



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Tema:

“Los procesos de las operaciones del sistema financiero como estrategia para combatir la emergencia sanitaria en la ciudad de Baños de Agua Santa.”

Autora: Álvarez Balseca, Doris Fernanda

Tutor: Dr. Naranjo Santamaría, Joselito Ricardo

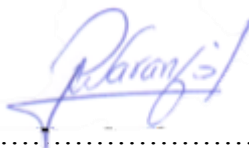
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría, con cédula de identidad No. 1802621241, en calidad de Tutor de Análisis de Caso sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO COMO ESTRATEGIA PARA COMBATIR LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, desarrollado por Doris Fernanda Álvarez Balseca, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto 2021

TUTOR



.....
Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría

C.I. 1802621241

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Doris Fernanda Álvarez Balseca , con cédula de identidad No. 1803441789, tengo bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO COMO ESTRATEGIA PARA COMBATIR LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, así como también los contenidos presentados, análisis, datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, agosto 2021

AUTORA



.....
Doris Fernanda Álvarez Balseca

C.I 1803441789

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, agosto 2021

AUTORA



.....
Doris Fernanda Álvarez Balseca

C.I 1803441789

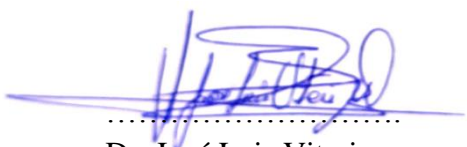
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO COMO ESTRATEGIA PARA COMBATIR LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, elaborado por Doris Fernanda Álvarez Balseca, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto 2021



.....
Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



.....
Dr. José Luis Viteri
MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Dr. César Salazar
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen Santísima del Rosario de Agua Santa, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr este objetivo, por su infinito amor, bondad y por estar en cada paso que doy y fortalecer mi corazón.

Dedico con todo mi amor este Análisis de caso a mi amado padre Tony que desde el cielo me cuida y mi querida madre Denis por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, quienes con su sacrificio y esfuerzo lograron darme una carrera universitaria para tener una mejor oportunidad en mi futuro.

Gracias a mi amado esposo Alejandro y mi querido hijo Tony por siempre creer en mis capacidades y brindarme su ejemplo de salir adelante a pesar de los malos momentos, brindándome siempre su amor y apoyo incondicional para llegar a ser una mujer de bien y excelente profesional. Además, quiero dedicar este trabajo a mi hermano quien supo motivarme a seguir adelante acompañándome en mis momentos de tristeza y alegrías. Por último dedico a mis familiares y amigos LF que me apoyaron y ayudaron para cumplir mis metas.

Doris Fernanda Álvarez

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por iluminarme con sabiduría, inteligencia y fortaleza en cada momento de mi vida durante el camino que recorrí hasta llegar a uno de los momentos más importantes en mi vida y obtener lo que tanto deseaba.

Extiendo mi total agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a mi querida facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas para formarme como una excelente profesional brindándome excelentes profesores para mi formación.

Mi agradecimiento a mi tutor el Dr. Joselito Naranjo, por haberme guiado en el desarrollo de este trabajo, brindándome su conocimiento, paciencia y aliento para seguir adelante y culminar con éxito.

Y para finalizar agradezco a aquellas personas que me brindaron su amistad y apoyo durante esta etapa, dándome palabras de aliento y apoyo incondicional.

Doris Fernanda Álvarez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO COMO ESTRATEGIA PARA COMBATIR LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”

AUTORA: Doris Fernanda Álvarez Balseca

TUTOR: Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría

FECHA: Agosto 2021

RESUMEN EJECUTIVO

A nivel mundial se vive se vive una pandemia por coronavirus o más conocido como COVID-19, originado en China en la ciudad de Wuhan; crisis sanitaria que contagio a todos los países a nivel mundial, donde hubo fallos y deficiencia en los sistemas de salud. En Ecuador se declaró en estado de emergencia en marzo del 2020 mediante decreto ejecutivo emitido por el presidente Lic. Lenin Moreno prohibiendo la movilidad en todo el territorio ecuatoriano, sin embargo; autorizo el gobierno nacional la movilidad a ciertos sectores entre ellos: proveedores de servicios básicos, personal de salud, bancos y cooperativas, servicios de salud, proveedores de vivires, entre otros. Como medida de seguridad y en bien de la colectividad se accedió al funcionamiento de las instituciones financieras pero con la condición de adaptar su trabajo ofertando sus servicios y productos financieros bajo estrategias para combatir la emergencia sanitaria, implementaron túneles de desinfección, dispensadores de gel y alcohol, toma de temperatura corporal, uso obligatorio de mascarillas y el distanciamiento social; con lo expuesto se centraron en agilizar y adaptar sus procesos operativos en el área de caja para atención al cliente para trabajar bajo la emergencia sanitaria, entro lo que se recalcó los retiros y depósitos de efectivo, reduciendo tiempos y pasos en sus procesos, lo que más se destaca en el proceso de depósito se lo realiza directamente entregando el efectivo o cheque junto con el número de cuenta para depositar dejando un lado la tradicional papeleta de depósito y la libreta de ahorros; mientras que en el proceso de retiro simplemente se lo realiza con la entrega de la cedula y la verificación en el sistema de la institución financiera.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA FINANCIERO, COVID-19, PROCESOS OPERATIVOS, EMERGENCIA SANITARIA

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “THE PROCESSES OF THE OPERATIONS OF THE FINANCIAL SYSTEM AS A STRATEGY TO COMBAT THE SANITARY EMERGENCY IN THE CITY OF BAÑOS DE AGUA SANTA”

AUTHOR: Doris Fernanda Álvarez Balseca

TUTOR: Dr. Joselito Ricardo Naranjo Santamaría

DATE: August 2021

ABSTRACT

Worldwide, there is a pandemic due to coronavirus or better known as COVID-19, originated in China in the city of Wuhan; health crisis that spread to all countries worldwide, where there were failures and deficiencies in health systems. In Ecuador, a state of emergency was declared in March 2020 through an executive decree issued by President Lenin Moreno, prohibiting mobility throughout the Ecuadorian territory, however; the national government authorized the mobility to certain sectors among them: basic service providers, health personnel, banks and cooperatives, health services, housing providers, among others. As a security measure and for the good of the community, financial institutions were allowed to function, but with the condition of adapting their work by offering their services and financial products under strategies to combat the health emergency, they implemented disinfection tunnels, gel and alcohol dispensers. , body temperature measurement, mandatory use of masks and social distancing; With the above, they focused on streamlining and adapting their operational processes in the cashier area for customer service to work under the health emergency, among which the withdrawals and cash deposits were emphasized, reducing times and steps in their processes, which The most outstanding thing is that the deposit process is done directly by handing over the cash or check along with the account number to deposit, leaving aside the traditional deposit slip and the savings book; while in the withdrawal process it is simply done with the delivery of the ID and verification in the financial institution's system.

KEYWORDS: FINANCIAL SYSTEM, COVID-19, OPERATIONAL PROCESSES, SANITARY EMERGENCY

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Antecedentes.....	1
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación metodológica.....	4
1.3.3. Justificación práctica.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6

1.4.2.	Objetivos específicos.....	6
1.5.	Preguntas de reflexión.....	6
CAPÍTULO II		7
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA		7
2.1.	Sistema financiero.....	7
2.2.	Funciones del sistema financiero	8
2.3.	Instituciones de control del sistema financiero.....	8
2.3.1.	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	9
2.3.2.	Superintendencia de Bancos.....	10
2.3.3.	Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	11
2.3.4.	Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.....	12
2.3.5.	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	13
2.4.	Composición del sistema financiero ecuatoriano.....	14
2.4.1.	Bancos	16
2.4.2.	Mutualistas	18
2.4.3.	Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	19
2.4.4.	Cajas de Ahorros y Bancos Comunales	20
2.5.	Operaciones del sistema financiero.....	20
2.5.1.	Operaciones activas	21
2.5.1.1.	Préstamo hipotecario.....	21
2.5.1.2.	Préstamo prendario	22
2.5.1.3.	Crédito comercial.....	22
2.5.1.4.	Crédito de consumo	22
2.5.1.5.	Crédito inmobiliario.....	23
2.5.1.6.	Microcrédito.....	23
2.5.1.7.	Crédito productivo	23

2.5.1.8.	Crédito de vivienda de interés público	24
2.5.1.9.	Crédito educativo	24
2.5.2.	Operaciones pasivas	24
2.5.2.1.	Depósitos a la vista	25
2.5.2.2.	Depósitos a plazo	25
2.5.3.	Operaciones contingentes	26
2.5.4.	Servicios	26
2.6.	Emergencia sanitaria	27
2.7.	Normativa emitida para el sector financiero por la emergencia sanitaria	28
2.7.1.	Superintendencia de Bancos	28
2.7.2.	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera	30
2.7.3.	Presidencia de la República	31
	CAPÍTULO III	32
	METODOLOGÍA	32
3.1.	Metodología e instrumentos de recolección de información	32
3.1.1.	Investigación documental	32
3.1.2.	Investigación de campo	33
3.2.	Método de análisis de información	34
	CAPÍTULO IV	35
	DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	35
4.1.	Análisis y categorización de la información	35
4.2.	Narración del caso	47
	CAPÍTULO V	50
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1.	Conclusiones	50
5.2.	Recomendaciones	51
	BIBLIOGRAFÍA	52

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Sistema financiero	7
Tabla 2 Segmentos del sistema financiero ecuatoriano	15
Tabla 3 Segmentos del sistema financiero ecuatoriano	16
Tabla 4 Segmentos de la Economía Popular y Solidaria	19
Tabla 5 Operaciones financieras	20
Tabla 6 Operaciones activas.....	21
Tabla 7 Operaciones pasivas	25
Tabla 8 Normativa Superintendencia de Bancos	29
Tabla 9 Normativa Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.....	30
Tabla 10 Normativa Presidencia de la República del Ecuador	31
Tabla 11 Instituciones financieras en la ciudad de Baños de Agua Santa	33

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Cifras COVID 19 a julio del 2021	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Proceso operativo (depósitos) antes de la emergencia sanitaria	36
Gráfico 2 Proceso operativo (depósitos) durante la emergencia sanitaria	38
Gráfico 3 Proceso operativo (retiros) antes de la emergencia sanitaria	39
Gráfico 4 Proceso operativo (retiros) durante la emergencia sanitaria	41

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1.Tema

Los procesos de las operaciones del Sistema Financiero como estrategia para combatir la emergencia sanitaria en la ciudad de Baños de Agua Santa.

1.2.Antecedentes

A nivel mundial el sistema financiero conlleva uno de los cimientos principales de todo país, en donde interpreta el comportamiento de las entidades bancarias y cooperativas con sus distintas actividades financieras que desarrollan con el fin de obtener un crecimiento económico y el servicio a la población; Ecuador un país en el cual pasó por una de las grandes crisis económicas – financieras en la década de los 90 hechos que condujeron algunas instituciones financieras a su cierre definitivo. (Ordoñez Granda, Narváez Zurita, & Erazo Álvarez, 2020)

Entonces, a raíz de la incertidumbre bancaria y financiera en 1999 que trajo consigo problemas sociales (suicidios, migraciones, desempleo, entre otros.) y económicos en el país, donde la confianza decayó en el sistema financiero por parte de la población por el cambio de moneda con el objetivo de adoptar el dólar como circulante en el país, lo que ocasionó la quiebra de la mayor parte de Bancos; lo que conllevó la creación de una Superintendencia de Bancos para fiscalizar y controlar a las entidades del sistema bancario ecuatoriano y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para controlar al sistema cooperativo. (Tobar Pesántez, 2020)

Además, el sistema financiero ha sido beneficiado con la designación o integración de representantes en los gobiernos de turno, producto de la cual tienen miembros de poder en las distintas instancias del gobierno, con la designación de los miembros de: Ministerio de Finanzas, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Superintendencia de Bancos, producto de ello tienen conocimiento en 1986 el sistema

cambiarlo cuando la moneda circulante era el sucre el sistema financiero privado obtuvo mayor posición sobre su competencia, llegando así a un incremento en la cotización del dólar de 30.8 sucres por dólar a 25.000 por dólar en el 2000. (Superintendencia de Bancos, 2021)

Es por eso, que producto del cambio de sucre a dólar dio como resultado una de las grandes crisis de la historia ecuatoriana denominada “feriado bancario” llevando al país una crisis económica, social y política; donde en 1999 se registró la desprendimiento más grande del PIB que llegó al -4.7%. (Banco Mundial, 2020)

Además, de la caída del PIB tuvo como consecuencia la migración de más de 550.000 compatriotas ecuatorianos a raíz de esta crisis quienes con su partida dinamizan la economía del Ecuador con el envío de remesas al país. (Banco Central del Ecuador, 2020)

Subsiguiente a la dolarización, el sistema financiero ecuatoriano es uno de los más productivos en la economía del país por su gran crecimiento a lo largo de los años y dando así uno de los sectores menos afectados por la pandemia; a pesar de su crecimiento en el país los Bancos y cooperativas no atienden a todos los requerimientos poblaciones de la manera correcta, sobre todo la otorgación de créditos, tasas de interés muy altas, plazos inadecuados y en muchos de los casos mala atención al usuario. (Tobar Pesántez, 2020)

Por otro lado, no todos los ecuatorianos tienen acceso al sistema financiero según datos del Banco Mundial, el 45% de los adultos no están bancarizados, dando como resultados que se den prácticas no adecuadas para la obtención de dinero de parte de gente externa al sistema financiero con el pago alto de intereses que tan solo tendrán para cubrir el crédito y no ser aptos para sobresalir. (Canalnews, 2019)

1.3.Justificación

1.3.1. Justificación teórica

En el Ecuador, se ha buscado en los últimos años el mejorar la situación económica de las empresas por medio de leyes o modificaciones a la misma que permita a la vez mejorar la economía del país con la inclusión de sistema financiero.

