persona infectada tose, estornuda o habla. También se puede propagar al tocar una superficie con el virus y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos, pero esto es menos común. Los signos y síntomas más comunes de COVID-19 son fiebre, tos y dificultad para respirar. A veces, también pueden presentarse fatiga, dolores musculares, escalofríos, dolor de cabeza, dolor de garganta, secreción nasal, náuseas o vómitos, diarrea y pérdida del gusto o el olfato. Los signos y síntomas pueden variar de leves a graves y, por lo general, aparecen de 2 a 14 días después de la exposición al SARS-CoV-2 (Instituto Nacional de Cáncer, 2021).

Morosidad: Es un tipo de práctica en la que un adeudado, persona física o jurídica, incumple con el pago al término de un compromiso (Pedrosa, 2016).

Pandemia: Padecimiento epidemiológico que se amplía a muchos países o que arremete a casi todas las personas de una sitio o región (Real Academia Española, 2022).

Microcrédito: Es un tipo de préstamo de pequeña cuantía y corta duración que se concede habitualmente a personas con un bajo nivel de recursos, no tienen avales y, por tanto, son excluidas de la banca tradicional (Gil, 2017).

Crédito de consumo: Es un arquetipo de préstamo particular, con un mínimo monto económico, el cual está propuesto al provecho de un bien o servicio y concedido por el propio empresario que los provee. Todo ello bajo una protección especial al consumidor (Arias, 2020).

Sector financiero: Es un sector económico formado por el conjunto de entidades que ofrecen servicios financieros (López, 2020).

Política: Es el conjunto de relaciones derivadas de la interacción de los seres humanos como consecuencia de vivir en sociedad (García, 2021).

Reestructuración: Es el método por el cual una empresa se convierte, adaptándose a otro modelo institucional. El fin de la reorganización es el formar mayor competitividad, así como avalar el funcionamiento futuro (Morales, 2020).

Refinanciamiento: Es la emisión de nueva deuda para cancelar la anterior con el objetivo de conseguir mejores condiciones y aumentar la liquidez disponible (Díaz, 2021).

Cartera de riesgo: Cuando se habla de riesgo de cartera, en un sentido técnico, la posibilidad de que una inversión deba cambiar inesperadamente con el tiempo y cómo esto afectará a los inversores. En otras palabras, este valor es un promedio que tiene en cuenta todas las probabilidades de que la inversión deba cambiar (Euroinnova, 2022).

Novación: Se libera la primera obligación de crédito del cliente, y nace una nueva operación de crédito, completamente diferente a la anterior (El comercio, 2020).

Concesión: El gobierno federal proporciona recursos, ya sea directamente o a través de fideicomisos, a los estados, municipios y distritos federales, a personas naturales y empresas privadas, y a los organismos descentralizados y empresas estatales participantes, de conformidad con las políticas y normas establecidas al respecto (Ecofinanzas, 2022).

Medios digitales: Son formatos en los que se puede crear, visualizar, transformar y guardar información en diversos dispositivos electrónicos digitales (Aguilar, 2018).

Gestión de cobranza: Tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de Cobranzas, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de

acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos (Debita, 2022).

Restricciones financieras: La falta o la insuficiencia de los recursos financieros impide que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones y disponer de los factores de producción (Quiroa, 2021).

Socios: Se refiere a una persona física o jurídica que ha adquirido obligaciones y derechos sobre una sociedad u organización (Roldán, 2018).

COE: Un centro de operaciones de emergencia, o EOC, es el lugar donde una organización ejecuta su sistema de gestión de incidentes. El COE es donde las personas recopilan información, toman decisiones sobre prioridades y coordinan la comunicación (CDC, 2022).

Rendimiento financiero: El financiamiento proviene del proceso de invertir dinero en un negocio. Esto se puede hacer con más capital del que se necesitaba para comprar algo. Esto conduce a una recompensa financiera en proporción al capital invertido (Konfio, 2022).

Cobranza legal- judicial: Cuando el deudor no paga su deuda, los tribunales están llamados a fallar a favor del acreedor. Esto generalmente se hace a través de un juicio en el que el acreedor contrata a un equipo legal y paga los costos del proceso (Westreicher, 2022).

Juicios ejecutivos: La declaración o reconocimiento de un derecho muchas veces es ignorada o poco considerada cuando la reclamación, sentencia y tramitación se da en el Poder Ejecutivo. Esto se debe a que la decisión del Poder Ejecutivo se considera un hecho regular y dedicarle casi todo el procesamiento es normalizar las decisiones ejecutivas (Derecho Ecuador, 2005).

Cartera vencida: Es aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato (Superintendencia de Bancos, 2014).

Solvencia: Es el rango de una persona física o jurídica para solventar sus deudas financieras (Ferrari, 2015).

Preconcurso: Relativo al concurso, por el que el deudor pone en conocimiento del juzgado su situación de insolvencia y su acuerdo de refinanciación antes de un procedimiento concursal (Neoma, 2011).

Créditos de consumo: Los préstamos de consumo son bienes o servicios de consumo que alguien solicita para saldar con un sistema de pagos periódicos. Estos préstamos suelen ser administrados por un tercero y otorgados a personas físicas (Ambato, 2022).

De este tipo es el crédito destinado a personas físicas con rentas o arrendatarios.

Al escribir un préstamo, un banco u otra institución financiera requiere que los ingresos mensuales de la familia se resten de los gastos estimados del banco. Esto permite que el préstamo siga siendo válido siempre y cuando el salario o salario de la familia, las tarifas o los ingresos por alquiler sigan siendo los mismos. Se pueden hacer otros préstamos sobre la base de bonos garantizados, pensiones u otras fuentes permanentes de ingresos (Ambato, 2022).

Su objetivo principal es pagar servicios o comprar bienes para el consumidor. Este préstamo también se puede utilizar para pagar modificaciones de vivienda o consolidación de deuda (Ambato, 2022).

Microcréditos: Es propuesto para capital de trabajo, compra de activos, e inversión en servicios.

Credivienda: Desempeñada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato donde los objetivos son la adquisición de casa propia (Ambato, 2022).

Crédito vehicular: Es destinado para la adquisición de un bien automotriz (Ambato, 2022).

Cartera de créditos comerciales: Son una clase de patrocinadores financieros que ayudan a financiar la producción y comercialización de diferentes bienes y servicios a lo largo del proceso (Angulo, 2018)

Cartera de créditos a las microempresas: Los préstamos destinados a microempresas deben cumplir con dos requisitos: Deben financiar actividades productivas, comerciales o de servicios si no superan o igualan un monto determinado por el prestamista. No tienen en cuenta los bienes inmuebles de un cliente al calcular sus activos totales (Angulo, 2018)

El proveedor de crédito decidió que el préstamo del cliente se maximizaría en el crédito disponible del sistema financiero. Las personas consideran los ingresos de alguien de la quinta categoría si sus actividades comerciales constituyen su ingreso principal. Sin embargo, las personas no consideran los ingresos de las personas naturales de esta categoría porque es su principal fuente de ingresos. (Angulo, 2018)

Cartera total: Es la suma de la cartera vigente más la cartera vencida. La cartera vigente es igual a la suma de la cartera vigente sin pagos vencidos más la cartera vigente con pagos vencidos. (Diario Oficial de la Federación, 2017)

2.4 Legal

Durante la pandemia se dieron algunas disposiciones legales que ayudaron a los cliente o socios tanto de bancos como de cooperativas para hacer refinanciamientos en los créditos obtenidos por la entidad financiera.

Decretos ejecutivos

El Ejecutivo durante la pandemia expidió los siguientes decretos que son relevantes:

Durante la pandemia:

883 se reforma el Reglamento Sustitutivo para la Regulación de los Precios de los Derivados de los Hidrocarburos expedido mediante Decreto Ejecutivo Nro. 338, publicado en el Registro Oficial Nro. 73 de 2 de agosto de 2005.

884 debido a las situaciones de grave conmoción interna provocadas por los paros en distintos puntos del país, el orden público se ha visto significativamente alterado. Esto ha impedido el normal tránsito vehicular y provocado situaciones de violencia pública que ponen en riesgo la seguridad e integridad de la ciudadanía. En consecuencia, se declaró el estado de emergencia a nivel nacional.

894 el Suplemento al Registro Oficial publicado en la edición del 2 de octubre de 2019 del Registro contiene el Número de Registro Oficial 52, el cual requiere dejar sin cambios el Decreto Ejecutivo número 883 del 1 de octubre de 2019

1017 la Organización Mundial de la Salud declaró un estado de emergencia debido a la calamidad pública en todo el país, incluidos los casos confirmados de coronavirus. Esta declaración de alto riesgo desató la especulación de una pandemia de COVID-19, que representa un gran peligro para todos los ciudadanos.

Luego de la pandemia se encontró con un marco de medidas por medio de la Superintendencia de Bancos con motivo de Alivio Financiero para las personas que no pudieron cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna:

Superintendencia de Bancos

Circular Nro. SB-IG-2020-0023-C

“ARTÍCULO UNO. - Modifíquese lo dispuesto en el inciso 2 de las Disposiciones Transitorias del artículo 14 de la siguiente manera:

1. Una prórroga adicional de 60 días para que los clientes y los bancos privados puedan acogerse a la “prórroga especial de obligaciones crediticias” a solicitud del cliente o por iniciativa directa de las entidades financieras, con previo aviso a los clientes.;

2. Una prórroga de 90 días para que las transacciones que no hayan sido pagadas a la fecha de vencimiento sean transferidas a la cuenta vencida correspondiente.;

Junta Financiera

Por su parte la Junta Financiera emite una resolución para el diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias:

En su resolución 569-2020-F para ahorrar frente a la emergencia ocasionada por el COVID-19, lo que permitió que los deudores de las entidades financieras controladas se acojan a medidas especiales para cumplir con sus obligaciones con el sistema financiero.

El Estado expidió la ley orgánica de apoyo humanitario debido a la pandemia de la COVID-19, mediante Oficio No. MEF-VGF-2020-0984-O emite el dictamen favorable, de conformidad al artículo 74, número 15, del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (Garales, 2020), donde estas ayudan a mitigar los efectos de la Covid-19, fomentando la reactivación económica y productiva del Ecuador para hacer frente a la crisis.

Concordato preventivo excepcional y medidas para la gestión de obligaciones.