La actual crisis sanitaria que se vive a nivel mundial producto de la pandemia por SARS – Cov2 o más conocido como COVID-19, simboliza uno de los grandes retos que enfrenta el Ecuador, además de ello pone a prueba el deficiente sistema de salud, sino que también añade problemas tanto económicos como sociales. Para el 2019, Ecuador presenta déficit fiscal y paralización del crecimiento económico con un aumento del 0.05% del PIB en relación al año anterior. El escenario del estado ecuatoriano para el mes de marzo del año 2020, se complicó debido al estado de excepción proclamado por el gobierno de turno quienes se enfrentaron a la pandemia por coronavirus también denominado COVID-19, tomando como medida preventiva la suspensión de todas las actividades que se desarrollan de forma presencial, con esta decisión del gobierno lo que se trató es de salvaguardar la vida de ecuatorianos y a la vez, precarizando aún más la economía nacional y el bienestar económico de la población, pues los costos que implica detener la actividad económica y la jornada laboral son incalculables (EQUIFAX, 2020).

El Sector Financiero es de principal importancia para el crecimiento económico de un país y del mundo en general, que se enfoca en brindar un buen servicio para la población teniendo responsabilidad social en ejercer bien la actividad de la intermediación financiera con el objetivo de aportar soluciones en el desarrollo de productos y servicios que adquieren los consumidores financieros. De igual forma, optando por mejorar la atención y servicio al cliente. (Uribe Macías, 2017).

Para marzo del año 2020, cuando se declaró estado de excepción en todo el territorio ecuatoriano debido a una pandemia mundial con la emergencia sanitaria, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera adoptaron medidas para el sector financiero como el diferimiento de crédito con el aplazamiento de pago de cuotas. Además, el gobernante del estado ecuatoriano dispuso Ley de Apoyo Humanitario,

vigente desde junio del 2020 añadió otras medidas como opción para que los acreedores del sistema financiero opten por una prórroga en el pago de tres cuotas de los créditos y el cambio de plazo de vigencia de los mismos, sin afectar a la calificación de riesgos de los usuarios. (El Comercio, 2020)

Ahondando la Ley de Apoyo Humanitario, se estableció la necesidad de otorgar créditos productivos especiales a tasas de interés diferenciadas que debían darse por medio de entidades financieras del Estado, y a los que podían agregarse entidades del sector privado. Otro punto importante fue la reprogramación sin recargos de las deudas por hasta 3 meses y que se aplicó hasta 60 días después de terminar el estado de emergencia. Estos parámetros se aplican a las instituciones del sistema financiero, además de también mencionar otro tipo de ayudas como la reducción de jornada de trabajo, acuerdos con empleadores para garantizar el empleo con reducciones que permitan el mantener el nivel de empleo, entre otros. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020)

Antes de la pandemia, el sistema financiero en cuestión de: Bancos, cooperativas y mutualistas en sus créditos que otorgaban a sus clientes podían acceder como opción de pago de un crédito como: novación, refinanciamiento y reestructuración, que constan en el libro 1 del Sistema Monetario y Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera. Debido que a ninguna entidad financiera le es viable mantener su cartera de créditos en mora. Además, la mayoría de entidades con responsabilidad social y evitar el contagio por COVID 19 puso a disposición de sus clientes a fin de reducir el contagio canales virtuales para sus servicios, así mismo en sus oficinas tomaron medidas de bioseguridad y la facilidad de al realizar trámites por ejemplo: el no uso de papeletas de depósito o retiro, retiro de dinero solo con la huella digital, cajeros automáticos para depósito e incluso se eliminó la necesidad de firmar papeletas con el fin de evitar en lo posible el contagio. (El Comercio, 2020)

1.3.2. Justificación metodológica

El desarrollo del presente análisis se tiene un punto de vista metodológico por el diagnóstico cualitativa a la información obtenida por una investigación de campo y

documental, además se examinará los elementos vividos y desarrollados por las personas dentro de su marco vital, es decir se centra en el sujeto para comprender lo que le sucede en su entorno, comprender que sucede a su alrededor. En este proceso el investigador interactúa con los participantes en búsqueda de datos y respuestas a las preguntas que se plantean. Es importante porque la pandemia trajo consigo una serie de dificultades nunca antes vistas y para lo cual las personas y empresas debieron tomar decisiones que con el tiempo se ha podido apreciar si fueron acertadas o no.

Los procesos de operaciones del Sistema Financiero también son importantes ver si fueron adecuados en las empresas del sistema financiero, y en este sentido, para averiguar si fueron adecuados, para determinar los procesos y grados de efectividad en las empresas frente al estado de pandemia. Estos procesos podrán averiguarse por medio de la aplicación de encuestas las cuales brindarán la información necesaria para brindar los servicios que la población requiere.

1.3.3. Justificación práctica

El presente análisis de caso permitirá evidenciar las fortalezas que tienen las entidades del sistema financiero al actuar ante una crisis sanitaria y la forma de adaptación sobre estos hechos determinando los nuevos procesos operativos que implementaron durante esta situación, favoreciendo a- los usuarios (clientes), los empleados y la sociedad en general ya que seguirán viendo en sus instituciones una entidad sólida y transparente en la cual podrán continuar confiando.

Además, es factible desarrollar este análisis porque se cuenta con la pre disponibilidad de los usuarios que asisten a los diferentes entidades financieras en el cantón Baños de Agua Santa y así poder recabar la información pertinente para su debido desarrollo, así mismo, se realizará una investigación de campo en las distintas entidades financieras y se podrá palpar personalmente la situación que estas enfrentan y ver las soluciones que optaron para esta crisis y conjuntamente a ello, disponibilidad de información de la fuente, tiempo necesario para el desarrollo de la investigación, bibliografía disponible.

La presente investigación se justifica porque aborda una problemática actual como es el problema económico generado por el COVID tanto en empresas públicas como privadas.

La identificación y resolución del problema ayudará a mejorar los servicios y las operaciones activas ya que se abrieron nuevos canales de comunicación con las instituciones financieras de forma virtual o remota, que contribuye tanto al cuidado de la salud de los clientes al reducir la exposición al contagio del COVID como a reducir costos y tiempo de trámites bancarios, y identificar los procesos y lograr una estandarización entre las diferentes entidades financieras se logrará importantes beneficios a través de la captación de nuevos clientes.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar los procesos de operaciones aplicados en el sistema financiero como estrategia para combatir la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 en la ciudad de Baños de Agua Santa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos operativos del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa.
- Analizar las normas vigentes por efectos de la emergencia sanitaria para el mejoramiento de los servicios que prestan las IFIS.
- Comparar los procesos operativos antes y después de la emergencia sanitaria por COVID 19 aplicados en las instituciones del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa.

1.5.Preguntas de reflexión

- ¿Cuáles son los procesos operativos del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa antes de la emergencia sanitaria?
- ¿Qué normas se expidieron por la emergencia sanitaria?
- ¿Cuáles son los nuevos procesos operativos tras la emergencia sanitaria?

CAPÍTULO II

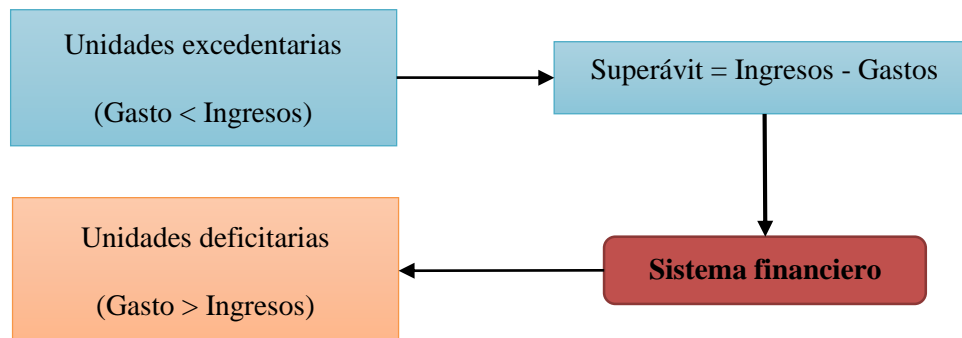
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2.1. Sistema financiero

En todo país y su economía cuenta con un sistema financiero, este consta de la unión de instituciones (entidades financieras públicas o privadas) con la finalidad de canalizar el ahorro (dinero ocioso) de una parte de la población y que estos ahorros sean destinados a personas demandantes de crédito. (Kiziryan, 2015)

Por otra parte, también el sistema financiero inició sobre las unidades excedentarias y deficitarias de la liquidez en la economía, donde las unidades excedentarias se le denominarían unidades de consumo debido a que optan por gastar o consumir su liquidez o a su vez canalizar su liquidez mediante el ahorro mientras que, las unidades deficitarias (prestatarios) canaliza el ahorro de las excedentarias (prestamistas) mediante la intermediación financiera. (López & Gonzáles, 2010)

Tabla 1. Sistema financiero



Elaborado por: Autora

Fuente: (López & Gonzáles, 2010)

Entonces, se entiende que el sistema financiero en un país tiene como objetivo principal conducir el ahorro de la población contribuyendo a la economía de país transformando sus ahorros en préstamos o créditos que demanden a sectores de la economía que lo necesiten para invertir en diferentes actividades, teniendo en cuenta

así que el sistema financiero pone a producir los ahorros para que no permanezcan ociosos.

2.2. Funciones del sistema financiero

El sistema financiero cumple un rol importante en cada país, este actúa canalizando los recursos monetarios de los excedentes de liquidez de la población y así poder prestarlos a los deficitarios mediante la intermediación financiera de las instituciones que conforman el sistema financiero. (Herrera & Veloz, 2013)

Según el (Centro Europeo de Postgrado, 2015) menciona las siguientes funciones del sistema financiero:

- Promover e incentivar el ahorro como inversión productiva de una economía, al captar el ahorro de las unidades con superávit y canalizarlo hacia las unidades con déficit.
- Facilitar la intermediación financiera de las operaciones.
- Creación de liquidez. La liquidez consiste en la conversión de un producto financiero en dinero. El dinero corriente y las tarjetas de crédito son los productos financieros de mayor liquidez del sistema financiero.
- Contribuir a la estabilidad monetaria y financiera y permitir el desarrollo de una política monetaria activa por parte de la autoridad monetaria. El cumplimiento de esta función dependerá de la mayor o menor eficiencia de los mecanismos de gestión del riesgo del sistema financiero y de la supervisión/control llevada a cabo por el sistema financiero.
- Promulgar leyes y reglamentos para el correcto funcionamiento de las instituciones que conforman el sistema financiero bajo el control y vigilancia de estas.

2.3. Instituciones de control del sistema financiero

En el estado ecuatoriano hay distintos organismos de regulación y control del sistema nacional financiero entre ellos tenemos:

- Junta de política y regulación monetaria y financiera.

- Superintendencia de Bancos.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Corporación de Seguros de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.3.1. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Institución que es responsable de políticas públicas, regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera de seguros y valores; forma parte de la Función Ejecutiva. (Superintendencia de Compañías, valores y seguros, s.f.)

Según la Asamblea de la República del Ecuador en el (2014) en el Artículo 14 del Código Orgánico Monetario y financiero entre funciones más importantes de este ente de control y regulación son las siguientes:

1. Formular las políticas crediticias, financiera, incluyendo la política de seguros, servicios de atención integral de salud prepagada y valores;
2. Emitir las regulaciones que permitan mantener la integralidad, solidez, sostenibilidad y estabilidad de los sistemas financiero nacional, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada en atención a lo previsto en el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador;
3. Expedir las regulaciones micro prudenciales para los sectores financiero nacional, de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada, con base en propuestas presentadas por las respectivas superintendencias, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia y sin perjuicio de su independencia;
4. Formular políticas y expedir regulaciones que fomenten la inclusión financiera en el país, en coordinación con entidades del sector público y privado relacionadas con este ámbito; y,
5. Normar los criterios y protocolos para determinar la existencia de una crisis sistémica, en consulta con el ente rector de las finanzas públicas, enmarcados en lo determinado en el artículo 290, numeral 7 de la

Constitución de la República, quedando prohibida la estatización de deudas privadas. En el evento de producirse uno varios de los criterios para determinar la existencia de una crisis sistémica, la Junta de Política y Regulación Financiera deberá comunicar sobre el particular al Presidente de la República y tendrá, dentro del ámbito de sus competencias, la atribución exclusiva de adoptar las decisiones y dirigir las acciones que considere necesarias para afrontarla, atinentes al sistema financiero nacional y los sistemas de valores, seguros y servicios de atención integral de salud prepagada, a través de los organismos de control correspondientes basados en los informes técnicos respectivos.