Art. 21.- Convenios especiales preconcursales: sociedades, patrimonios varios autónomos, fideicomisos, clubes deportivos y/o actividades y actividades recreativas de personas naturales que se dediquen a actividades comerciales, económicas,

culturales, tal como se define en el artículo 98 de la Ley Orgánica del Sistema de Rentas Internas, pueda beneficiarse En atención a la crisis sanitaria provocada por el COVID 19, e iniciar un procedimiento de mediación con todos los acreedores para llegar a un acuerdo especial preconcursal. No participarán en calidad de deudores en los siguientes procedimientos las instituciones del sistema financiero o las instituciones controladas por la Superintendencia Bancaria y la Superintendencia Económica de Solidaridad Popular que tengan por objeto social depositar depósitos a nombre de cuentahabientes en el territorio del país.

Art. 22.- Contenido del Acuerdo: El mencionado acuerdo podrá disponer las condiciones, plazos y reducción, capitalización o reorganización de las obligaciones pendientes, cualquiera que sea su naturaleza u origen. Si el contrato contempla la capitalización del crédito, la entidad financiera acreedora podrá en su lugar otorgar un préstamo a un plazo no menor de tres (3) años a una tasa pasiva de referencia para viabilizar el contrato anterior, el capital se paga al vencimiento de la deuda, y el crédito se registra como parte del patrimonio del deudor. Corresponderá a la Supervisión Monetaria y Financiera regular todo lo relacionado con el crédito a subordinados.

Art. 23.- Procedimiento de mediación: El convenio preconcursal se discutirá y acordará en mediación, y las partes acudirán a un centro de mediación debidamente registrado en la Comisión Judicial. Las solicitudes de mediación deben enviarse al Centro de Mediación, ya sea física o electrónicamente, conforme a la Ley de Arbitraje y Mediación.

Las declaraciones deben incluir detalles sobre la solicitud en una declaración jurada ante un notario público. Esta declaración se presenta además de los demás requisitos establecidos por el reglamento del Centro.

1. Todas las obligaciones del deudor;

2. Identificación clara y completa de sus acreedores, incluida la identificación del tipo de deuda de cada acreedor, incluido el nombre, la residencia, la dirección, el teléfono, el correo electrónico, el monto de la deuda, la naturaleza y la fecha de vencimiento. Además, debe especificar los nombres de los deudores solidarios, fiadores y fiadores solidarios;

3. La identificación de las partes relacionadas con el deudor;

4. Relación de todos los juicios y procedimientos con carácter sucesorio, ya sean judiciales, arbitrales o administrativos, realizados o promovidos por el deudor, con indicación de las autoridades que los conozcan, y las medidas preventivas o coercitivas dictadas contra ellos;

5. Para poder negociar con sus acreedores, el plan requiere la participación de Y. El plan requiere que Y establezca condiciones, plazos y una reducción, capitalización o reestructuración de las obligaciones pendientes.

6. La información sobre la situación financiera del deudor es necesaria para que los acreedores puedan determinar sus opciones. Esta información les permite tomar decisiones y también se utiliza para dar a los acreedores una idea de su deudor

Tanto la solicitud como el Acta de Mediación deberán ser firmados por el cónyuge o conviviente del deudor o por uno solo de ellos con poder del otro, si el deudor es una sola persona física. Además, este acto debe ser firmado por ambas partes si están en una relación de hecho o casados, salvo que existiera disolución de la sociedad conyugal o de bienes o capitulaciones matrimoniales sobre la totalidad del patrimonio que se afectará con el acuerdo.

Art. 24.- Convocatoria a los acreedores: El centro de mediación recibirá la solicitud de mediación, la tramitará de manera prioritaria y convocará a las audiencias que se requieran. La celebración de las audiencias, así como la suscripción de las actas de mediación podrán realizarse válidamente de forma electrónica.

Transcurridos los cinco días siguientes a su nombramiento, el mediador revisará los datos y documentación aportados por el deudor. Es posible que necesite corregir o complementar los datos si faltan o son incorrectos. También convocará al deudor ya los acreedores que figuren en su lista a una sesión de mediación que se llevará a cabo dentro de los 15 días siguientes a su nombramiento. Cuando un deudor tenga como acreedores a alguna institución pública, la citación a la Fiscalía General del Estado vendrá acompañada de la citación a acreedores. Cualquier correspondencia o dirección electrónica proporcionada por el deudor se utilizará para notificar a los acreedores de la asamblea., de manera individual y escrita que asegure su recepción y, al público en general, mediante una publicación en un medio de amplia circulación nacional.

Art. 25.- Efectos de la iniciación de la mediación Preconcurzal: Una vez solicitado el inicio de la mediación Preconcurzal, el deudor podrá continuar con su actividad laboral, empresarial o profesional. Antes de entrar en sesión de mediación, tanto el deudor como sus acreedores deberán abstenerse de todo acto extrajudicial o judicial de administración o disposición. Durante una sesión de mediación, el deudor no debe cometer ningún acto de disposición o administración que exceda el curso normal del negocio. Los acreedores también deberán abstenerse de realizar actos extrajudiciales o judiciales de enajenación o administración mientras se celebre una sesión de negociación. y abstenerse de realizar acto alguno dirigido a mejorar la situación en la que se encuentren respecto del resto de acreedores.

Art. 26.- El acuerdo Preconcurzal de pagos: Antes de que se firme un acuerdo Preconcurzal, los acreedores deben estar de acuerdo con al menos el 51% de la deuda. Un notario debe tener lugar en el cantón donde se firma el acuerdo para legalizar el documento. Una vez firmado el acuerdo, se puede crear un mediador. Este debe ser firmado en presencia de un notario y debe ser atestiguado por un notario del cantón donde se llevó a cabo la mediación. Esto se debe a que la fecha a partir de la cual el acuerdo entra en vigor es cuando el acuerdo es firmado por un notario. Para el cómputo

del quórum de audiencias y el porcentaje de votos necesarios para hacer válidos los acuerdos, se deberá considerar por lo menos el 51% de las acciones.

Este es el único valor del capital adeudado por los créditos, sin incluir las obligaciones con terceros. Los créditos que pertenezcan al sistema financiero privado deberán estar sujetos al control tanto de la Superintendencia de Bancos como de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Al hacerlo, se debe contabilizar el 51% de su valor.

Art. 27.- Afiliadas: Son las personas relacionadas con el deudor, persona natural, jurídica o jurídica de cualquier tipo, domiciliada o no en el Ecuador, una de las cuales participa directa o indirectamente en la dirección, administración, control o capital del deudor., o terceros que participen directa o indirectamente en la gestión, ya sean personas físicas o jurídicas o sociedades registradas en el Ecuador. Dirección, control o capital, según se determine en los términos enumerados a continuación del artículo 4.3 del Código de Rentas Internas y en el artículo 4 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Impuestos Internos.

Si el deudor es una persona física, su cónyuge y los parientes menores de cuarto y segundo grado son partes relacionadas. También se considerarán partes relacionadas del deudor las sociedades registradas, registradas o radicadas en el exterior y no registradas ante el Banco Central del Ecuador y las respectivas autoridades supervisoras de créditos externos.

Art. 28.- Validez del acuerdo Preconcurso de pagos: El acta de mediación con el acuerdo Preconcurso, para su validez:

1. En los documentos legales, los acreedores están claramente identificados;
2. La identificación clara y precisa del resto de acreedores;
3. La declaración jurada con el respectivo detalle de cada una de las obligaciones que correspondan;

4. El acuerdo Preconcurzal alcanzado, con precisión de las renunciaciones, desistimientos, condiciones, plazos y demás características acordadas;

5. Cuando es posible, se notifica a los acreedores a través de un medio de verificación que se ha realizado un acuerdo. Esto también prueba que el deudor tiene la intención de celebrar el acuerdo.; y.

6. La persona elegida por las partes o elegida por el Centro de Mediación como tercero neutral es el supervisor.

Art. 29.- Efectos del acuerdo sobre los acreedores: El acuerdo Preconcurzal será vinculante tanto para los acreedores que suscriban el acta de mediación, esto también incluye a los acreedores que no compiten con la empresa, así como a los acreedores que se consideran disidentes, neutrales y no competidores. No afecta a las instituciones controladas por la Superintendencia Financiera ni por la Superintendencia Económica.

Antes de declararse insolventes, las empresas celebran acuerdos con sus acreedores. Se denominan convenios preconcursales y se hacen cumplir a través del artículo 2362 del Código Civil. Estos acuerdos son legalmente vinculantes y también ejecutables a través de medios ordinarios. Sólo los terceros pueden detener la ejecución si su convenio fue firmado antes de la quiebra y la voluntad de sus acreedores fue escrita.

El supervisor designado por las partes o el mediador designado por el Centro de Mediación en el que se suscriba el acta de mediación Preconcurzal, deberán comunicar el contenido del acta a las instituciones públicas, financieras y no financieras, acreedores disidentes, no concursantes e interesados. La notificación se realizará en las direcciones electrónicas o domicilio de las partes que constan en el expediente del proceso de mediación.

Art. 30.- Entidades Financieras: En el caso de entidades financieras, el deudor mantendrá su calificación crediticia durante el proceso de mediación y mantendrá la

calificación que tenía asignada al Centro de Mediación un mes antes de presentar la solicitud de inicio de convenio preconcursal.

Las tarifas y obligaciones financieras o cualquier tarifa adeudada durante el proceso de mediación del Acuerdo previo a la quiebra no darán lugar a intereses moratorios, tarifas, contribuciones, recargos o sanciones durante la duración del proceso de mediación. La entidad tampoco informará de actuaciones en mora al Registro de Datos Crediticios durante este plazo si se suscribe el Acta de Mediación correspondiente. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera dictara las resoluciones que para este efecto correspondan.