2.3.2. Superintendencia de Bancos

Entidad que se encarga del funcionamiento, control, regulación y supervisión de las instituciones del sistema financiero en el Ecuador con la finalidad de que acaten las leyes. (Romero, 2015)

Conforme a la (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014) en el Artículo 62 del Código Orgánico Monetario y financiero entre funciones más importantes de este ente de control y regulación son las siguientes:

1. Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;
2. Autorizar la organización, terminación y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Público;
3. Autorizar la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Privado;
4. Autorizar las actividades de las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;
5. Inspeccionar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que no forman parte de la economía popular y solidaria y que ejerzan, contra lo dispuesto en

este Código, actividades financieras reservadas a las entidades del Sistema Financiero Nacional, especialmente la captación de recursos de terceros. Para el efecto, actuará por iniciativa propia o por denuncia;

6. Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control y sobre las personas naturales o jurídicas que incumplan las disposiciones de este Código, en el ámbito de su competencia;
7. Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control y, en general, vigilar que cumplan las normas que rigen su funcionamiento, las actividades financieras que presten, mediante la supervisión permanente preventiva extra situ y visitas de inspección in situ, sin restricción alguna, de acuerdo a las mejores prácticas, que permitan determinar la situación económica y financiera de las entidades, el manejo de sus negocios, evaluar la calidad y control de la gestión de riesgo y verificar la veracidad de la información que generan;
8. Establecer programas de supervisión intensiva a las entidades controladas, sin restricción alguna;
9. Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento;
10. Disponer a las entidades controladas aumentos de capital suscrito y pagado en dinero, como una medida de carácter preventivo y prudencial;
11. Cuidar que las informaciones de las entidades bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión;
12. Absolver consultas sobre las materias de su competencia;
13. Canalizar y verificar la entrega de información sometida a sigilo y reserva, requerida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Igual función cumplirá respecto de la información requerida a las entidades financieras públicas y privadas, para uso de otras instituciones del Estado;

2.3.3. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Aquella institución de control que se encarga directamente sobre las instituciones registradas bajo la superintendencia de compañías, valores y seguros, quien tiene la

finalidad de controlar el funcionamiento, liquidación y disolución de compañías que se encuentran bajo su supervisión. (Equivida, 2014)

Entre las funciones más importantes de este ente de control y regulación que consta en el portal web (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2015) son las siguientes:

- Supervisar en forma regular y permanente las actividades de las entidades controladas (aseguradoras, reaseguradoras, peritos, asesores productores de seguros, e intermediarios de reaseguros), mediante auditorías in situ y extra situ, vigilando que su accionar se ciña a las leyes y normas, con el fin de asegurar su solvencia patrimonial y rectitud de procedimientos, en salvaguarda de los intereses de los usuarios y del sistema.
- Atender y resolver reclamos y denuncias que presenten usuarios contra entidades controladas.
- Sancionar a las entidades controladas infractoras de la ley.
- Expedir normativa que es de su competencia, y proponer normativa que corresponde expedir a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Disponer la adopción de programas de regularización a las empresas controladas que por su situación lo requieran, así como la intervención, disolución y liquidación forzosa.
- Conocer y aprobar actos societarios de las entidades controladas, como son la constitución, fusión, reformas estatutarias, cambio de denominación. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2015)

2.3.4. Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados

Institución pública que protege los capitales de la ciudadanía mediante un seguro de depósitos, fondo de liquidez y fondo de seguros privados contribuyendo a la estabilidad y confianza en el sistema financiero nacional. (Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, 2014)

Por lo cual la (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014) en el Artículo 80 del Código Orgánico Monetario y financiero entre funciones más importantes de este ente de control y regulación son las siguientes:

1. Administrar el Seguro de Depósitos de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los recursos que lo constituyen;
2. Administrar el Fondo de Liquidez de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los aportes que lo constituyen;
3. Administrar el Fondo de Seguros Privados y los recursos que lo constituyen;
4. Pagar el seguro de depósitos;
5. Pagar el seguro de seguros privados;
6. Establecer, a requerimiento del organismo de control y en un plazo no superior a diez días, la regla de menor costo, para lo cual podrá solicitar la información que considere pertinente al organismo de control y/o a la entidad, debiendo éstas entregar la información de manera obligatoria;
7. Dentro del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, adquirir activos o derechos a su valor nominal o ejecutar cualquier otro procedimiento que permita la aplicación de la regla del menor costo respecto del pago del seguro de depósitos. Si existieren diferencias entre el valor nominal y el valor de mercado, la Corporación de Seguro de Depósitos se constituirá en acreedora de los accionistas y administradores de la entidad financiera y administradores de las entidades de la economía popular y solidaria. La Corporación podrá ejercer contra ellos todas las acciones legales que correspondan;
8. Enajenar los activos y derechos adquiridos por la aplicación de lo dispuesto en el numeral precedente. La Junta expedirá las normas que regule dicha enajenación; Documento con posibles errores digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen. No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014)

2.3.5. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Entidad cuya finalidad se encarga de controlar y supervisar a las instituciones que conforman la economía popular y solidaria, que cuenta bajo el registro de personas

jurídicas, autonomía administrativa y financiera verificando su estabilidad, solidez y buen trabajo de las mismas. (La Hora, 2019)

Según la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018) en el Artículo 147 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria entre las atribuciones este ente de control y regulación son las siguientes:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- g) Imponer sanciones; y,
- h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento.

2.4. Composición del sistema financiero ecuatoriano

En la República del Ecuador se conforma el sistema financiero nacional bajo dos perspectivas la pública y la privada ambas con la finalidad de canalizar los ahorros de la población y estos ofrecerlos como créditos con el objetivo de generar utilidad para las instituciones de la intermediación financiera. (Ordoñez Granda, Narváez Zurita, & Erazo Álvarez, 2020)

Según la constitución del Ecuador publicado en el Registro Oficial del 2008 nos menciona en el artículo 309 “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y

diferenciadas, que se encargará de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008, pág. 97)

En la constitución del Ecuador detalla 3 divisiones del sistema financiero: público, privado y del popular y solidario sus detalles se presentan a continuación:

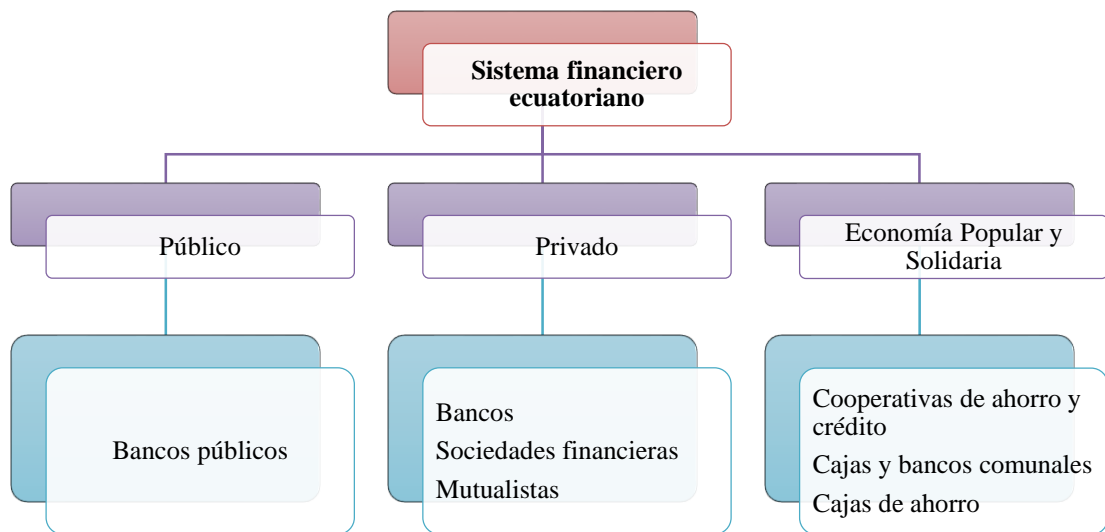
Tabla 2 Segmentos del sistema financiero ecuatoriano

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	
SEGMENTO	ARTÍCULO
Público	Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía
Privado	Art. 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.
Popular y solidario	Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y Bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Elaborado por: Autora

Fuente: (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Tabla 3 Segmentos del sistema financiero ecuatoriano



Elaborado por: Autora

Fuente: (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

2.4.1. Bancos

Instituciones financieras que forman parte del sistema financiero nacional cuya finalidad es canalizar y administrar el dinero de diferentes personas o empresas, a través del depósito de recursos en la entidad financiera por medio de cuentas de ahorros o cuentas corrientes; realizar operaciones financieras como préstamos o créditos bajo un interés, entre otros. (Sánchez, 2017)

Los Bancos en el país se dividen en: público y privado; según la página web de la (Superintendencia de Bancos, s.f.) los Bancos y corporación públicos son los siguientes:

- Banco de desarrollo del Ecuador B.P.
- Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BIESS
- BanEcuador B.P.
- Banco Central del Ecuador, BCE
- Corporación Financiera Nacional B.P.

Mientras que los Bancos privados según (Superintendencia de Bancos, s.f.) son los siguientes:

- Banco Amazonas

- Banco Austro
- Banco Banco Desarrollo De Los Pueblos S.A., Codesarrollo
- Banco Bolivariano
- Banco Capital
- Banco Comercial De Manabí
- Banco Coopnacional
- Banco Delbank
- Banco Diners
- Banco D-Miro S.A.
- Banco Finca S.A.
- Banco General Rumiñahui
- Banco Guayaquil
- Banco Internacional
- Banco Litoral
- Banco Loja
- Banco Machala
- Banco Pacifico
- Banco Pichincha
- Banco Procredit
- Banco Produbanco
- Banco Solidario
- Banco Visionfund Ecuador S.A.

Además, es importante recalcar las funciones que cumplen los Bancos así lo manifiesta (Vásquez, 2016) son las siguientes:

1. Canalización del ahorro a través de la demanda de una rentabilidad por la confianza del cliente de su depósito de capital en el Banco.
2. Seguridad en el depósito. Los Bancos guardan el dinero de las personas y tienen sistemas de seguridad muy potentes que permiten garantizar el dinero de sus clientes.
3. Emisión de préstamos o créditos.
4. Emisión de productos financieros que ofrecen una rentabilidad garantizada o no.

5. Control de la masa monetaria en circulación siguiendo las directrices del Banco central.
6. Cumplimiento de los ratios mínimas de reservas para garantizar la liquidez de la masa de capital de sus clientes y de esta forma, evitar riesgos de impagos y de contagio a otros sectores de la economía.
7. Equilibrar el cociente entre expansión del crédito y volumen de depósitos en manos del público.
8. Ofrece servicios de asesoramiento financiero y patrimonial en materia de seguros, domiciliación de la nómina, optimización de la rentabilidad de los ahorros.
9. Permite aplazar pagos y uso de tarjetas de crédito y de débito para la disposición de dinero en efectivo.

2.4.2. Mutualistas

Las mutualistas la conforman la unión de personas con la finalidad de solventar necesidades financieras, estas invierten en el mercado inmobiliario. (Morales, 2014)

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014) en su código menciona lo siguiente:

Artículo 460.- Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda son entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario, cuyos objetivos son la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus clientes y socios.

Por lo que se entiende, que esta institución del sistema financiero tiene finalidad de financiar a las personas que soliciten un crédito destinado para la compra o construcción de una vivienda.

Entre las funciones principales según (Herrera & Veloz, 2013) mencionan las siguientes:

- Captar y canalizar el dinero de los cuenta ahorristas hacia créditos destinados al sector inmobiliario.
- Velar por la custodia de los recursos captados de los cuenta ahorristas.

2.4.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito como entidades de la Economía Popular y Solidaria, ejecutan actividades de intermediación financiera enfocándose a sus socios ayudando a los diferentes sectores de la economía mediante servicios financieros cubriendo la satisfacción de las necesidades. (García, Prado, Salazar, & Mendoza, 2018)

Las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran clasificadas según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encuentran divididos en 5 segmentos.

Según la (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017) en la codificación resolución Junta Política Monetaria Libro Primero Tomo VIII menciona en el **Artículo 1.-** Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 4 Segmentos de la Economía Popular y Solidaria

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00

Elaborado por: Autora

Fuente: (Junta de Política Monetaria y Financiera, 2017)

Para (García, Prado, Salazar, & Mendoza, 2018) mencionan las siguientes funciones de las cooperativas de ahorro y crédito:

- Ofrecer préstamos al público.
- Receptar depósitos.
- Emitir tarjetas de débito.
- Realizar inversiones y transacción de divisas.
- Realizar transferencias de cobros.

2.4.4. Cajas de Ahorros y Bancos Comunales

Estas entidades de la Economía Popular y Solidaria se destacan por desempeñar sus actividades en una determina zona geográfica (comunidades, barrios o recintos), principalmente en las zonas rurales, donde las familias atribuyen un sistema colaborativo para acceder a créditos por montos pequeños. (El telégrafo, 2018)

Las cajas de ahorros y Bancos comunales disponen de las siguientes limitaciones según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019):

- No podrán tener sucursales, agencias, puntos móviles ni corresponsales solidarios. En el caso de cajas y Bancos comunales, tampoco podrán tener ventanillas de extensión.
- No podrán captar o recibir depósitos de terceros.
- No podrán realizar ninguna otra operación distinta a la de otorgar crédito a sus miembros.
- No podrán realizar operaciones contingentes ni emitir avales ni garantías.

2.5. Operaciones del sistema financiero

Las operaciones financieras que desarrollan las entidades del sistema financiero es aquel intercambio de capital que se dispone, a través de una operación financiera donde mediante el intercambio del dinero entre los usuarios que participan en la operación teniendo una seguridad de los capitales entregados. (López J. F., 2020)

Las instituciones financieras podrán desempeñar sus operaciones financieras bajo el control y la autorización de los organismos de control.

Tabla 5 Operaciones financieras



Elaborado por: Autora

Fuente: (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014)

2.5.1. Operaciones activas

Son las operaciones en que las entidades financieras entregan dinero a los usuarios mediante las distintas formas de créditos o préstamos, que a través del desembolso de dinero al usuario la entidad financiera cobra un interés en un determinado tiempo. (Conexiónesan, 2018)

En otras palabras, quiere decir que toda operación activa tiene que ver con la erogación de dinero de la entidad en todo tipo de créditos.

Tabla 6 Operaciones activas

OPERACIÓN ACTIVA	DETALLE
Préstamos	Hipotecarios
	Prendarios
Créditos	Comerciales
	Consumos
	Inmobiliarios
	Microcréditos
	Productivos
	Vivienda de interés público
	Educativo

Elaborado por: Autora

Fuente: (Banco Azteca, 2020)

2.5.1.1. Préstamo hipotecario

Es una operación activa de las instituciones financieras la cual consiste en la entrega de un determinado valor monetario bajo un pago de interés a una persona con la seguridad de dejar como garantía un bien inmueble (casa, terreno) como respaldo del préstamo. (Gonzales, 2005)

Por lo tanto, la garantía (terreno, casa) a favor del prestamista asegura el pago del préstamo, y en caso de no hacerlo y no cumplir con las condiciones pactadas al momento de adquirir el préstamo la institución financiera toma posesión de esta garantía.

2.5.1.2. Préstamo prendario

Tipo de préstamo que se basa bajo la modalidad de entregar en garantía al prestamista una prenda (por ejemplo: joyas de oro) o cosa de valor mueble, también denominado como empeño por recibir cierta cantidad de dinero, y en caso que el deudor no cumple con la obligación de cancelar el prestamista puede subastar o vender para recuperar el dinero. (Creditea, 2019)

De igual forma, este crédito optan las personas que tienen en su poder garantías prendarias, en la que la mayoría de objetos de prenda son las joyas de oro (aretes, anillos, pulseras, collares, tiaras, entre otros), estas lo empeñan o lo dan como garantía para obtener este crédito.

2.5.1.3. Crédito comercial

Crédito que se otorga a las personas naturales que llevan contabilidad o personas jurídicas (sociedades, compañías, empresas, industrias) cuyo valor en ventas superan los \$100.000,00 con la finalidad de que estos adquieran servicios o bienes como activos fijos (vehículos livianos, vehículos pesados) e incluso con el destino productivo y comercial del giro económico de las personas que adquieran este crédito. (El Comercio, 2015)

Por tal razón, las personas naturales o jurídicas destinan el dinero de este tipo de crédito para el correcto funcionamiento productivo, operativo y comercial de sus actividades económicas con la compra o adquisición de bienes y servicios.

2.5.1.4. Crédito de consumo

Aquel crédito con destino personal donde el dinero obtenido por el crédito se los utiliza para satisfacer sus necesidades en la adquisición de servicios o bienes de consumo como por ejemplo: muebles y enseres, viajes, línea blanca, fiestas, entre otros. (Cortez, 2015)

De esta forma, los créditos de consumo cumplen con la funcionalidad de financiar a las personas en sus necesidades o gustos que tengan en ese momento.

2.5.1.5. Crédito inmobiliario

De acuerdo a la (Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo", 2021) el destino del crédito inmobiliario es aquel que se direcciona para la compra, construcción, remodelación o adecuamiento de una vivienda siempre y cuando se dé como garantía un bien inmueble o una garantía hipotecaria.

Entonces, se puede entender que este crédito tiene una sola finalidad la compra o la mejora de una casa en la cual el mismo bien inmueble queda como garantía del crédito en caso de no cancelar el crédito el bien en garantía pasa a manos de la institución financiera que otorgue el crédito.

2.5.1.6. Microcrédito

Es aquel que tiene destino para una actividad productiva o de comercialización en pequeña escala (restaurantes, tiendas), el monto de este microcrédito es inferior a lo que usualmente otorgan la banca privada, por ende sus requisitos para obtenerlos no son tan rigurosos. (Calderón, 2011)

Se entiende así, que este tipo de crédito es usualmente otorgado a personas quienes están emprendiendo o desean iniciar un negocio pequeño y necesitan fuente de financiamiento para conformar sus propios negocios, el monto que se les otorga en este microcrédito es poca la cantidad en relación a los créditos normales.

2.5.1.7. Crédito productivo

El crédito productivo está destinado estrictamente para el desenvolvimiento de las actividades productivas de las entidades económicas que la soliciten, el uso de este dinero del crédito debe ser empleado en la compra de materia prima, insumos, mano de obra, maquinaria, equipos, entre otros. (Banco Fassil, 2020)

Por lo tanto, este crédito que optan por él son las personas, empresas, industrias productoras con la finalidad de mejorar la producción y tener un aumento considerable de sus ventas mediante la compra de activos para la operatividad de ellos.

2.5.1.8. Crédito de vivienda de interés público

Crédito utilizado exclusivamente para la compra por primera vez de una vivienda que se encuentre terminada o en proceso de construcción y libre de gravámenes, dicho así solo las personas que no cuenten con casa propia puede acceder a este tipo de crédito. (Banco del IESS, 2020)

Dicho en otras palabras, esto va destinado a las personas que sueñan o están en la búsqueda por primera vez de obtener su vivienda propia.

2.5.1.9. Crédito educativo

Se le conoce como crédito educativo aquel que financia a jóvenes y adultos, con la finalidad de iniciar, continuar o concluir sus actividades académicas; este crédito financia los costos o gastos que demandan estudiar una carrera universitaria, postgrado u otro nivel de estudios que se cursen en las instituciones educativas legalmente reconocidas en el país. (Banco del Pacífico, 2021)

A este crédito optan las personas que necesitan financiamiento para estudiar, sea en un grado académico de tercer nivel (ingeniería, licenciatura entre otros) como de cuarto nivel (diplomado, maestría, doctorado), es más accesible ya que cuenta con una tasa de interés preferencial lo que al final no se hace muy costoso el pago del crédito.

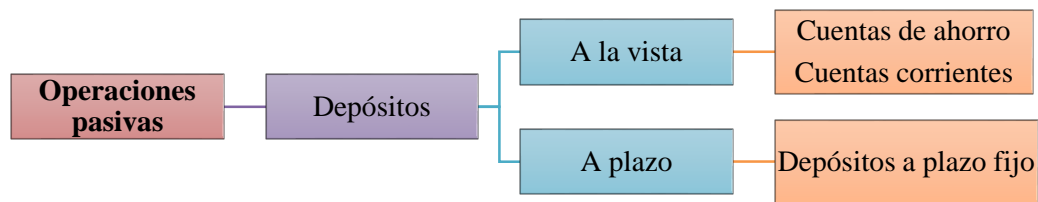
2.5.2. Operaciones pasivas

Las operaciones pasivas que desarrollan las instituciones del sistema nacional financiero son aquellas en la que captan o reciben valores monetarios de fuentes externas (público) mediante depósitos en sus cuentas o inversiones donde la entidad

financiera se convierte en deudores de sus clientes o socios. (Iplacex Tecnológico Nacional, 2015)

De esta forma, quiere decir que toda operación pasiva tiene que ver con la captación de dinero por parte del público (personas naturales y jurídicas).

Tabla 7 Operaciones pasivas



Elaborado por: Autora

Fuente: (Banco Azteca, 2020)

2.5.2.1. Depósitos a la vista

Es aquel depósito que se lo realiza en una entidad financiera donde el dinero que se lo deposita va a una cuenta de ahorros o cuenta corriente del usuario, socio o cliente, en la cual está disponible en cualquier momento cuando se lo solicite. (Westreicher, 2020)

En otras palabras, los depósitos a la vista canalizan el dinero de personas naturales o jurídicas para guardar en una institución financiera por el tiempo que el usuario lo creyera conveniente, en donde las cuentas de ahorros o corrientes aumentan o disminuyen sus fondos a cualquier momento.

2.5.2.2. Depósitos a plazo

Son aquellos en la que se depositan para un periodo específico, quiere que dependerá de cada institución financiera el plazo mínimo para hacerlo, que en muchos de los casos debe ser por lo menos 30 días, el dinero que se pone en plazo fijo o depósito a plazo genera intereses. (Superintendencia de Bancos, 2021)

En los depósitos a plazo los usuarios entregan cierta cantidad de dinero en una institución financiera con la finalidad de generar intereses en un periodo o plazo de tiempo determinado.

2.5.3. Operaciones contingentes

Según la (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014) en el Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 194 inciso c las operaciones contingentes se desempeñan en asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y, negociar derivados financieros por cuenta propia.

2.5.4. Servicios

Los servicios que presentan las entidades del sistema financiero ecuatoriano y que menciona en el Código Orgánico Monetario y Financiero son los siguientes:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;
2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2014)

2.6. Emergencia sanitaria

La salud pública de cada país siempre se encuentra exhibida a sucesos con la posibilidad de poner en gran riesgo la salud de la población en cualquier momento en cuestión de segundos, por la cual las autoridades de cada país deben estar con precaución ante cualquier eventualidad sanitaria que llegase a pasar y tener un plan de contingencia para actuar adecuadamente preservando la salud de su población. (Organización panamericana de la salud, 2016)

Por lo tanto, a nivel mundial cada día suceden todo tipo de emergencias entre ellas: desastres naturales, infecciones, brotes epidémicos, entre otros; estos causan un gran problema en los sistemas de salud de cada país donde muchos de ellos presentan deficiencia en sus sistemas como ausencia de medicamentos, mala práctica médica e incluso falta de atención a la población por el colapso del sistema de salud, producto de esto aumenta la tasa de mortalidad de la gente. (Organización Mundial de la Salud, 2019)

Con este antecedente, para diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan China comenzó a presentar casos de neumonía desconociendo su procedencia de esta enfermedad presentando síntomas típicos de tos, fiebre; estos síntomas fueron atribuidos a personas comerciantes de mariscos y animales silvestres; China con esta alerta comunica a la Organización Mundial de la Salud el 31 de diciembre de ese mismo año sobre el apareamiento de esta neumonía que su origen era desconocido; después de estudios y pruebas realizados a estas personas surge el apareamiento de un nuevo virus denominado COVID-19. (Organización Panamerica de la Salud, 2020)

Sin embargo, la infección por este nuevo virus comenzó a propagarse muy rápido en China e incluso hablando ya a nivel internacional, un 13 de enero del 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud informa sobre el primer contagio por COVID-19 fuera de la ciudad de china, escalando así el contagio a escala internacional, continuando así hasta reportar las primeras muertes a causa de este virus nuevo, el 30 de enero del mismo año la OMS informa que esta enfermedad causada por el coronavirus es de preocupación internacional escalando así ya la infección en varios

países del mundo, obligando así a la OMS declarar oficialmente como pandemia el 11 de marzo del 2020. (Mojica & Morales, 2020)

Alcanzado ya la infección a nivel mundial llega a países latinoamericanos uno de ellos Ecuador después de Brasil y México, se sospecha que en Ecuador el primer caso de COVID lo trajo una ecuatoriana que vino de viaje de España el 14 de febrero del 2020 presentando en días posteriores síntomas como gripe y fiebre confirmando así tras una prueba PCR que se encuentra infectada por COVID 19. (Andramuño, 2020)

Es así, que el 11 de marzo el Ministerio de Salud Pública del Ecuador a través del acuerdo ministerial N°. 00126-2020 declara al Ecuador en Estado de Emergencia Sanitaria por la propagación del coronavirus; posteriormente a esto el Presidente de la República Lenin Moreno emite un decreto ejecutivo N°. 1017 de 16 de marzo donde se declara el Estado de Excepción por calamidad pública en todo el territorio ecuatoriano. (Procuraduría General del Estado, 2020)

Ilustración 1 Cifras COVID 19 a julio del 2021



Fuente: <https://www.coronavirusecuador.com/estadisticas-covid-19/>

2.7. Normativa emitida para el sector financiero por la emergencia sanitaria

2.7.1. Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos como ente de control y regulación del sistema financiero ecuatoriano emite las siguientes normativas para combatir la emergencia sanitaria por COVID-19.

Se analiza los detalles más importantes emitidos por la Superintendencia de Bancos.

Tabla 8 Normativa Superintendencia de Bancos

TIPO	DETALLE
(Resolución No. SB-2020-496)	<p>Art 1.- Disponer a las entidades de los sectores financieros públicos y privados la implementación de un “Plan de Manejo de Emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos críticos y actividades básicas y servicios a los clientes. - Dotar de suministros sanitarios para la atención. - Definir la modalidad de trabajo. - Funcionamiento de: banca en línea, banca telefónica, cajeros automáticos, medios de pago, retiro de dinero, pagos en línea, entre otros.
(Oficio SB-DS-2020-0143-O)	Dirigido a las entidades del sistema financiero público y privado especificando los horarios de atención al público, atenderán por lo menos 5 horas diarias, entre las 09h00 y 14h00
(Oficio SB-DS-2020-0144-O)	Alivio financiero mediante la restructuración y refinanciamiento de créditos con 60 días plazo.
(Circular SB-DS-2020-0003-C)	Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias.
(Circular SB-2020-0004-C)	Disminución de la carga operativa en instituciones controladas
(Circular SB-IG-2020-0005-C)	Mientras dure el estado de excepción en referencia, todos los billetes y monedas en poder de las entidades del Sector Financiero Público y Privado, deberán ser sometidos a un proceso de sanitización continua, previo a ser proveídos a los usuarios financieros en canales presenciales y en cajeros automáticos en todo el territorio nacional.
(Circular SB-IG-2020-0008-C)	La Superintendencia de Bancos solicita a los defensores del cliente que informe para dar seguimiento y monitoreo, y garantizar la protección a consumidores de productos y servicios financieros de cada entidad bancaria.
(Circular SB-DS-2020-005-C)	Atención en canales presenciales y virtuales durante el estado de excepción, pago del bono de desarrollo humano, a fin de precautelar la salud de los beneficiarios.
(Circular SB-DS-2020-0006-C)	Atención en canales presenciales y virtuales durante el viernes y sábado santo.
(Resolución SB-2020-0526)	Apertura de cuentas de ahorros por personas naturales solo con la presentación de la cédula de identidad.