Art. 31.- Tramitación de Crédito por Instituciones Públicas, Financieras y No Financieras: Las disposiciones de la ley y de este Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los créditos y obligaciones de las instituciones públicas, financieras y no financieras. Tratándose de obligaciones o deudas reestructuradas o renovadas mediante convenio preconcursal con el Servicio Estatal de Aduanas. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, las instituciones financieras públicas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS), las empresas públicas, etc. pagarán luego de formalizado el acuerdo de pago preconcursal. Todas las entidades públicas acreedoras, sean financieras o no financieras, están legalmente obligadas a observar y cumplir con lo dispuesto en el convenio preconcursal. Los altos funcionarios y jueces de ejecución o recaudadores de los citados organismos facilitarán el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, dispondrán términos y condiciones similares o mejores a los pactados por las partes en la mediación, y otras acciones que considerarán; reestructuración de crédito, renovación, facilidades de pago, extensiones de plazos y tasas de interés o cualquier otra medida para apoyar el cumplimiento de los acuerdos preconcursales.

Art. 32.- Suspensión de Procedimientos de Cumplimiento: Los procedimientos de cumplimiento que se hayan establecido, estén en proceso o se estén implementando serán suspendidos por ciento ochenta (180) días adicionales durante la emergencia sanitaria. Esta moratoria se mantendrá durante todo el proceso de mediación iniciado

para alcanzar un acuerdo preconcursal. Por tanto, un juez mandatario o cobrador sólo puede realizar actuaciones administrativas que no generen impulsos procesales y, a petición del coaccionado o con motivo del crédito o renovación del mismo, puede ordenar la cancelación de las medidas cautelares, la devolución del valor retenido de la cuenta bancaria, y en casos excepcionales El valor recibido en subastas realizadas con anterioridad al estado o al inicio del procedimiento preconcursal.

Art. 33.- Subsidiariedad: En todo lo no previsto en los artículos anteriores, en la no objeción a estos procedimientos especiales.

Art. 34.- Responsabilidad: Los representantes legales de las personas jurídicas que hayan utilizado alguno de los procedimientos especiales no son responsables solidarios derivados de su administración, excepto en el caso de cualquier tipo de dolo o dolo del representante legal o administrador en perjuicio de uno o más acreedores.

Art. 35.- Excepciones del concordato preventivo excepcional: A las obligaciones tributarias correspondientes a impuestos percibidos o retenidos, no se aplican las disposiciones de los convenios cautelares especiales y medidas de gestión de obligaciones previstas en el Capítulo IV de la Ley.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la prestación de servicios de facilitación de pagos en materia tributaria se regirá por lo dispuesto en la ley tributaria.

Art. 36.- Procedimiento a aplicar: acciones especiales previstas en el Capítulo IV de la Ley se aplicarán dentro de los tres (3) años siguientes a la publicación de la Ley en el Registro Oficial.

Normas que reglamentan las disposiciones transitorias de la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19

Art. 37.- Facilidad de Pago: Para que los deudores de las sociedades no financieras que concedan préstamos a sus clientes puedan hacer uso de la facilidad de pago prevista en las disposiciones transitorias del artículo 4 de la Ley, deberán justificar su reducción de ingresos mediante la correspondiente liquidación que incluya una reducción en un

solo trabajo Acta o documento de remuneración registrado en el sistema, o declaración de IVA del primer trimestre de 2020, en la que se verifique dicha reducción en por lo menos el treinta por ciento (30%) de sus ingresos respecto del mismo período en 2019, Dificultad para pagar a tiempo.

Art. 47.- En la Disposición Transitoria Vigésima Cuarta: "Vigésima Quinta.- Desde abril de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, las entidades del sistema financiero nacional que otorguen crédito general, productivo o microempresarial en los Estados Unidos de América por un plazo mínimo de cuarenta y ocho (48) meses, el 50 % del valor de los intereses devengados por estos préstamos podrá deducirse antes del cierre de operaciones, siempre y cuando se cumpla con el período de gracia, los términos de pago y las condiciones de tasa de interés preferencial establecidas en la Sección 10 crisis sanitaria para Combatir la Crisis Sanitaria derivada del Covid-19.

Vigésima Sexta.- Prórroga de plazos de crédito del tipo general comercial, productivo o microfinanciera hasta el 31 de diciembre de 2020 para entidades del sistema financiero nacional en exceso de \$10,000 en los Estados Unidos de América, hasta entrar en la respuesta a la crisis sanitaria ocasionada por Covid-19 la vigencia de la Ley de Organización de Apoyo Humanitario, estarán exentos del impuesto sobre la renta sobre el 50% de interés durante al menos doce (12) meses del plazo original modificar el plazo al final del año (Garales, 2020).

2.4. Geo referencial

2.4.1. Macro Localización

San Pedro de Guaranda capital de Bolívar, en Ecuador en América del Sur. Ubicada a 2.668 msnm., a 220 km. de Quito, la capital, y a 150 km. de Guayaquil, puerto principal.

Se la conoce como “Ciudad de las Siete Colinas”, esto se debe por estar rodeada de siete colinas: San Jacinto, Loma de Guaranda, San Bartolo, Cruzloma, Tililag, Talalag y el Calvario.

Guaranda, una pequeña ciudad, muy pintoresca, multicolor, enclavada en la Cordillera Occidental de los Andes. Posee una hermosa vista al paisaje del volcán Chimborazo. Se puede apreciar un clima muy agradable que oscila entre los 15 y 21 grados centígrados.

Guaranda posee una infraestructura única, con espectaculares edificaciones llegan máximo a tres pisos, la estructura de sus calles es angostas y adoquinadas. Cuenta un encanto de las ciudades idóneas para un buen descanso, en donde la cercanía y la camaradería es un plus que le da un encanto particular. (Guaranda Alcaldía, s.f.)

PAÍS: ECUADOR

PROVINCIA: BOLÍVAR

CANTÓN: GUARANDA

DIRECCIÓN: C252+X6X, Salinas, Guaranda



PLANO DE LA LOCALIZACIÓN

Ilustración 2: PLANO DE LA LOCALIZACIÓN

Fuente: Google Maps (2022)

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

Para determinar la incidencia del impacto de la Covid-19 sobre la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda, en el año 2021, se identifica que la pandemia no solo afectó a la salud de los individuos, sino también a los aspectos sociales, económicos y políticos.

Por ello la investigación se realizó a un grupo cuatro personas, las cuales serán entrevistadas para poder obtener los datos e información necesaria para nuestro estudio, en el cual también se utilizará la ficha de observación, ya que esta proporcionará la información para poder realizar un cuadro comparativo de los años 2019, 2020 y 2021 y sus respectivas gráficas, para obtener el impacto de morosidad en la afectación de la Covid-19.

3.1. Tipo de Investigación

En la información que se recolectó se aplicó la investigación cualitativa, investigación de campo, documental, exploratorio y descriptivo.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, debido a que se utilizó procesos minuciosos, sistemáticos y empíricos que generaron conocimientos y que, en la cartera de crédito, sirvieron para ver qué tipo de afectación incurrió en el tiempo de pandemia en la cooperativa Ambato.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Investigación de campo

La investigación de campo nosotras utilizamos esta técnica de recolección de datos de campo mediante la entrevista a los cuatro asesores, puesto que ayudó a recabar la información necesaria para concluir con nuestra investigación de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato.

3.3.2. Investigación documental

La investigación documental es la que ayudó para el correcto desarrollo de la investigación ya que, este inicio con todas las demás, lo cual permitió obtener un conocimiento previo de las carteras de crédito para poder sustentar con tablas y porcentajes del nivel de morosidad de la cooperativa. (Bavaresco, 2002)

3.3.3. Exploratoria

En la investigación se decidió utilizar este método de investigación para la ejecución del tema desconocido, que en este caso es el nivel de morosidad y la afectación que tuvo la Covid-19 en la cooperativa, por lo que sus resultados ayudaron a tener una mejor visión de dichos objetivos a nivel superficial (Fidias, 2006).

3.3.4. Descriptivo

En nuestra investigación utilizamos este enfoque, ya que conllevó a las realidades de los hechos, mismas que fueron fundamentale a la presentación de una interpretación correcta de los datos obtenidos para detallar el porcentaje de morosidad de la cooperativa (Sabino, 1992).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Se utilizó como instrumentos de recolección de datos la herramienta de la entrevista que consistió en entrevistar a nuestro número de población para que se de la información pertinente y la ficha de observación que consistirá en la revisión de años, para hacer una tabla comparativa de los datos de los años 2019, 2020 y 2021 y así se verificó la afectación de la COVID-19 en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, sucursal Guaranda.

Fuentes Primarias: El estudio de la investigación se obtuvo por contacto directo de los entrevistados que son los analistas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato como sujetos de estudio por medio de observación y entrevista.

Fuentes Secundarias: Se obtuvo la información por medio de artículos científicos, páginas web y con una revisión bibliográfica.

3.5. Universo, Población y Muestra

La población para intervenir es demasiado pequeña, por lo se aplicó de la siguiente manera:

Universo: Es la totalidad de individuos, en nuestro caso de investigación es el total que son 17 trabajadores que trabajan dentro de la cooperativa de la sucursal Guaranda, cual se puede extraer la información de la entidad que garantiza la información permitiendo proyectar el universo de interés.

Población: Es el conjunto de persona de los que se desea conocer algo de la investigación, en este estudio se delimitó a las cuatro personas que es el jefe de oficina y los otros asesores de créditos teniendo en cuenta las características que ellos tienen la información fundamental de la cooperativa que permitirá cumplir con los objetivos y comprobar nuestra hipótesis de investigación.

Muestra: En nuestro estudio la población es muy pequeña para la muestra que sería igual a la población que son de 4 personas, se requisito que reúne todas las condiciones o características de la población, de manera que sea lo más pequeña posible, pero sin perder exactitud.

La población se detalla a continuación:

Además, se ha determinado que se aplicara a 4 personas, puesto que estas son las más importante de la cooperativa y por lo tanto se realiza una entrevista estructurada con un cuestionario.

Tabla 2 : Población a intervenir

Población	Número
Jefe de Agencia	1
Asesor de crédito	3
Total	4

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Fuente: Observaciones

3.6. Procesamiento de la Información

El procesamiento de datos que se realizó es una entrevista estructurada con un cuestionario en Word, el cual contó con preguntas relevantes para obtener la información propicia de nuestra investigación, en el cual hicimos un análisis de las preguntas y respuestas, también del cuadro comparativo, el cual fue presentado como resultados mediante el análisis e interpretación de las gráficas que se realizaron en Excel.

3.7. Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ÁREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Sara Pungaña

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha: 22/08/22

N.º de entrevista: nº1

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. ¿Cuál es el número de socios que tiene la cooperativa sucursal Guaranda año 2021?

1780 socios hasta la fecha

2. ¿Cuál fue el efecto de la pandemia durante el año 2021?

El 5% subió la morosidad en este año

3. ¿Cuál fue el riesgo de cartera de crédito que tuvo tras la pandemia?

El riesgo de cartera fue del 20%, ya que el 60% fueron los novados y solo el 20% restante pagaba al día, la tasa de interés era del 8% cuando no pagaban a tiempo.

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ÁREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Dr. Pedro Poaquiza

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha: 22/08/22

N.º de entrevista: nº2

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. **¿Qué nuevas políticas se implementaron durante la pandemia en el área de cartera de crédito?**

Primero diferimiento, aplazamiento de crédito y por último las novaciones emergentes.

2. **¿Qué estrategias utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia?**

Se realizó cobranzas legales y mediante juicios ejecutivos

3. **¿Qué medio utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia año 2021?**

Medios digitales, como redes sociales, publicidad, radio y televisión.

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ÁREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Hilda Ninabanda

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha: 22/08/22

N.º de entrevista: nº3

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. ¿Qué tipo de resultados ha dado la digitalización en el sector financiero de la cooperativa durante la pandemia?

Tuvieron resultados de proporcionalidad donde los socios utilizaron la banca virtual para los servicios básicos, transferencias y depósitos con estos resultados se obtuvieron la facilidad al usuario de hacer cualquier pago y transferencia.

2. ¿Hubo mayor demanda de crédito en el año 2021?

Después del COVID-19 se restablecieron los créditos normales no se ha perdido

3. ¿Qué sector económico al que pertenecen los socios considera que ha sido mayormente afectado durante el año 2021?

El sector de transportes fue mayormente afectado hasta el momento y con la pandemia se quedaron parados y les resulto más difícil seguir pagando y recuperarse por ello no se conceden préstamos a los socios para transporte por el momento.

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ÁREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Fabián Yucailla

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Ciudad: Guaranda

Fecha:22/08/22

N.º de entrevista: nº4

Estimado jefe de agencia:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. ¿Cuál ha sido el porcentaje de recuperación de cartera del año 2020-2021?

En el año 2020 el porcentaje fue de 2,5 mientras que en el año 2021 el porcentaje es de 2,1%

2. ¿Se realizó refinanciamientos durante los primeros meses de la pandemia en el 2021?

Se dio 3 meses por el decreto de la Superintendencia de Bancos, pero nosotros dimos 3 meses más de plazo para que puedan pagar.

3. ¿Cuál fue el rendimiento financiero de la cartera de crédito durante la Covid en los años 2019-2020-2021?

Se observó en la cartera total el rendimiento financiero de la cartera en el año 2019: 9.546.464,10, en el año 2020: 10.295.892,03 y en el año 2021: 14.245.304,10.

¡Gracias por su colaboración!

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de datos

Estudio previo antes de pandemia en que circunstancia se encontraba la cooperativa, y análisis durante la pandemia con comparación.

Tabla 3: Calificación de la cartera de crédito

Nivel de riesgo	CATEGORÍAS	CRÉDITO PRODUCTIVO: CORPORATIVO, EMPRESARIAL Y PYMES		CRÉDITOS DE CONSUMO		CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO E INMOBILIARIO		MICROCRÉDITOS		CRÉDITO EDUCATIVO	
		DÍAS DE MOROSIDAD	DE	DÍAS DE MOROSIDAD	DE	DÍAS DE MOROSIDAD	DE	DÍAS DE MOROSIDAD	DE	DÍAS DE MOROSIDAD	
Riesgo Normal	A-1	0		0		0		0		0	
	A-2	1	15	1	15	1	30	1	15	1	15

	A-3	16	30	16	30	31	60	16	30	16	30
Riesgo Potencial	B-1	31	60	31	45	61	120	31	45	31	60
	B-2	61	90	46	60	121	180	46	60	61	90
Riesgo deficiente	C-1	91	120	61	75	181	210	61	75	91	120
	C-2	121	180	76	90	211	270	76	90	121	180
Dudoso recaudo	D	181	360	91	120	271	450	91	120	181	360
Pérdida	E	+360		+120		+450		+120		+360	

Nota: (Junta de política y regulación financiera secretaria general , 2022) **Elaboración:** Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

4.2. Interpretación de resultados

¿Cuál es el número de socios que tiene la cooperativa sucursal Guaranda año 2021?

La respuesta de la analista nos explicó del número de socios, pero ella estima que vayan incrementando los socios se le veía muy convincente, ya que dice que están haciendo mejoras para los socios para que sea más fácil acceder a las cuentas de los socios ya sea en sus propios celulares o en sus computadoras.

¿Cuál fue el efecto de la pandemia durante el año 2021?

La analista expresó que el efecto que trajo la pandemia fue la morosidad para los clientes ya que supo manifestar que algunos perdieron el empleo y no tenían como pagar por lo que se les concedió plazo para que hagan sus pagos.

¿Cuál fue el riesgo de cartera de crédito que tuvo tras la pandemia?

La analista indicó que el riesgo fue grande pero como cabe mencionar se hicieron novaciones a los clientes para que puedan pagar los créditos lo cual fue un parte beneficioso para la cooperativa ya que se incrementó los intereses al momento de hacer los pagos por parte de los clientes.

¿Qué nuevas políticas se implementaron durante la pandemia en el área de cartera de crédito?

El analista señaló que se hicieron varias implementaciones de políticas las cuales ayudaron a los clientes a poder esperar a su pago y así estén al día con las cuotas.

¿Qué estrategias utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia?

Según el analista las estrategias que se utilizaron para las cobranzas fueron buenas ya que, si se obtuvo los pagos por parte de los clientes, aunque en algunos casos todavía están en ello ya que algunos clientes se han ido fuera del país y no dan contestación de las citaciones.

¿Qué medio utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia año 2021?

Explicó que los nuevos medios digitales e incluso redes sociales para que tengan mayores socios en la cooperativa.

¿Qué tipo de resultados ha dado la digitalización en el sector financiero de la cooperativa durante la pandemia?

El resultado que se ha dado en la digitalización se ha ido incrementando ya que los socios descargan la app mediante play store, la cual se llama AmbaVirtual con más de mil descargas hasta la fecha, se observa que todavía hay deficiencias en la app ya que los usuarios dicen que en si no es una aplicación ya que esta le redirige a la página web de la cooperativa, por ende, hay deficiencia en la aplicación.

¿Hubo mayor demanda de crédito en el año 2021?

En la demanda que hay de los créditos se observó que se incrementó con la pandemia, ya que hubo más demandas por el motivo que se quedaron la mayoría de las personas sin empleo entonces empezaron a emprender y optaron por pedir préstamos a la cooperativa.

¿Qué sector económico al que pertenecen los socios considera que ha sido más afectado durante el año 2021?

El sector económico que mayormente tuvo afectación según los analistas fueron los transportistas, ya que con la pandemia se paralizaron y algunos hasta ahora no se han recuperado, por ello no les conceden préstamos hasta la fecha.

¿Cuál ha sido el porcentaje de recuperación de cartera del año 2020-2021?

El porcentaje de recuperación de cartera en el año 2021 fue menor a la del 2020 con 0,3 % por ende, hay insuficiente recuperación, por diversos factores que incidieron por la pandemia ya sean económicos, sociales o culturales.

¿Se realizó refinanciamientos durante los primeros meses de la pandemia en el 2021?

El refinanciamiento que se dio por la Superintendencia de Bancos no fue suficiente para algunos clientes lo cual hizo que la propia cooperativa cree refinanciamientos extras para que sus clientes puedan pagar.

¿Cuál fue el rendimiento financiero de la cartera de crédito durante la COVID-19 en los años 2019-2020-2021?

El rendimiento financiero que se dio en el periodo 2019 fue muy escaso frente al 2020, en el año posterior aumento positivamente, pero en el año 2021 tuvo un incremento positivo frente a los años anteriores.

Tabla 4: Cargos de gestión de cobranza extrajudicial - Según resolución 515-202

Cargos (dólares)*	Rango de días vencidos			
	a. De 1 a 30 días	b. De 31 a 60 días	c. De 61 a 90 días	d. Más de 90 días

Rango de cuota (dólares)	a. Menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. De 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. De 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. De 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. De 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. Mayor a 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente: (Junta De Regulación Monetaria Y Financiera, 2019)

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Tabla 5. Gestión de cobranza

Antes de Pandemia	En Pandemia
-------------------	-------------

Rango de días de Mora	Descripción	Rango de días de Mora	Descripción
De 1 a 2 días	Notificación automática al deudor principal por mensaje celular.	De 1 a 2 días	Notificación automática al deudor principal por mensaje celular.
De 3 a 15 días	Llamada telefónica al deudor principal informando que tiene opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o realizar acuerdos de pago.	De 3 a 15 días	Llamada telefónica al deudor principal informando que tiene opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o realizar acuerdos de pago.
De 16 a 30 días	Notificación automática al deudor principal por correo electrónico y para los que no tienen correo electrónico, realizar llamada telefónica grabada al deudor principal y garantes informando de las opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o realizar acuerdos de pago.	De 16 a 30 días	Notificación automática al deudor principal por correo electrónico y para los que no tienen correo electrónico, realizar llamada telefónica grabada al deudor principal informando de las opciones de Refinanciamiento, Reestructuración o realizar acuerdos de pago.
De 31 a 60 días	Notificación escrita al deudor principal y llamada telefónica grabada a garantes.	De 31 a 60 días	Notificación escrita al deudor principal. Se podrá reforzar con llamada telefónica grabada.
De 61 a 90 días	Notificación escrita al deudor principal y garantes. Se podrá reforzar con llamada telefónica grabada al deudor principal y garantes.	De 61 a 90 días	Notificación escrita al deudor principal. Se podrá reforzar con llamada telefónica.
De 91 a 140 días	Notificación escrita al garante y reforzar con llamadas semanales al deudor principal y garantes.	De 91 a 140 días	Llamadas telefónicas semanales al deudor principal.

De 141 a 150 días	Aviso escrito de demanda al deudor principal y/o garante.	De 141 a 360 días	Aviso escrito de demanda al deudor principal.
De 151 a 180 días	Inicio del proceso judicial correspondiente.	De 361 a 390 días	Inicio del proceso judicial correspondiente.