Elaborado por: Autora

Una vez analizada las resoluciones, oficios y circulares de la Superintendencia de Bancos como medidas temporales adoptadas frente al COVID-19, se concluye que la finalidad de estos es salvaguardar y evitar el contagio de la población por coronavirus en el sistema financiero, una de las medidas importantes adoptadas por este ente control fue la reestructuración de los créditos, atención al usuario a través de canales virtuales, funcionamiento de cajeros, banca móvil, y la desinfección constante de las instituciones financieras.

2.7.2. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Esta institución como responsable de emitir estrategias públicas, medida y control monetario, financiero, económico, financiera de seguros y valores durante la emergencia sanitaria emitieron lo siguiente.

Tabla 9 Normativa Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

TIPO	DETALLE
(Resolución 568-2020-F)	Se plantea el diferimiento de las obligaciones crediticias en el sector financiero popular y solidario, para que refinancien, reestructuren o noven los créditos por dos cuotas a partir del 16 de marzo del 2020.
(Resolución 569-2020-F)	El plazo de diferimiento de los créditos se extienden a por lo menos 90 días sin entrar en morosidad y sin ser reportados como vencidos al registro de datos crediticios, además las entidades del sector financiero privado y público deberán constituir provisiones genéricas que irán desde el 0.2% y hasta el 2% del total de la cartera bruta.
(Resolución 582-2020-F)	Modificar los plazos de la resolución 569-2020-F ampliando 60 días adicionales para que clientes y Bancos puedan acogerse al diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias.
(Resolución 583-2020-F)	Normas para el funcionamiento del programa “Reactívale Ecuador”, que es un crédito impulsado por el gobierno para apoyar a las MIPYMES, sector afectados por la emergencia sanitaria.

Elaborado por: Autora

2.7.3. Presidencia de la República

El presidente de la República del Ecuador como principal poder en la asamblea constituyente cumple con la función de emitir decretos para correcto funcionamiento del estado y más aún ante una emergencia sanitaria.

Tabla 10 Normativa Presidencia de la República del Ecuador

TIPO	DETALLE
(Decreto 1017)	<ul style="list-style-type: none">- Decreta estado de excepción en todo el territorio nacional por coronavirus.- Dispone la movilización de las Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública y Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias.- Suspende el derecho de la libertad de tránsito y la libertad de reunión.- Libertad de tránsito para determinados sectores productivos, entre ellos los servicios bancarios.
(Decreto 33)	En el Artículo 1 de este decreto menciona la eliminación del registro de información histórica de obligaciones o deudas en el sistema financiero cuando esta deuda sea menor a \$1.000,00; sin embargo la eliminación del historial crediticio no implica la pérdida de los derechos de cobro de los acreedores de estas obligaciones.

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información

El presente análisis de caso se llevó a cabo en la ciudad de Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua, con la finalidad de obtener información sobre el área operativa de las instituciones financieras pertenecientes al sistema financiero nacional que laboran en esta ciudad, analizando sus principales procesos en área de cajas detallando sus principales cambios antes del COVID 19 y después del mismo.

Este análisis de caso describe la problemática que se vive actualmente a nivel mundial, que es el coronavirus o más conocido como COVID 19, esta pandemia afectó a muchos sectores de la economía especialmente al sistema financiero, ellos brindaron sus servicios y se describe los procesos operativos (área de cajas) que ellos realizan y lo que modificaron para adaptarse a la emergencia sanitaria.

Por esto, este análisis de caso tiene un enfoque cualitativo por captar y percibir la realidad social obteniendo una comprensión de la problemática actual y así, presentar la situación que se reciben de nuestro entorno y la experiencia de las personas, (Salgado, 2007) detallando así la problemática que se vive por la emergencia sanitaria en el las entidades del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa.

3.1.1. Investigación documental

La investigación documental es aquel servicio de información científica al que se accede de una institución como una biblioteca, centros de documentación o información, Banco de datos, archivos, entre otros; es decir donde la persona o grupo de personas que investigan obtienen información. (Tancara, 1993)

Para el presente análisis de caso se aplica este tipo de investigación debido a que se recabó la información en artículos científicos, libros, revistas, periódicos, información

que contribuyó armar el marco teórico referido a los temas del sistema financiero nacional y la emergencia.

3.1.2. Investigación de campo

La finalidad de la investigación de campo es determinar, palpar, sentir, una problemática vigente en nuestro entorno, obteniendo así de forma exacta los hechos, datos de la realidad y estudiarlos como se presentan, hechos suscitados en nuestro entorno objeto de estudio. (Soto & Durán, 2010)

Entonces, se realizó una investigación de campo desarrollado en las instituciones financieras de la ciudad de Baños de Agua Santa, para ellos se empleó un método de recolección de información cualitativa, a través de una ficha de observación lo que permitió observar la realidad durante la emergencia sanitaria por COVID 19 bajo la técnica de la observación para identificar la situación actual.

Las instituciones financieras en que existen y en las cuales se llevó a cabo la investigación de campo en la ciudad de Baños de Agua Santa son las siguientes:

Tabla 11 Instituciones financieras en la ciudad de Baños de Agua Santa

INSTITUCIONES FINANCIERAS

Banco del Pichincha

Banco del Pacífico

Banco del Austro

BanEcuador

ProduBanco

Cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda.

Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Cooperativa de ahorro y crédito Corporación Centro Ltda.

Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.

Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación de campo

3.2.Método de análisis de información

El objetivo de este análisis de caso es determinar la función de los procesos operativos (área de cajas) antes y después del COVID 19 donde se utilizó información cualitativa de gran importancia.

Además, a través de la investigación de campo mediante la técnica de la observación y como instrumento una ficha de observación se pudo constatar la realidad que actual en cada institución financiera perteneciente al sistema financiero nacional de la ciudad de Baños de Agua Santa; se contrastó el funcionamiento operativo antes y después del COVID 19 a la cual fueron sometidos los clientes, usuarios de cada institución para poder utilizar los servicios financieros que estos ofrecen.

Con la investigación de campo empleada en la ciudad de Baños de Agua Santa se determinó el funcionamiento de los procesos antes y después del área de cajas en las instituciones financieras donde muchas de estas instituciones optaron por modificar sus actividades de funcionamiento para evitar el contagio en la cual, los requisitos para los servicios financieros (depósitos, retiros, pagos) disminuyeron como por ejemplo: el no uso de papeletas de retiro o depósito, la solo presentación de la cédula de ciudadanía para retiros, entre otros; pero sin dejar a un lado la seguridad de información bancaria.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1. Análisis y categorización de la información

Objetivo 1. Identificar los procesos operativos del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa.

En la identificación de los procesos operativos del sistema financiero parte de la información recolectada, se la obtuvo de forma bibliográfica abstrayendo información de distintas fuentes (libros, artículos científicos, código orgánico monetario y financiero, páginas web, entre otros.) conjuntamente con la investigación de campo, a través del método de observación se identificó los procesos operativos que llevan a cabo las instituciones del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa; donde se obtuvo como resultado el cumplimiento del primer objetivo específico del análisis de caso.

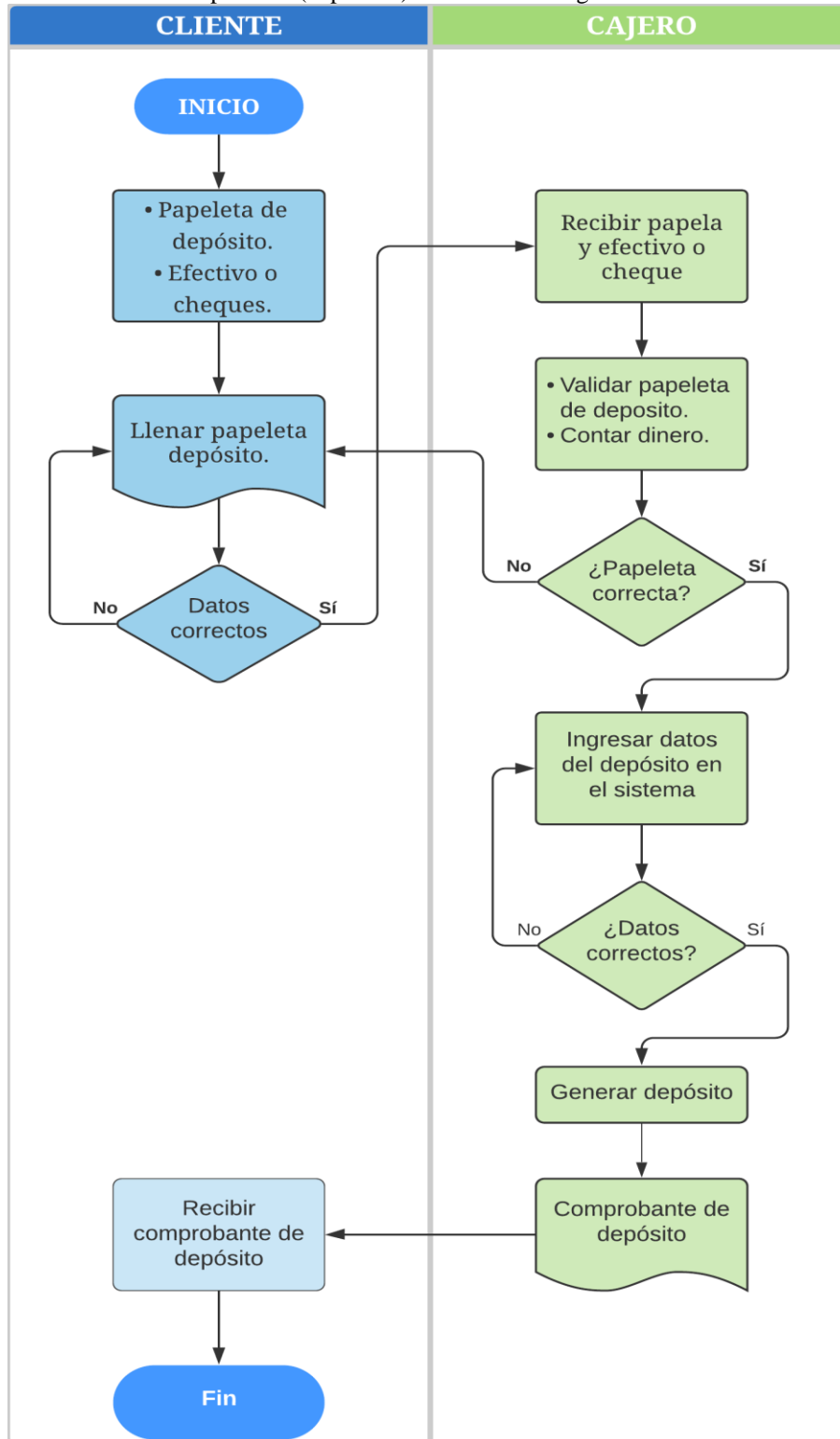
A través de la investigación de campo donde se visitó las instituciones financieras que funcionan en la ciudad de Baños de Agua Santa se encuentran las siguientes:

- Banco del Pichincha
- Banco del Pacífico
- Banco del Austro
- BanEcuador
- ProduBanco
- Cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito Corporación Centro Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito El Sagrario Ltda.
- Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.

Consecuente de esta visita a las instituciones financieras se evidencio los procesos operativos enfocado en retiros y depósitos que ellos realizan y más orientado este

análisis se detalla el área de cajas donde se evidencia los cambios que se obtuvo antes y durante la emergencia sanitaria que se vive.

Gráfico 1 Proceso operativo (depósitos) antes de la emergencia sanitaria



Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación de campo

Anteriormente, con el flujo de procesos se evidencia el funcionamiento del área operativa de cajas en cuestión de depósitos de efectivo y equivalentes de efectivo (dinero y cheques) antes de la emergencia sanitaria, los procesos son los siguientes:

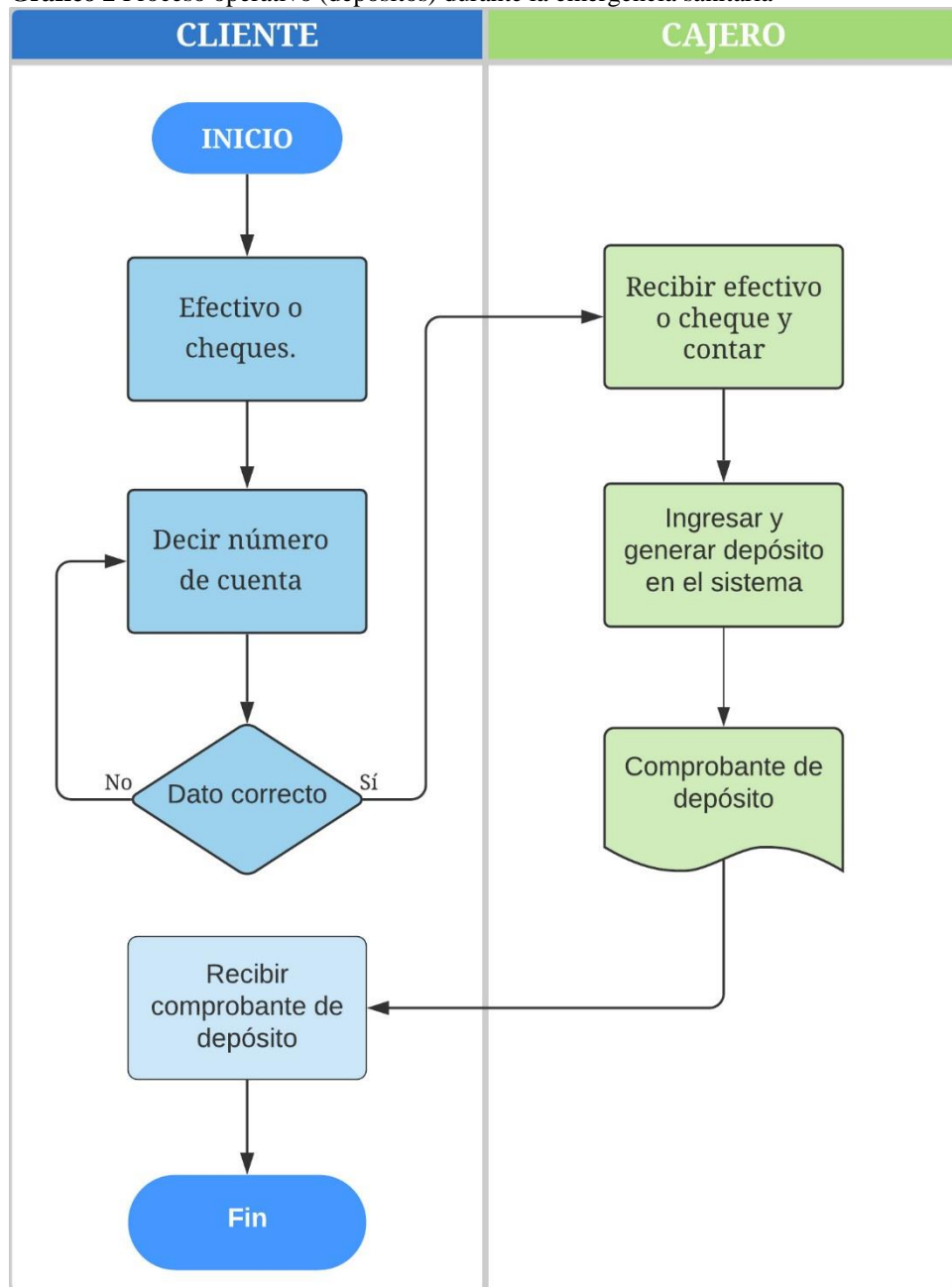
1. Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.
2. Toma la papeleta de depósito y el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) según sea el requerimiento.
3. Llena la papeleta del depósito con los datos a quien va a depositar con el número de cuenta de ahorros o corriente y el monto a depositar.
4. Entrega la papeleta de depósito y el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) al cajero.
5. El cajero valida la papeleta de depósito y en caso de ser el efectivo cuenta cuanto es el monto para cotejar con la papeleta de depósito.
6. Si los datos son correctos procede a ingresar el depósito en el sistema financiero.
7. Confirma el depósito y genera el comprobante de depósito.
8. El cliente recibe el comprobante de depósito y termina el ciclo operativo de depósito.

Con lo antes expuesto, se determina el proceso operativo de depósito antes de la emergencia sanitaria por COVID 19 y por consiguiente se detalla durante la emergencia sanitaria donde la mayoría de las instituciones financieras se adaptaron a la nueva realidad que se vive mundialmente, donde muchas de sus funciones cambio para brindar un mejor servicio y salvaguardar la salud de los clientes.

Los procesos de depósito durante la emergencia sanitaria son los siguientes:

1. Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.
2. Entrega al cajero el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) según sea el requerimiento y le dice el número de cuenta de ahorros o corriente y el monto a depositar.
3. El cajero recibe el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) cuenta, e ingresa el depósito en el sistema.
4. Confirma el depósito y genera el comprobante de depósito y se le entrega al cliente.

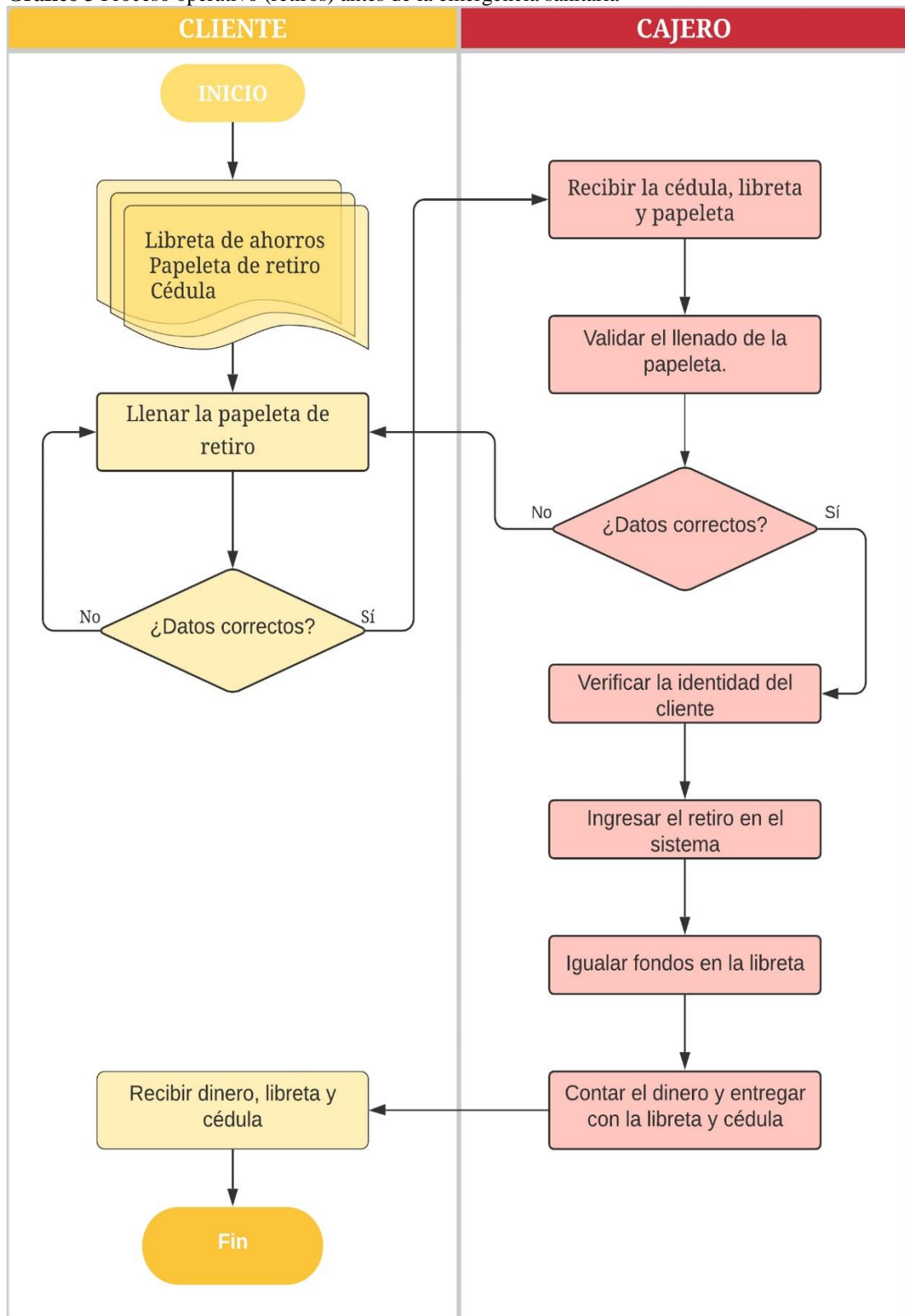
Gráfico 2 Proceso operativo (depósitos) durante la emergencia sanitaria



Elaborado por: Autora
Fuente: Investigación de campo

Por lo siguiente, con el flujo de procesos que se muestra posteriormente se evidencia el funcionamiento del área operativa de cajas en cuestión de retiros de efectivo antes de la emergencia sanitaria.

Gráfico 3 Proceso operativo (retiros) antes de la emergencia sanitaria



Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación de campo

Para retiro de efectivo de las entidades del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa son los pasos:

1. Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.
2. Toma la papeleta de retiro, libreta de ahorros y cédula de identidad del dueño de la cuenta.
3. Llena la papeleta de retiro con los datos de la cuenta de la cual se va a retirar en donde consta número de cuenta de ahorros o corriente, nombre y número de cédula y el monto a retirar.
4. Entrega la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y cédula de identidad al cajero de la institución financiera.
5. El cajero verifica la identidad del dueño de la cuenta mediante la validación de la papeleta de retiro con los datos proporcionados por el sistema del Banco o cooperativa de ahorro y crédito.
6. Si los datos son correctos, el cajero procede a registrar el retiro de dinero cotejando el valor de la papeleta en el software de la institución.
7. El cajero realiza el conteo de dinero del monto solicitado por el cliente para su respectivo retiro.
8. El cajero entrega el dinero, la libreta de ahorros y la cédula de identidad al cliente.
9. El cliente recibe el dinero, la libreta de ahorro y la cédula y termina el proceso de retiro.

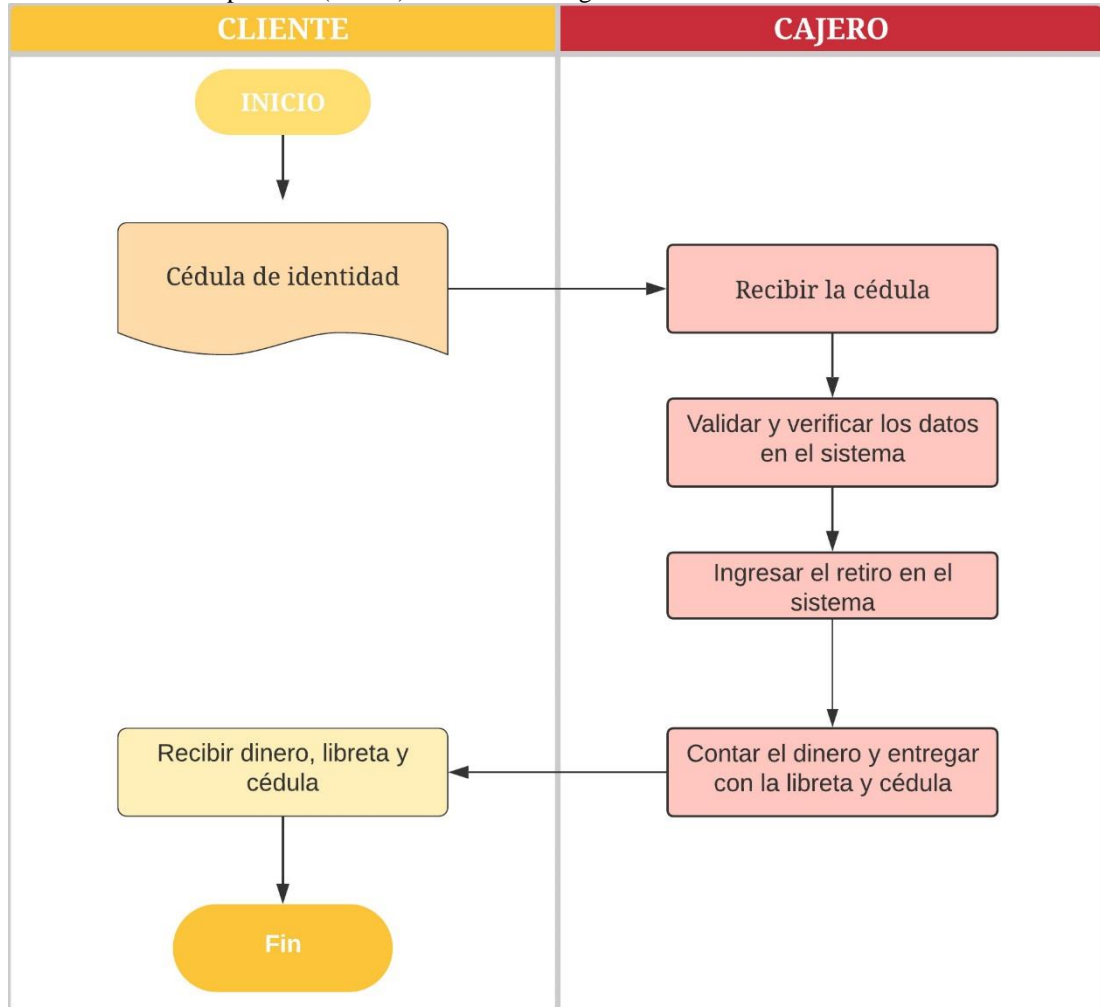
Con lo expuesto, se determina el proceso operativo de retiro de efectivo antes de la emergencia sanitaria por COVID 19 y por consiguiente se detalla durante la emergencia sanitaria donde la mayoría de las instituciones financieras se adaptaron a la nueva realidad que se vive mundialmente, donde muchas de sus funciones cambio para brindar un mejor servicio y salvaguardar la salud de los clientes.

Los procesos de retiro durante la emergencia sanitaria son los siguientes:

1. Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.
2. Entrega al cajero la cédula de identidad.
3. El cajero recibe la cédula de identidad y verifica los datos con el sistema de la institución.

4. Confirma, registra el retiro y cuenta el dinero de acuerdo al monto solicitado por el cliente.
5. El cliente recibe el dinero y la cédula y concluye el retiro.

Gráfico 4 Proceso operativo (retiros) durante la emergencia sanitaria



Elaborado por: Autora

Fuente: Investigación de campo

Objetivo 2. Analizar las normas vigentes por efectos de la emergencia sanitaria para el mejoramiento de los servicios que prestan las IFIS.

Durante la emergencia sanitaria en un país se trata de preservar y conservar la salud de sus habitantes, producto de ello el presidente de un país conjuntamente con su gabinete aplican y emiten normativas y leyes en bien de la ciudadanía, para evitar el contagio y producto de ello muertes por el COVID 19, la normativa y leyes que emiten

abarcan muchos sectores de la economía de un país entre ellos esto está enfocado al sistema financiero ecuatoriano.

De esta manera, el presidente de la República del Ecuador como primer mandatario y principal poder de estado emite decretos asertivos para combatir la emergencia sanitaria entre lo que se puede destacar es la emisión del Decreto 1017 del 17 de marzo del 2020 donde el presidente declaró emergencia sanitaria a todo el territorio nacional por casos de COVID-19, debido a que esto representa un alto grado de riesgo para la ciudadanía, además de ello dispone la movilización de la fuerza pública, Fuerzas Armadas y Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública y Servicio Nacional de Gestión de Riesgos en todo el territorio quienes resguardaran y tomaran medidas necesarias para mitigar el contagio, con lo expuesto además restringe el derecho de libre movilidad de la ciudadanía, la libertad de asociación y reunión.