Nota: (Armijos & Illescas, 2022)

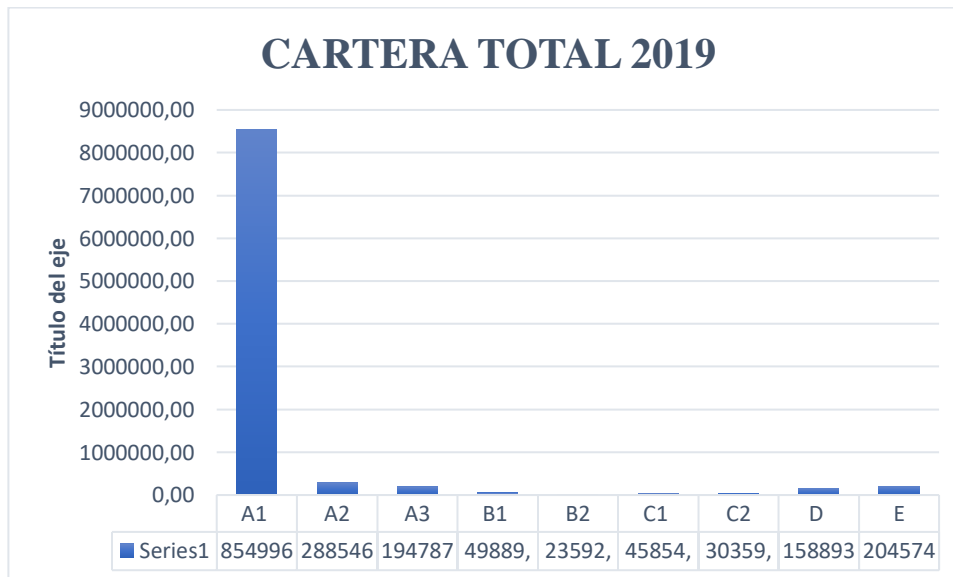
Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Tabla 6: Calificación de las carteras totales 2019

Cartera total			
Mes de diciembre 2019			
Calificación	Socios	Cartera	
		Número	Valor
		Porcentaje	
A1	1192	8549968,32	89,56%
A2	18	288546,57	3,02%
A3	20	194787,22	2,04%
B1	8	49889,19	0,52%
B2	7	23592,14	0,25%

	C1	8	45854,28	0,48%	
	C2	0	30359,02	0,32%	
	D	3	158893,15	1,66%	
Fuente:	E	102	204574,21	2,14%	Cooperativa
de ahorro y					crédito
Ambato	TOTAL	1358	9.546.464,10	100%	sucursal
Guaranda					
Elaboración:					Myriam
Ainaguano y Estefanía Tipan					

Ilustración 3 Cartera total 2019



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

4.3. Discusión de resultados

Dentro de la cartera total sumando de la cartera vigente más la cartera vencida según las calificaciones del Superintendencia de Bancos, existe un crecimiento de la cartera durante el año 2019. Se puede concluir que la cooperativa, con referencia a diciembre del 2018 hubo menos, tuvo un crecimiento en la cartera de \$9.546.464,10 millones con un número de socio 1358. Las cifras se expresan en millones de dólares. Percibiendo todos los tipos de créditos que otorgan la cooperativa como son: Microcrédito, Crédito de Consumo y Crédito Comercial, este año se ha adquirido a través del tiempo el segmento crediticio del Consumo de financiamiento, este segmento se analizó en la sucursal Guaranda a la última fecha de análisis de diciembre 2019.

Tabla 7: Calificación de las carteras totales 2020

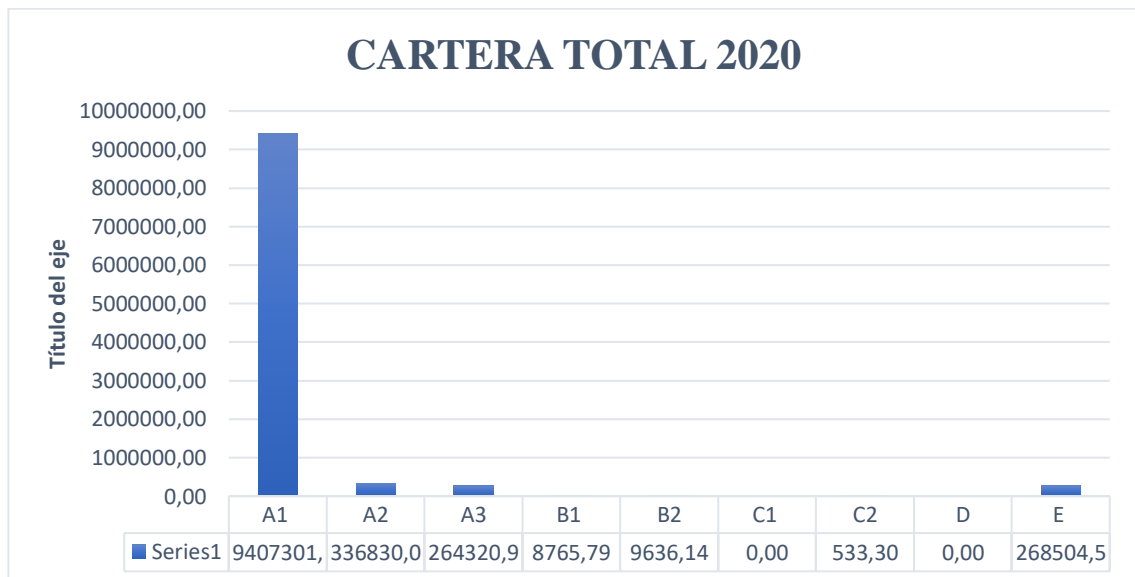
Cartera total			
Mes de diciembre 2020			
Calificación	Socios		Cartera
	Número	Valor	Porcentaje
A1	1150	9407301,25	91,37%
A2	40	336830,08	3,27%
A3	33	264320,95	2,57%
B1	4	8765,79	0,09%

B2	2	9636,14	0,09%
C1	0	0,00	0,00%
C2	1	533,30	0,01%
D	0	0,00	0,00%
E	135	268504,52	2,61%
TOTAL	1365	10.295.892,03	100%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Ilustración 4: Cartera total 2020



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

4.4. Análisis e interpretación:

Del monitoreo y seguimiento realizado a la cartera total del año 2020, conforme a las acciones aplicadas por la cooperativa en apoyo a sus socios, tenemos: En la cartera total de los créditos se puede apreciar que existe un crecimiento de \$10.295.892,03 con un número de socio 1365 a diferencia del año 2019 hubo menos, ya que en este año surgió la pandemia de la COVID-19 por lo que se puede concluir que no afectó en realidad a la cooperativa si no más bien tuvo un crecimiento notable del año pasado a lo que se registró un aumento el crédito de consumo que se otorgó.

También en este año se hizo un método de cobranza aplazando a tres meses de plazo para que puedan pagar a causa de la pandemia, lo cual se puede observar en las calificaciones tuvo un nivel de riesgo que sería un riesgo normal en la mayoría de socios.

Tabla 8: Cartera total 2021

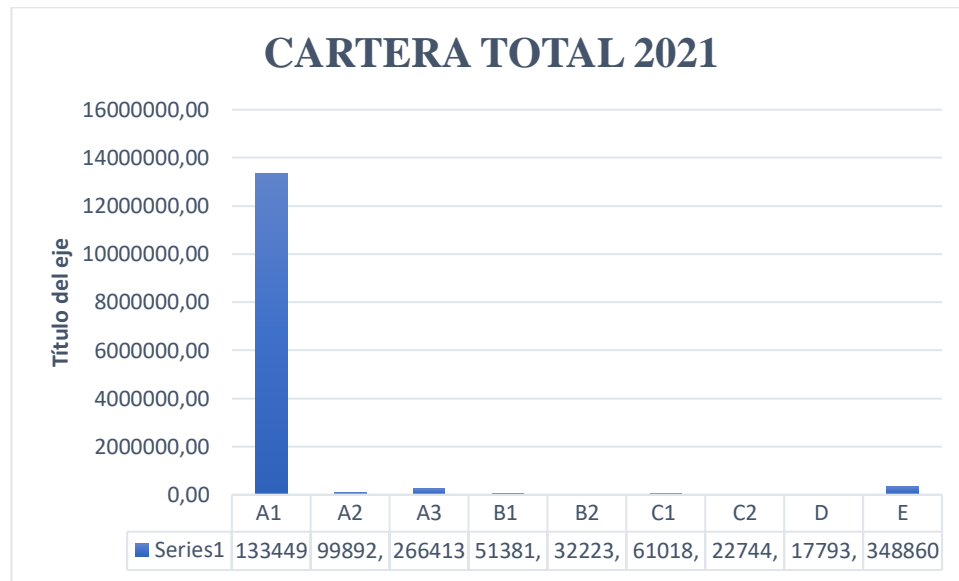
Cartera total			
Mes de diciembre 2021			
Calificación	Socios	Cartera	
	Número	Valor	Porcentaje
A1	1402	13344976,86	93,6%
A2	21	99892,90	0,70%

	A3	33	266413,54	1,87%
	B1	10	51381,48	0,36%
	B2	6	32223,22	0,23%
	C1	11	61018,57	0,43%
	C2	5	22744,22	0,16%
Fuente:	D	3	17793,29	0,12%
	E	123	348860,02	2,45%
	TOTAL	1614	14.245.304,10	100%

Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Ilustración 5: Cartera total 2021



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

4.5. Análisis e interpretación:

Existe una cartera total importante ya que se señala un alto crecimiento del año 2021 con un saldo de \$14.245.304,10 con un número de socio 1614 ante el año 2020 hubo menos, se registró todos estos meses que se otorgó los créditos de microcréditos y consumo a lo cual se puede decir financieramente tuvo mayor aumento créditos en este periodo.

Estos porcentajes de concentración a través del tiempo han registrado un crecimiento permanente en los créditos en el caso de la Cooperativa Ambato también, un comportamiento en las calificaciones se presentaron un nivel de riesgo en este año 2021 se observa un riesgo normal a gran cantidad y se determinó que tuvo una pérdida este periodo de tiempo que se expresa en la gráfica.

Nivel de morosidad según la calificación de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito de Ambato

Tabla 9. Nivel de morosidad año 2020 tabla

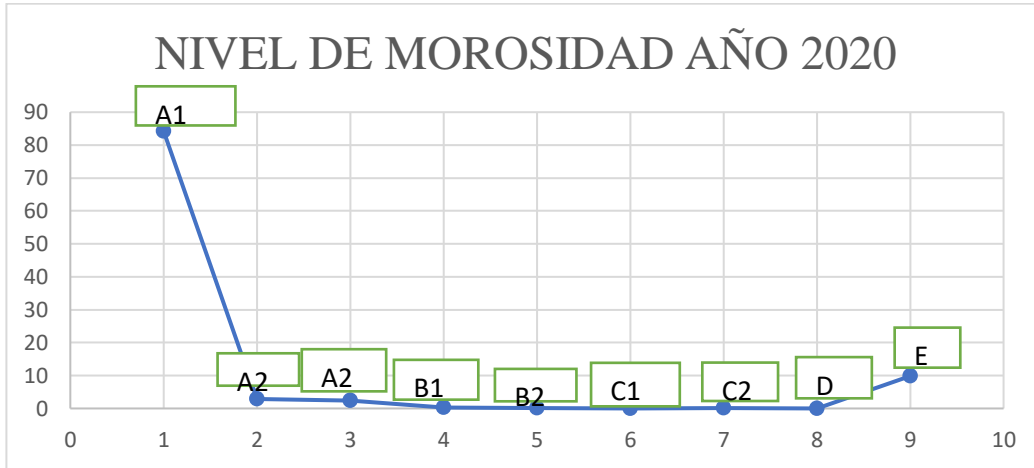
Nivel de morosidad 2020		
Calificación	Número	Porcentajes
A1	1150	84%
A2	40	3%
A3	33	2%
B1	4	0%
B2	2	0%
C1	0	0%
C2	1	0%
D	0	0%
E	135	10%
TOTAL	1365	100%

Fuente: Cooperativa de crédito Ambato sucursal

Elaboración: Myriam Estefanía Tipan

ahorro y
Guaranda
Ainaguano y

Ilustración 6. Nivel de morosidad año 2020



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Análisis e interpretación: Según el gráfico se puede observar que el nivel de índice de la morosidad del año 2020 es de 10% según la calificación de cartera de crédito E, esto quiere decir que hubo problemas de pagos por parte de los socios, esto puede deberse a varios factores, los socios no tenían el dinero suficiente para estar al día con los préstamos de la cooperativa esto incurrió que estén en un nivel alto de morosidad, ya que se pasó el plazo del pago de los 90 días.

Tabla 10. Nivel de morosidad año 2021

Nivel de morosidad 2021		
Calificación	Número	Porcentajes
A1	1402	87%

Ilustración 7. Ratio de nivel de morosidad

	A2	21	1%
	A3	33	2%
	B1	10	1%
A1	B2	6	0%
	C1	11	1%
	C2	5	0%
	E	123	8%
	TOTAL	1614	100%



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Análisis e interpretación: Según el gráfico se puede observar que el nivel de índice de la morosidad del año 2021 es de 8% según la calificación de cartera de crédito E, ya que esta es el nivel más alto que se tiene frente a las demás calificaciones quiere decir que hubo problemas de pagos por parte de los socios, esto puede deberse a varios factores, por ejemplo que los socios que adquirieron los préstamos no tenían el dinero suficiente para estar al día con los préstamos de la cooperativa esto incurrió que estén en un nivel alto de morosidad, ya que se pasó el plazo del pago de los 90 días y se tuvo que mandar a la central de riesgo.

Tabla 11. Cuadro de comparación del antes y después

Cartera total									
Calificación	Mes de diciembre 2019			Mes de diciembre 2020			Mes de diciembre 2021		
	Número de Socios	Cartera Valor	Porcentaje	Número de Socios	Cartera Valor	Porcentaje	Número de Socios	Cartera Valor	Porcentaje
A1	1192	8549968,32	89,56%	1150	9407301,25	91,37%	1402	13344976,86	93,6%
A2	18	288546,57	3,02%	40	336830,08	3,27%	21	99892,90	0,70%
A3	20	194787,22	2,04%	33	264320,95	2,57%	33	266413,54	1,87%
B1	8	49889,19	0,52%	4	8765,79	0,09%	10	51381,48	0,36%
B2	7	23592,14	0,25%	2	9636,14	0,09%	6	32223,22	0,23%

C1	8	45854,28	0,48%	0	0,00	0,00%	11	61018,57	0,43%
C2	0	30359,02	0,32%	1	533,30	0,01%	5	22744,22	0,16%
D	3	158893,15	1,66%	0	0,00	0,00%	3	17793,29	0,12%
E	102	204574,21	2,14%	135	268504,52	2,61%	123	348860,02	2,45%
TOTAL	1358	9.546.464, 10	100%	1365	10.295.892 ,03	100%	1614	14.245.304 ,10	100%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Conclusión: Tras el análisis de las gráficas se puede observar que el porcentaje de morosidad del año 2021 es más alto por 0,01 más con respecto al año anterior, esto se debe a que los socios todavía no se han recuperado de la crisis que ha dejado la pandemia por ende no son capaces de solventar las deudas adquiridas en la cooperativa.

Nivel de morosidad según el porcentaje de desempleo y empleo adecuado año 2019-2021.

Tabla 12: Tasa de desempleo a nivel provincial, años 2019 y 2021 (En porcentaje respecto a la PEA).

Provincia	2019	2021
Bolívar	1,40%	1,10%

Fuente: (estadística, 2022)

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Análisis e interpretación: Se observa según el ENEMDU que la tasa de desempleo de la provincia Bolívar es del 1,10% al año 2021, eso quiere decir que hay una disminución de tasa de desempleo del -0,30% con respecto al 2019 por ende, hay una probabilidad de los socios que hayan realizado los préstamos paguen y se reduzca la morosidad.

Tabla 13: Tasa de empleo adecuado/pleno a nivel provincial, años 2019 y 2021 (En porcentaje respecto a la PEA).

Provincia	2019	2021
Bolívar	20,90%	17,00%

Fuente: (estadística, 2022)

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Análisis e interpretación: Se observa según el ENEMDU que la tasa de empleo de la provincia Bolívar es del 17% al año 2021, eso quiere decir que hay una variación de tasa de empleo del -3,90% con respecto al 2019, esto quiere decir que no hay un adecuado empleo en la provincia Bolívar y por ello quizás los trabajos que haya son temporales y no definitivos, esto crea una alta tasa de morosidad en las cooperativas y bancos ya que por esta razón dejan de pagar los préstamos.

Indicadores que incidió la COVID-19 sobre la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal de Guaranda.

Tabla 14. Índice de morosidad

Año	2019	2020	2021
Cartera en Riesgo/ Cartera vencida total	236.152,29/9.546.46 4,10	782.875,16/10.295.89 2,03	900.327,24/14.245.30 4,10
Porcentaje	2,47%	7,68%	6,32%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Guaranda

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

Análisis

Se indicó que la morosidad de la cooperativa en el año 2019 es del 2,47%, en el año 2020 es de 7,68% y del año 2021 es de 6,32%, así se establece que del año 2019 al 2020 supero un porcentaje notable que impacto por la COVID -19 en la morosidad de los socios, en el año 2020 y 2021, se observa que disminuyo a diferencia del año anterior que era el año 2020 ya que se estableció en la entidad las políticas y estrategias ante la pandemia y por la SEPS, también solo puede ser máximo del 10% el índice de morosidad que se establece por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El desempleo fue oportunidad de créditos para el surgimiento de nuevos negocios.

- A causa de la pérdida de empleo en el tiempo de la Covid-19, existió una demanda de crédito a falta de trabajos considerando que el país entero fue afectado económica a consecuencia de la enfermedad, en el caso de la población de Guaranda se registra una afectación grave en esas épocas de pandemia por parte de cada integrante de una familia existió un desempleo, a causa de esto la mayor de persona tuvieron la necesidad de adquirir de créditos de un monto bajo y de interés menor que sea accesible a pagar en lo cual estoy microcréditos tuvieron la finalidad del surgimiento de emprendimiento y negocios por efecto de la pandemia teniendo en cuenta la crisis económica del país.
- En el caso de las cooperativas la incidencia que se obtuvo de la pandemia fue la necesidad de adquirir de un crédito en estas entidades que pudieran otorgar créditos, así aumentaron los socios en la cooperativa teniendo un mayor beneficio, según sus intereses, para ello hubo mayores medidas al conceder un préstamo a las personas para verificar su liquidez a un crédito, a esos que necesitaron de crédito fue para financiamiento a los pequeños negocios que tuvieron problemas de rentabilidad siendo difícil de sostener una estabilidad económica a causa de esto surgieron el cierre de negocios y la pérdida de empleo, teniendo en cuenta que es un estrategia al acceso a un crédito para

potenciar la viabilidad de los negocios mejorar la productividad y competitividad con el fin de aumentar los ingresos y estabilidad económicas de las personas.

Morosidad de los créditos

- La mayoría de los créditos que se concedieron fueron impactados por la COVID-19, siendo causante de la morosidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, los que son de segmento 1 como es la Cooperativa Ambato en la sucursal Guaranda, se presentó planes de contingencia al sobrellevar a la entidad a una estabilidad económica con estrategias gerenciales. La cooperativa de investigación se hizo un análisis de antes y después de la pandemia para ver qué efectos surgió en la cartera total a comparación a los años de 2019, 2020 y 2021, por lo cual, se dio un análisis de que no afecto de manera crítica a la entidad, observando que existió una demanda de crédito, pero a la vez un incremento de morosidad en la época de la enfermedad teniendo una estabilidad económica para cubrir sus gastos operacionales de la organización.
- En estos casos de morosidad la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria estableció el aplazamiento de los créditos a pagar de esta manera mejoro el impacto, surgieron estrategias de diferimientos de pagos y reestructuración de créditos. En esta entidad no fueron suficientes estas medidas que sugirieron sino ellos como institución concibieron el diferimiento, aplazamiento de crédito y las novaciones emergentes para el beneficio de los clientes a aplazamiento extra que se dio dentro de la Cooperativa de Ambato.
- Con la aparición de la COVID-19 se vio afectado el sector de transporte, puesto que se declaró el toque de queda en el año 2020 por ende se quedaron parados durante varios meses lo que hizo difícil los pagos de créditos de estas personas que eran dueñas de transportes urbano e interprovinciales, muchos recurrieron a vender propiedades para solventar sus deudas, otros no tuvieron otra opción de vender los buses e intentar pagar , pero otro no pudieron vender por ende

entraron en el sistema de morosidad ya que se le dificultó poder hacer los pagos .