La restricción de movilidad no aplica para determinados sectores productivos entre ellos:

- Proveedores de servicios básicos
- Personal de salud
- Bomberos
- Bancos y Cooperativas
- Proveedores de víveres
- Miembros de la Policía Nacional y Fuerzas Armadas
- Comunicadores sociales
- Miembros de misiones diplomáticas
- Entre otros.

Conjuntamente a estas decisiones, se acordó la suspensión de la jornada presencial de trabajo para el sector público y privado, y aprobar para algunos que según se permita se acojan al teletrabajo en todo el territorio nacional.

Adicional a este decreto el presidente de la República emite también el Decreto 33 en donde sugiere la eliminación del registro de información histórica de obligaciones o deudas en el sistema financiero cuando esta deuda sea menor a \$1.000,00; sin embargo

la eliminación del historial crediticio no implica la pérdida de los derechos de cobro de los acreedores de estas obligaciones.

Como ente de control del Sistema Financiero Ecuatoriano la Superintendencia de Bancos emite resoluciones, oficios y circulares como estrategias para combatir la emergencia sanitaria por COVID 19, en la cual en esos documentos emiten pautas de funcionamiento y atención en sus entidades financieras a nivel nacional, lo más destacable es la Resolución No. SB-2020-496 donde menciona que cada entidad que forma parte del sistema financiero nacional debe constar con un Plan de Manejo de Emergencias con la finalidad de controlar y minimizar los efectos de la pandemia por COVID 19, adicional a esta resolución la Superintendente de Bancos Ruth Arregui emite el oficio SB-DS-2020-0143-O donde notifica a las instituciones financieras el horario de atención al público durante la emergencia sanitaria donde deberán atender por lo menos 5 horas diarias mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria y el Estado de Excepción.

No obstante, es palpable la situación económica de las familias ecuatorianas y por ende su situación monetaria, donde muchos de ellos tienen créditos en algún Banco o cooperativa de ahorro y no pudieron ponerse al día con sus deudas, observando esta situación la Superintendencia de Bancos emite el oficio SB-DS-2020-0144-O destinado a las instituciones del sistema financiero público y privadas en la cual propone como alternativa la reestructuración y refinanciamiento de créditos por 60 días plazo.

Además, la Superintendencia de Bancos preocupados por la salud del pueblo ecuatoriano emite algunas circulares donde menciona que las instituciones deben estar en un proceso de sanitización permanente, conjuntamente de ello también pone la opción a la ciudadanía de utilizar canales virtuales para realizar sus trámites, sea transferencias, pagos, entre otros; con el fin de precautelar la salud.

Otra institución de control del sistema financiero ecuatoriano es la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera donde también se manifiestan sobre la emergencia sanitaria donde emiten resoluciones dirigidas al sistema financiero para un mejor

funcionamiento y precautelar el bienestar de la ciudadanía, a través de la resolución 568-2020-F pensando en las familias ecuatorianas no cubren sus deudas con las instituciones financieras del sector popular y solidario estén en la factibilidad de reestructurar, refinanciar o novar los créditos a partir de dos cuotas vencidas adicional a ello a través de la resolución 569-2020-F amplía el diferimiento de los créditos por 90 días adicionales sin reportar a los deudores como morosos o reportar esos créditos vencidos, además con la resolución 582-2020-F amplía por 60 días más como diferimiento de los créditos atrasados donde también se acogen los Bancos a esta resolución.

Adicionalmente la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emite una normativa para ayudar a los sectores afectados por la emergencia sanitaria a través de un crédito denominado “Reactiva Ecuador” destinado a las MIPYMES esto lo menciona en la resolución 583-2020-F.

Con todo esto mencionado de las normativas surgidas a través de la emergencia sanitaria el objetivo principal es preservar la salud y mitigar el contagio por COVID 19, dando atención en las instituciones financieras acorde a la necesidad de las personas en cuestión de servicios y productos financieros.

Objetivo 3. Comparar los procesos operativos antes y después de la emergencia sanitaria por COVID 19 aplicados en las instituciones del sistema financiero en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Por la emergencia sanitaria que vive el mundo y más aún el territorio ecuatoriano por el contagio por COVID 19, las instituciones del sistema financiero se adaptaron ante la nueva realidad que se vive, con esto el principal objetivo es seguir ofertando sus productos y servicios financieros precautelando a salud de sus clientes y de sus colaboradores para evitar y mitigar el contagio, dentro de la adaptación implementaron diferentes estrategias para salvaguardar la salud como desinfección de las instalaciones e incluso el uso obligatorio de desinfectantes.

Tabla 12 Cuadro comparativo proceso operativo (depósito)

CUADRO COMPARATIVO PROCESO OPERATIVO (DEPÓSITO)			
PASOS	NORMAL COVID 19		OBSERVACIÓN
Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.	✓	✓	
Toma la papeleta de depósito y el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) según sea el requerimiento.	✓	X	Aquí el cliente directamente entrega al cajero el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) según sea el requerimiento y le dice el número de cuenta de ahorros o corriente y el monto a depositar.
Llena la papeleta del depósito con los datos a quien va a depositar con el número de cuenta de ahorros o corriente y el monto a depositar.	✓	X	
Entrega la papeleta de depósito y el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) al cajero.	✓	✓	
El cajero valida la papeleta de depósito y en caso de ser el efectivo cuenta cuanto es el monto para cotejar con la papeleta de depósito.	✓	X	El cajero recibe el efectivo o equivalente de efectivo (dinero o cheques) cuenta, e ingresa el depósito en el sistema.
Si los datos son correctos procede a ingresar el depósito en el sistema financiero.	✓	X	
Confirma el depósito y genera el comprobante de depósito.	✓	✓	Confirma el depósito y genera el comprobante de depósito y se le entrega al cliente.
El cliente recibe el comprobante de depósito y termina el ciclo operativo de depósito.	✓	✓	

Elaborado por: Autora

Una vez analizado y comparado el proceso operativo en cuestión de depósito se toma en cuenta que redujeron procesos e incluso eso conlleva menor tiempo en realizar el trámite y así la estancia de los clientes en las instituciones financieras sea de menor tiempo para precautelar la salud de ellos y evitar el contagio entre lo más destacable se resalta el no llenado de una papeleta de depósito y hacerlo directamente entregando el efectivo o cheque al cajero y solo dictar el número de cuenta donde se acredita el depósito, dejando a un lado lo convencional entregar la libreta de ahorros y papeleta.

Tabla 13 Cuadro comparativo proceso operativo (retiro)

CUADRO COMPARATIVO PROCESO OPERATIVO (RETIRO)			
PASOS	NORMAL	COVID 19	OBSERVACIÓN
Inicia con la asistencia del cliente a la entidad financiera.	✓	✓	
Toma la papeleta de retiro, libreta de ahorros y cédula de identidad del dueño de la cuenta.	✓	X	
Llena la papeleta de retiro con los datos de la cuenta de la cual se va a retirar en donde consta número de cuenta de ahorros o corriente, nombre y número de cédula y el monto a retirar.	✓	X	Aquí el cliente directamente entrega al cajero la cedula de identidad y verifica los datos en sistema.
Entrega la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y cédula de identidad al cajero de la institución financiera.	✓	X	
El cajero verifica la identidad del dueño de la cuenta mediante la validación de la papeleta de retiro con los datos proporcionados por el sistema del Banco o cooperativa de ahorro y crédito.	✓	X	
Si los datos son correctos, el cajero procede a registrar el retiro de dinero cotejando el valor de la papeleta en el software de la institución.	✓	X	Confirma el retiro y cuenta el dinero de acuerdo al monto solicitado por el cliente.
El cajero realiza el conteo de dinero del monto solicitado por el cliente para su respectivo retiro.	✓	✓	
El cajero entrega el dinero, la libreta de ahorros y la cédula de identidad al cliente.	✓	X	
El cliente recibe el dinero, la libreta de ahorro y la cédula y termina el proceso de retiro.	✓	✓	

Elaborado por: Autora

Comparando el proceso operativo en los retiros de efectivo antes y durante la pandemia se toma en cuenta que redujeron procesos e incluso eso conlleva menor tiempo en

realizar el trámite y así la estancia de los clientes en las instituciones financieras sea de menor tiempo para precautelar la salud de ellos y evitar el contagio entre lo más destacable se resalta el no llenado de una papeleta de retiro y hacerlo directamente entregando la cédula de identidad del cliente al cajero y el verifica la disponibilidad de fondos y autenticación de la persona, adicional a ello solo menciona el monto a retirar y listo; dejando a un lado lo convencional entregar la libreta de ahorros y papeleta.

Adicionalmente, es importante manifestar las diferentes estrategias que adoptaron las instituciones que forman parte del sistema financiero ecuatoriano para combatir la emergencia sanitaria por COVID 19 y que deben emplear la ciudadanía son las siguientes:

- Túneles de desinfección al ingreso.
- Dispensador de gel y alcohol.
- Toma de temperatura corporal.
- Uso obligatorio de la mascarilla.
- Distanciamiento de por lo menos 2m entre cada persona.
- Entre otras.

4.2. Narración del caso

A escala mundial la salud pública está expuesta a riesgos o enfermedades que pueden afectar a la población en cualquier momento, debido a esto las autoridades de cada país deben tener precaución y cuidado, dotando a sus sistemas de salud lo necesario para enfrentar cualquier tipo de enfermedades salvaguardando la vida de su población.

Por lo expuesto, a raíz del mes de diciembre del año 2019 una noticia a nivel mundial recorrió sobre un virus letal para la salud humana, comienza en la ciudad de Wuhan en China donde personas se presentaron en emergencias por casos de neumonía de procedencia desconocida, en la cual Wuhan se convirtió en el centro de brote epidemiológico de causas desconocidas; las personas que presentaban los síntomas de neumonía prevenían de un mercado de pescados, mariscos y animales vivos y exóticos; por consecuente se analiza la conexión directa e indirecta que la infección se contrajo el mercado mayorista.

Es así, que realizaron estudios a estas personas contagiadas que hasta ese entonces no se conocía la proveniencia del virus, para enero del 2020 los investigadores epidemiológicos de china logran detectar contra que virus se están enfrentando denominándolo como coronavirus teniendo en cuenta que paso de ser un caso aislado en China y convertirse nueva amenaza esparciéndose a nivel mundial provocando una emergencia sanitaria internacional, que como finalidad se obtuvo una pandemia, China comunica a la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre esta enfermedad catalogada peligrosa por su alto índice de infección y muerte.

Con la infección de manera rápido de este virus se propago en China, para enero del 2020 se reportó el primero contagio fuera de China escalando este virus internacionalmente; como se propago muy rápido el virus (COVID 19) para marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud declaro oficialmente pandemia por emergencia sanitaria por COVID 19.

Una vez alcanzado la infección a escala mundial los primeros países en el continente americano en presentar casos por coronavirus fueron Estados Unidos, Brasil y México; posteriormente en Ecuador se sospechaba de una ecuatoriana que se contagió en un viaje a España confirmando así a través de una prueba PCR, después presento síntomas como fiebre y gripe.

Es así, que el 11 de marzo del año 2020 el Ministerio de Salud Pública del Ecuador declara al estado Ecuador en emergencia por contagios de COVID 19; con este precedente el Presidente de la República en ese entonces el Licenciado Lenin Moreno mediante un decreto ejecutivo declara al todo el territorio nacional en estado de excepción por emergencia sanitaria por COVID 19; disponiendo así la movilidad en todo el territorio de las fuerzas armadas y policiales, incluyendo a eso suspender el derecho de libertad de tránsito, reuniones de la población para evitar más contagios por coronavirus.

Tras, el estado de excepción los sectores de la economía ecuatoriana se vieron afectados directamente causando problemas sociales entre ellos, la saturación del sistema de salud, aumento el nivel de pobreza y en muchos de los casos cierre de

negocios por falta de comensales; en el transcurso del estado de excepción mientras se trató de controlar el contagio el gobierno autorizó la movilidad y atención de algunos sectores productivos entre ellos: proveedores de servicios básicos, personal de salud, Bancos y cooperativas, servicios de salud, proveedores de víveres, entre otros.

Adicional a ello entre las decisiones del gobierno fue la suspensión de la jornada presencial del sector público y privado; uno de los sectores autorizados por el gobierno para la atención al público fue el sistema financiero donde las instituciones que lo conforman se adaptaron para trabajar bajo la nueva realidad y poniendo en riesgo de contagio.

La adaptación de las instituciones financieras para trabajar ofertando sus servicios y productos financieros muchos de los casos fueron los óptimos, en Baños de Agua Santa adoptaron diferentes estrategias para combatir la emergencia sanitaria por COVID 19 para operar entre ellas:

- Túneles de desinfección al ingreso.
- Dispensador de gel y alcohol.
- Toma de temperatura corporal.
- Uso obligatorio de la mascarilla.
- Distanciamiento de por lo menos 2m entre cada persona.

Adicional a ello, hicieron modificaciones en sus procesos operativos entre ellos los retiros y depósitos de efectivo, reduciendo tiempos y pasos en sus procesos, lo que más se destaca en el proceso de depósito se lo realiza directamente entregando el efectivo o cheque junto con el número de cuenta para depositar dejando un lado la tradicional papeleta de depósito y la libreta de ahorros; mientras que en el proceso de retiro simplemente se lo realiza con la entrega de la cedula y la verificación en el sistema de la institución financiera.