- La cooperativa obtuvo una buena rentabilidad a pesar de los clientes que no pagaban las deudas, ya que facilitaron los pagos dándoles hasta 6 meses para pagar y no caer en mora, esto hizo que crezcan los intereses por no pagar a tiempo lo que beneficio a la cooperativa. También se hicieron capitalizaciones las cuales eran hacer un nuevo préstamo incluyendo los intereses y lo que estaba debiendo en cliente con un nuevo pago a la cooperativa por ende la cooperativa supo sacar provecho de la crisis económica al dar este tipo de soluciones a los clientes para que no estén en la central de riesgos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- Se concluye, que los resultados obtenidos de los cuadros comparativo según la calificación de riesgo y cartera total de antes y después de la pandemia, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal de Guaranda se observó que existe un comportamiento en el aumento de número de los socios al año 2021, así mismo se determinó que existe un nivel notable de morosidad que aumento desde el 2019 al 2020 y en el 2021 tuvo un menor riesgo de morosidad, en el nivel de calificación E es donde se concentran una gran parte de socios después del nivel A1 lo que se concluye que conforme a las gráficas se ha registrado un crecimiento en el otorgamiento de crédito y alta tasa de morosidad por la incidencia de la COVID-19 por el cual, se ha establecido estrategias y mecanismos en la gestión de créditos y recuperación de la cartera para tomar mejores decisiones en el otorgamiento crédito.
- La pandemia de la COVID-19 provocó varios impactos y no solo en el ámbito financiero , en el caso particular de la Cooperativa Ambato es uno del segmento 1 refleja mayores activos del sector financiero, por esta razón existe varios factores que repercutieron en la cartera de crédito como es la morosidad de los socios en los créditos otorgados, por ello se evaluó con las gráficas el nivel de riesgo y las categorías para obtener un análisis de los años 2020 y 2021, se observó que en el año 2020 en la calificación E hubo un total de 135 socios los cuales tenían una deuda total de 268.504,52 esto se concentró en el nivel de dudosa recaudo, es debido a la COVID-19 que afectó de manera significativa y al 2021 fue mejorando puesto que con los mismos créditos otorgados por la cooperativa las personas trabajaban en sus emprendimientos ,lo que les llevo a ser solvente con los pagos de los préstamos realizados, y estos se mantuvieron estables ante las medidas que sostuvieron para la recuperación de los créditos por ende al año 2021 la morosidad descendió.

- Tras determinar las incidencias que causó la COVID-19 se estableció varios factores que incidieron sobre la cartera de crédito, dentro de la entidad frente a la pandemia, se entendió que los usuarios afrontaron la crisis económica, social del país que generó un efecto negativo, como la pérdida de empleo, morosidad en los créditos, salidas del país emigrando en busca de una mejora económica para la familia se observó un impacto notable, la mayor afectación fue al sector de transporte la cual no se termina de recuperar hasta ahora según los analistas ya no se les está concediendo préstamos por el monto de deuda en la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado cuál fue el impacto que generó la COVID-19 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, sucursal Guaranda se recomienda:

- Realizar un estudio completo de nuevas estrategias que se puedan utilizar para hacer frente a la morosidad en el sistema financiero para que la cooperativa tenga un respaldo para actuar y haya menores casos de riesgo de cartera.
- Al facilitar préstamos se recomienda analizar a los socios mediante plataformas digitales las cuales detecten según el estándar de los indicadores el riesgo de caer en mora del cliente, estos tienen que contener la información para ver su liquidez y solvencia y así crear medidas de solvencia para actuar frente a las carteras vencidas en el sistema financiero y hacer los cuadros respectivos según la calificación con mayores datos que ayuden a comprender la situación de la cooperativa y realizada por un solo asesor financiero.
- Se recomienda analizar los factores externos a las entidades tanto lo social como lo cultural, así mismo tener conocimiento previo de las personas que quieren adquirir un préstamo y analizarlo con profundidad, tener un plan de contingencia frente a problemas que se den externos a la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Grupo FARO. (29 de Junio de 2020). *Situación del sistema financiero ecuatoriano frente al COVID -19*. Obtenido de <https://grupofaro.org/situacion-del-sistema-financiero-ecuatoriano-frente-al-covid-19/>
- Aguilar, C. P. (20 de abril de 2018). *Entreperiodistas*. Obtenido de <http://www.entreperiodistas.com/medios-digitales-herramientas-utiles/>
- Arango, M. (13 de Abril de 2020). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-fina>
- Arias, E. R. (04 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito-al-consumo.html>
- Arias, K., & Fajardo, M. (2020). Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del ecuador y el financiamiento con el FMI. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 218-228. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7897665.pdf>
- Armijos, J., & Illescas, D. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Instituto Tecnológico Superior Jubones*, 1-16.
- Barrezueta, H. d. (12 de septiembre de 2014). *CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Bavaresco. (2002). Marco metodológico. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf>

- Benítez, J., & Samaniego, G. (2021). Desafios para cooperativas de poupança e crédito no Equador no cenário de pandemia covid 19. 16.
- *CDC*. (09 de junio de 2022). Obtenido de <https://www.cdc.gov/cdctv/spanish/emergencypreparednessandresponse/eoc101-transcript.html#:~:text=Un%20centro%20de%20operaciones%20de,coordina%20la%20acci%C3%B3n%20y%20comunicaci%C3%B3n>.
- Chicaiza, L. (Agosto de 2021). “*Incidencia del COVID 19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito*”. Obtenido de [file:///C:/Users/INTEL%202020/Downloads/T5121ig%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/INTEL%202020/Downloads/T5121ig%20(1).pdf)
- *Debita*. (09 de junio de 2022). Obtenido de <https://debita.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- *Derecho Ecuador*. (24 de noviembre de 2005). Obtenido de <https://derechoecuador.com/el-juicio-ejecutivo/>
- Díaz, N. (03 de febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/refinanciacion.html>
- *Eco-finanzas*. (06 de junio de 2022). Obtenido de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm
- *Eco-finanzas*. (09 de junio de 2022). Obtenido de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CONCESION_DE_CREDITOS.htm
- *El comercio*. (09 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/novacion-refinanciamiento-reestructuracion-creditos->

pagos.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20novaci%C3%B3n%3F,totalmente%20distinta%20de%20la%20anterior.

- *EUROINNOVA*. (09 de junio de 2022). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-riesgo-de-cartera>
- Ferrari, F. J. (30 de noviembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html#:~:text=Solvencia%20es%20la%20capacidad%20de,contra%C3%ADdo%20o%20que%20planea%20contraer>.
- Fidas. (2006). *Tipo de investigación*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0083956/fase02.pdf>
- G, F. (21 de abril de 2012). *Tipos y diseño de la investigación*. Obtenido de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html#:~:text=Arias%20\(2012\)\)%2C%20define%3A,informaci%C3%B3n%20pero%20no%20altera%20las](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html#:~:text=Arias%20(2012))%2C%20define%3A,informaci%C3%B3n%20pero%20no%20altera%20las)
- Garales, L. M. (29 de septiembre de 2020). *REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE APOYO HUMANITARIO*. Obtenido de https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento_general_ley_organica_apoyo_humanitario_oct2020.pdf
- García, A. M. (09 de febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/politica.html>
- Gil, S. (05 de junio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/microcredito.html>

- Google Maps. (2022). *Ubicación Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=cooperativa%20de%20ahorro%20y%20credito%20ambato%20sucursal%20guaranda&rlz=1C1CHBD_esUS977US977&sxsrf=ALiCzsa8sqZuIPsvLmYme_L21aAZCRujSQ:1653609076378&ei=eQaQYrbMDty6ytMP_fuZ2Aw&oq=cooperativa+de+ahorro+y+credito+ambato&gs_
- *Guaranda Alcaldía*. (s.f.). Obtenido de <http://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/>
- *Instituto Nacional de Cáncer*. (09 de junio de 2021). Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>
- Jeison Efrén Armijos Espinoza, I.-A. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 166.
- Jimbo, C., & Erazo, J. (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(3–1).
- *Konfio*. (09 de junio de 2022). Obtenido de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-son-los-rendimientos/>
- López, J. F. (25 de febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-financiero.html>
- Medina, M. I. (10 de junio de 2022). *Enciclopedia virtual*. Obtenido de <https://www.eumed.net/tesis->

doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html#:~:text=4.3.2%20Enfoque%20cualitativo,acuerdo%20con%20las%20personas%20implicadas.

- Morales, F. C. (28 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reestructuracion-empresarial.html>
- *NEOMA*. (11 de agosto de 2011). Obtenido de <https://www.um.es/neologismos/index.php/v/neologismo/1154/preconcurso#:~:text=Relativo%20al%20precurso%2C%20por%20el,antes%20de%20un%20procedimiento%20concur%20>
- Paulina del Cisne Yaguana Encalada, P. d. (4 de julio de 2020). Los procesos de crédito y su impacto en las instituciones financieras. *ProSciences Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, págs. 4(36), 76–85. Obtenido de <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss36.2020pp76-85>
- Pedrosa, S. J. (12 de enero de 2016). *Enconomipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Periche, L. (2021). Refinanciamiento en los créditos bancarios debido al COVID19 y su influencia en las finanzas personales de las familias Piuranas 2020.
- Quiroa, M. (07 de febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-restricciones.html#:~:text=Restricci%C3%B3n%20financiera%3A%20La%20falta%20o,de%20los%20factores%20de%20producci%C3%B3n>.
- *Real Academia Española*. (09 de junio de 2022). Obtenido de <https://dle.rae.es/pandemia>

- Reyes, K. G., & Vite, E. P. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*. Obtenido de <http://revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Robles, M., & Pineda, Y. (2020). El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los períodos 2019-2020. 3-8.
- Roldán, P. N. (06 de diciembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/socio.html>
- Sabino, C. (1992). EL PROCESO DE INVESTIGACION. Buenos Aires . Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Superintendencia de Bancos. (05 de septiembre de 2014). Obtenido de https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf
- Villacís, J. E. (2021). La Responsabilidad Social y el rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 del Cantón Ambato. *Master's thesis*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000600032
- Westreicher, G. (09 de junio de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Zurita, A. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. 116.

ANEXO

CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

Tabla 15: Cronograma

N° Actividades	Fecha de inicio	Fecha de finalización	24.05.2022	25.05.2022	26.05.2022	27.05.2022	28.05.2022	29.05.2022	30.05.2022	31.05.2022	01.06.2022	02.06.2022	03.06.2022	04.06.2022	05.06.2022	06.06.2022	07.06.2022	08.06.2022	09.06.2022	10.06.2022	22.07.2022	03.08.2022	04.08.2022	06.08.2022	11.08.2022	15.08.2022	17.08.2022	18.08.2022	25.08.2022	27.08.2022	02.09.2022		
			Elección del tema	24.05.2022	24.05.2022																												
Desarrollo del planteamiento del problema	24.05.2022	25.05.2022																															
Establecimiento de los objetivos del estudio	25.05.2022	26.05.2022																															
Entrega de oficio y carta de aceptación de la institución	27/5/2022	27/5/2022																															
Justificación y delimitación de la investigación	27.05.2022	28.05.2022																															
Marco Teórico	28.05.2022	30.05.2022																															
Metodología Tipo de investigación	31.05.2022	02.06.2022																															
Población y Muestra	02.06.2022	04.06.2022																															
Recolección de la información	05.06.2022	06.06.2022																															
Procesamiento de la Información	07.06.2022	08.06.2022																															
Cronograma de actividades	08.06.2022	09.06.2022																															
Presupuesto	09.06.2022	10.06.2022																															

15. PRESUPUESTO

Tabla 16: presupuesto

Cantidad	Descripción del Recurso	Valor unitario	V. Total
2	Computadoras portátiles	750	1.500
2	Esferos punta gruesa	0,35	0,70
1	Cuaderno	1,50	1,50
15	Movilización urbana	0,30	4.5
15	Movilización provincial	3	45
180	Impresiones a color	0,10	18
5	Anillado	1,50	7,50
1	Cd	1,50	1,50
Total			1578,7

Elaboración: Myriam Ainaguano y Estefanía Tipan

16. ANEXOS DE ENTREVISTA



Ilustración 8: Ing. Fabián Yucailla

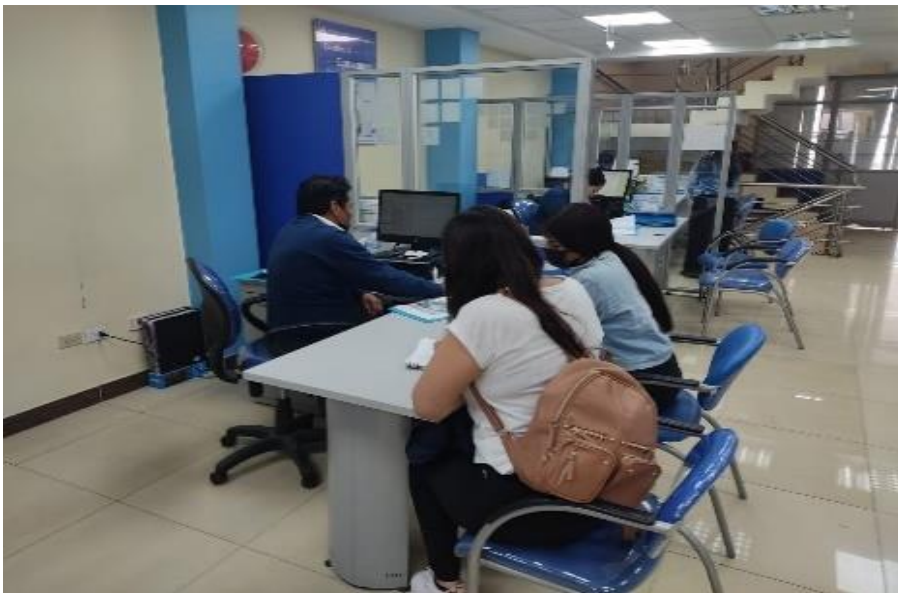


Ilustración 9: Dr. Pedro Poaquiza

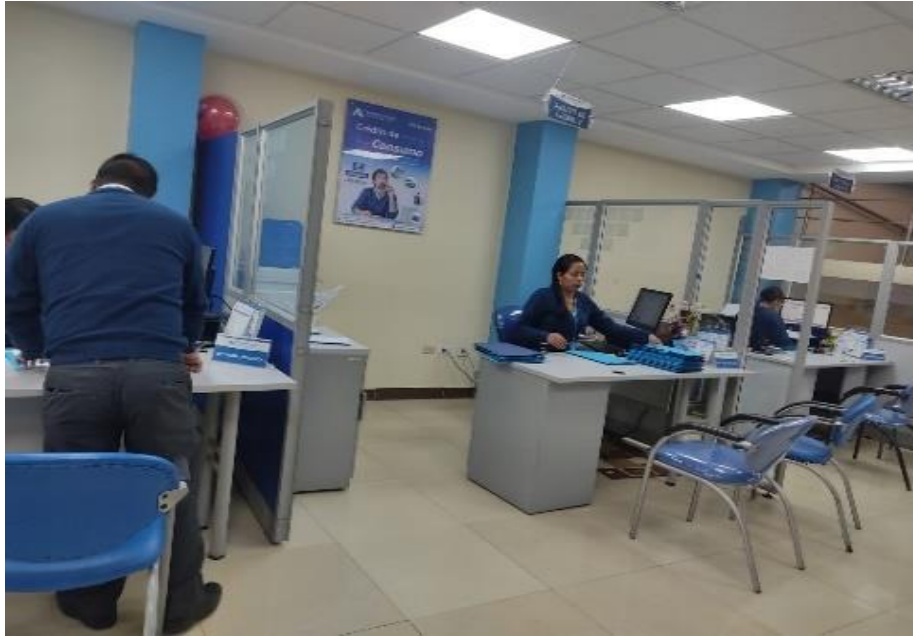


Ilustración 10: Analistas en sus funciones.



Ilustración 11: Ing. Hilda Ninabanda



Ilustración 12: Ing. Sara Pungaña



17. ANEXO DE ENTREVISTA REALIZADAS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

AREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Sara Pungaña

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha:22/08/22

N.º de encuesta: nº1

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

- 1. ¿Cuál es el número de socios que tiene la cooperativa sucursal Guaranda año 2021?**
- 2. ¿Cuál fue el efecto de la pandemia durante el año 2021?**
- 3. ¿Cuál fue el riesgo de cartera de crédito que tuvo tras la pandemia?**

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

AREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Dr. Pedro Poaquiza

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha:22/08/22

N.º de entrevista: nº2

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. ¿Qué nuevas políticas se implementaron durante la pandemia en el área de cartera de crédito?
2. ¿Qué estrategias utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia?
3. ¿Qué medio utilizó la institución financiera para el retorno de cartera de sus clientes en el periodo de la pandemia año 2021?

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

AREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Hilda Ninabanda

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha:22/08/22

N.º de entrevista: nº3

Estimado analista:

El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. **¿Qué tipo de resultados ha dado la digitalización en el sector financiero de la cooperativa durante la pandemia?**
2. **¿Hubo mayor demanda de crédito en el año 2021?**
3. **¿Qué sector económico al que pertenecen los socios considera que ha sido más afectado durante el año 2021?**

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

AREA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Recolectar y documentar la suficiente información que permita analizar la situación de cartera de crédito frente a la pandemia de la COVID-19.

Nombre del entrevistado/a: Ing. Fabián Yucailla

Lugar donde se aplica: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato

Cuidad: Guaranda

Fecha:22/08/22

N.º de entrevista: nº4

Estimado analista:


El motivo de la siguiente entrevista es conocer cómo incidió la pandemia sobre la cartera de crédito y cuál fue el índice de morosidad durante el año 2021 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Guaranda. La información se utilizará para fines meramente académicos.

1. **¿Cuál ha sido el porcentaje de recuperación de cartera del año 2020-2021?**
2. **¿Se realizó refinanciamientos durante los primeros meses de la pandemia en el 2021?**
3. **¿Cuál fue el rendimiento financiero de la cartera de crédito durante la COVID-19 en los años 2019-2020-2021?**

¡Gracias por su colaboración!

18. ACEPTACIÓN DE CARTA

Ilustración 13: Carta de aceptación

	COOPERATIVA AMBATO	AMBATO	LATACUNGA	GUARANDA	QUITO NOROCCIDENTAL
	AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS	(03) 2420178	(03) 2233550	(03) 2550438	(02) 2463601
		AMBATO - HUACHI	PUJILÍ	QUITO SUR	RIOBAMBA
		(03) 2840126	(03) 2724777	(02) 3148302	(03) 2960204
		CEVALLOS	AZOGUES	TENA	
	(03) 2872688	(07) 2247463	(06) 2847447		
	PELILEO	SAQUISILÍ	QUITO CENTRO		
	(03) 2871976	(03) 2721751	(02) 2956461		

Ambato 27 de Mayo de 2022

Ingeniero
Rafael Alejandro Sánchez Macías

COORDINADOR DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR

Presente. -


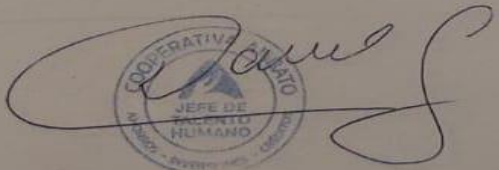
De mi Consideración

Reciba un cordial saludo de todos quienes conformamos la Cooperativa Ambato Ltda.



Por medio de la presente tengo a bien comunicar que la Cooperativa Ambato Ltda., apoyará con la información para la realización del trabajo de titulación de la SRTA. ESTEFANÍA ARACELLY TIPAN PAZMIÑO, con C.I: 1716312374 y la SRTA. MYRIAM ESTHEFANÍA AINAGUANO MARCALLA, con C.I:1805666045 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE



Mg. Daniel González
JEFE DE TALENTO HUMANO
COOPERATIVA AMBATO LTDA.



www.cooperativaambato.com