Conjuntamente a esto, también implementaron canales virtuales para atender los servicios que los clientes solicitaban entre ellos: pagos en línea, transferencias, banca móvil, banca web, entre otros, todo con la finalidad de evitar que la gente salga y este expuesto a contagiarse por coronavirus.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Al finalizar el análisis de caso se concluye que las estrategias empleadas por las instituciones financieras que conforman el sistema financiero nacional fueron las óptimas, ya que ayudaron a mitigar o controlar el contagio cuando las personas asistían a sus instalaciones, generando un mejor servicio de calidad en sus operaciones.
- Luego del análisis realizado se identificó los procesos operativos que llevan a cabo los Bancos y cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Baños de Agua Santa mediante la cual prestan el servicio a sus habitantes satisfaciendo las necesidades que estas contraigan al usar los servicios o productos financieros que ellos ofertan.
- De igual manera, al analizar la normativa emitida por el gobierno y organismos de control, fueron lo más acertado que hicieron debido a que en estas emitieron normas de control y funcionamiento para evitar el contagio por COVID 19 y con ello mejorar la calidad de servicio que las instituciones financieras proporcionan a la comunidad.
- Finalmente se concluye que los procesos operativos que se modificaron a raíz de la emergencia sanitaria resultaron los mejores, estos agilizaron los tramites que la ciudadanía realiza en las instituciones financieras y por ende lo hacen en menor tiempo precautelando así su bienestar.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda mantener y mejorar las estrategias que implementaron las instituciones financieras para evitar el contagio por coronavirus, entre ellas mantener la desinfección, el uso de gel y alcohol, el distanciamiento social y la agilización en sus procesos operativos al servicio de la población.

- Al analizar la normativa emitida por la emergencia sanitaria se recomienda aplicarlos a todos los sectores productivos de la economía ecuatoriana para que estos actúen sobre la situación actual previniendo y reduciendo el contagio colectivo con la finalidad de preservar la salud de la ciudadanía.

- Una vez comparado los procesos operativos (retiros y depósitos) antes y durante la emergencia sanitaria se recomienda que se debe reducir aún más los procesos dando agilidad y rapidez al realizar los trámites en las instituciones financieras otorgando así un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Andramuño, C. (29 de Febrero de 2020). Primer caso confirmado de Covid-19 en Ecuador.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Quito. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley Órgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario*. Quito. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-Apoyo-Humanitario.pdf>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero, libro I. En A. N. Ecuador, *Código Orgánico Monetario y Financiero, libro I*. Quito. Recuperado el 03 de Julio de 2021, de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Banco Azteca. (24 de Mayo de 2020). *Banco Azteca*. Obtenido de Operaciones que ofrece el sistema financiero y cómo se clasifican: <http://www.aprendeycrece.pe/Articulos/TusFinanzas/22/419>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de Evolución del flujo de las remesas: <https://contenido.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000985>.
- Banco del IESS. (10 de Enero de 2020). *Biess Banco del IESS*. Obtenido de Vivienda termina: <https://www.biess.fin.ec/hipotecarios/vivienda-terminada>

- Banco del Pacífico. (8 de Julio de 2021). *Banco del Pacífico*. Obtenido de El crédito y el endeudamiento responsable: <https://www.educacionfinanciera.com.ec/temas/el-credito-y-el-endeudamiento-responsable/credito-educativo/>
- Banco Fassil. (26 de Octubre de 2020). *Banco Fassil*. Obtenido de Crédito Productivo: <https://www.fassil.com.bo/empresas/cr%C3%A9ditos/cr%C3%A9dito-productivo.html>
- Banco Mundial. (2020). *Banco Mundial*. Obtenido de El Banco Mundial en Ecuador: <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador>
- Calderón, J. (2011). *Microcrédito opción de desarrollo*. Cuenca: Universidad Ecotec. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/micro-credito-opcion-de-desarrollo.pdf>
- Canalnews. (19 de Marzo de 2019). *Canalnews*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de Bancarización: Los retos y oportunidades de la banca latinoamericana.: <https://canalnewsecuador.com/2019/03/19/bancarizacion-los-retos-y-oportunidades-de-la-banca-latinoamericana/>
- Centro Europeo de Postgrado. (2015). *CEUPE Centro Europeo de Postgrado*. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de Las funciones del sistema financiero: <https://www.ceupe.com/blog/las-funciones-del-sistema-financiero.html>
- Conexiónesan. (20 de Febrero de 2018). *Conexiónesan*. Obtenido de Operaciones activas y pasivas de un banco: ¿en qué se diferencian?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/operaciones-activas-y-pasivas-de-un-banco-en-que-se-diferencian/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo". (7 de Julio de 2021). *Cooperativa de Ahorro y Crédito "14 de Marzo"*. Obtenido de Crédito Inmobiliario: <https://www.14demarzo.fin.ec/credito-inmobiliario/>
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. (2014). *Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y*

Fondo de Seguros Privados. Obtenido de Visión / Misión / Política de Calidad / Valores: <https://www.cosedec.gob.ec/vision-mision-valores/>

Cortez, G. (2015). Crédito comercial y crédito bancario bajo entorno asimétrico. El caso de las empresas industriales de la economía peruana: 2000-2014 (Avances). *Pensamiento Crítico*, XX(2), 69 - 77. Recuperado el 7 de Julio de 2021

Creditea. (13 de Noviembre de 2019). *Creditea*. Obtenido de ¿Qué es un crédito prendario?: <https://www.creditea.es/blog/que-es-un-credito-prendario>

El Comercio. (22 de Abril de 2015). *El Comercio*. Obtenido de 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>

El Comercio. (9 de noviembre de 2020). *El Comercio*. *Novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos se pueden solicitar luego del 12 de noviembre del 2020*. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de *El Comercio*: <https://www.elcomercio.com/actualidad/novacion-refinanciamiento-reestructuracion-creditos-pagos.html>

El telégrafo. (14 de Febrero de 2018). *El telégrafo*. *Superintendencia registra cajas de ahorro comunitario*. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/superintendencia-registra-cajas-de-ahorro-comunitario>

EQUIFAX. (2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional*. Ecuador: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>

Equivida. (2014). *Equivida programa de educación en seguros de vida*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: <https://www.equivida.com/vida-segura-la-superintendencia-de-compa%C3%B1as-valores-y-seguros>

García, K., Prado, É., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social*

(2012-2016). *Revista Espacios*, 32. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

Gonzales, G. (2005). El crédito hipotecario y el acceso a la vivienda para los hogares de menores ingresos en América Latina. *Revista de la CEPAL*(85), 115 - 129. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/11003/085115129_es.pdf

Herrera, C. M., & Veloz, C. G. (2013). *Investigación de la incidencia de los recursos monetarios que el sistema financiero ecuatoriano ha puesto a disposición de la iniciativa privada para la implementación y desarrollo comercial*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.

Iplacex Tecnológico Nacional. (2015). Operaciones Bancarios: Las operaciones pasivas. *Iplacex*, 1-16. Obtenido de http://cursos.iplacex.cl/CED/OPB4005/S5/ME_5.pdf

Junta de Política Monetaria y Financiera. (2017). *Codificación res Junta Política Monetaria Libro Primero Tomo VIII*. Quito. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de https://lexis.ueb.edu.ec/Webtools/LexisFinder/DocumentVisualizer/FullDocumentVisualizerPDF.aspx?id=BANCARIO-CODIFICACION_RES_JUNTA_POLITICA_MONETARIA_LIBRO_PRIMERO_TOMO_VIII

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución 569-2020-F*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/resol_JPRMF-2020-0106-O.pdf

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución 582-2020-F*. Quito. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/Circular%20SB-IG-2020-0023-C%20Reforma%20plazos%20diferimiento%20de%20cr%C3%A9ditos.pdf>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución 583-2020-F*. Quito. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/Res.%20No.%20583-2020-F%20Normas%20que%20regulan%20el%20funcionamiento%20del%20fideicomiso%20para%20canalizar%20los%20recursos%20p%C3%BAblicos%20relacionados%20con%20el%20Programa%20REACT%C3%8DVATE%20ECUADOR>

Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución 568-2020-F*. Quito. Obtenido de https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Res_568_2020_f.pdf

Kiziryán, M. (20 de Mayo de 2015). *Economipedia*. Obtenido de Sistema financiero: <https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>

La Hora. (7 de Julio de 2019). El rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *La Hora*. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de <https://lahora.com.ec/loja/noticia/1102256108/el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria>

López, J., & Gonzáles, A. S. (2010). *Gestión Bancaria, factores claves en un entorno competitivo* (Tercera ed.). Madrid: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.joaquinlopezpascual.com/documents/27130/32933/cap%C3%A1tulo-01.pdf/156fa89a-30b6-4e86-8ac5-b29fc6fcd8fd>

López, J. F. (17 de Febrero de 2020). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de Operación financiera: <https://economipedia.com/definiciones/operacion-financiera.html>

Ministerio de Salud Pública. (2020). *Declárese el estado de emergencia en todos los establecimientos del sistema nacional de salud por el coronavirus COVID-19 y prevenir el posible contagio masivo en la población*. Quito: Corte Constitucional del Ecuador.

Mojica, R., & Morales, M. (Agosto de 2020). Pandemia COVID-19, la nueva emergencia sanitaria de preocupación internacional: una revisión. *Eisevier*

Public Health Emergency Collection, 65-77. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7229959/>

Morales, G. (3 de Febrero de 2014). *Tus finanzas programa de educación financiera*. Obtenido de Mutualista: <https://tusfinanzas.ec/glossary/mutualista/>

Ordoñez Granda, E. M., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(10), 195-225. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/693>

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Informe sobre los resultados de la OMS*. Obtenido de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_35-sp.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Actualización Epidemiológica Nuevo coronavirus (COVID - 19)*. Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=51758-14-de-febrero-de-2020-nuevo-coronavirus-covid-19-actualizacion-epidemiologica-1&category_slug=2020-alertas-epidemiologicas&Itemid=270&lang=es

Organización panamericana de la salud. (2016). *Estrategia nacional de comunicación de riesgos para emergencias sanitarias y desastres*. República Dominicana. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/31104/9789945591507-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Presidencia Constitucional de la República. (2021). *Decreto 33*. Quito. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/Decreto%20Ejecutivo%20Nro.%2033%20Elinaci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n%20de%20Bur%C3%20de%20Cr%C3%A9dito.pdf>

Presidente Constitucional de la Republica. (2020). *Decreto 1017*. Quito. Obtenido de <https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/Decreto%20No.%201017.pdf>

- Procuraduría General del Estado. (2020). *Protocolo de emergencia sanitaria nacional de la procuraduría general del estado frente a pandemia por COVID-19*. Quito: Procuraduría General del Estado.
- Romero, B. (29 de Septiembre de 2015). *Tusfinanzas programa de educación financiera*. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de El Rol de la Superintendencia de Bancos del Ecuador: <https://tusfinanzas.ec/el-rol-de-la-superintendencia-de-bancos-del-ecuador/>
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, XIII(13), 71-78. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Sánchez, J. (7 de Enero de 2017). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Obtenido de Banco: <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>
- Soto, V. I., & Durán, M. M. (2010). El trabajo de campo: clave en la investigación cualitativa. *Aquichan*, X(3), 253-266. Recuperado el 8 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3401011>
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-DS-2020-005-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/04/circular_SB-2020-00005-C.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-2020-0004-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/circular_SB-DS-2020-0004-C.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-DS-2020-0003-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/circular_SB-DS-2020-0003-C.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-DS-2020-0006-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/04/circular_SB-DS-2020-0006-C.pdf

- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-IG-2020-0005-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/04/circular_SB-IG-2020-0005-C.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Circular SB-IG-2020-0008-C*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/2020/07/circular_SB-IG-2020-0008-C.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Oficio SB-DS-2020-0143-O*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/circular_SB-DS-2020-0143-O.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Oficio SB-DS-2020-0144-O*. Quito.
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Resolución No. SB-2020-496*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/03/resol_SB-2020-0496.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Resolución SB-2020-0526*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/05/resol_SB-2020-0526.pdf
- Superintendencia de Bancos. (8 de Julio de 2021). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de [Glosario de términos: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/)
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Portal estadístico: http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=415
- Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de [Consulta de catastro público: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catastro-publico/](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catastro-publico/)
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2015). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de Historia y Funciones:

<https://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/Seguros/HistoriaFunciones#gsc.tab=0>

Superintendencia de Compañías, valores y seguros. (s.f.). *Superintendencia de Compañías, valores y seguros*. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: <https://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/MercadoValores/JuntaPoliticaRegulacionMonetariaFinanciera/QJPRMF#gsc.tab=0>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Catastro y Constitución de Cajas y Bancos Comunales, y Cajas de Ahorro: https://www.seps.gob.ec/cajas_ahorro

Tancara, C. (1993). La investigación documental. *Scielo*(17), 91-106. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>

Tobar Pesántez, L. (2020). Evolución del sistema financiero en el Ecuador. *Análisis de Coyuntura de la Carrera de Economía de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*(10), 1-16. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN_EL_ECUADOR

Uribe Macías, M. E. (1 de Julio de 2017). La responsabilidad social empresarial en las instituciones del sector financiero de Ibagué (Colombia). *International Journal of Good Conscience*(12), 296-327. Recuperado el 30 de Junio de 2021, de Asobancaria: [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A19.12\(3\)296-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A19.12(3)296-327.pdf)

Vásquez, R. (28 de Febrero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Funciones del banco: <https://economipedia.com/definiciones/funciones-de-los-bancos.html>

Westreicher, G. (27 de Junio de 2020). *Economipedia haciendo facil la economia*. Obtenido de Depósito a la vista: <https://economipedia.com/definiciones/deposito-a-la-vista.html>