



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

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

Tema:

“La resiliencia en las operaciones de crédito en las cooperativas del segmento 1 en el
cantón Santiago de Píllaro ante la emergencia sanitaria.”

Autora: Guerra Velasco, Selena Marisol

Tutor: Dr. Vásquez Acuña, Lenyn Geovanny

Ambato – Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña con cédula de identidad No. 1802150100, en mi calidad de Tutor de la investigación sobre el tema: **“LA RESILIENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN SANTIAGO DE PÍLLARO ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA”**, desarrollado por Selena Marisol Guerra Velasco 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 la 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. Concejo Directivo de la Facultad.

Ambato, marzo 2021

TUTOR

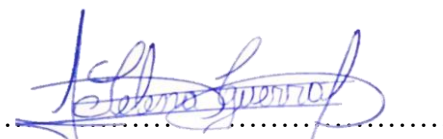
.....
Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña
C.I. 1802150100

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Selena Marisol Guerra Velasco, con cédula de identidad No. 1805008164, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LA RESILIENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN SANTIAGO DE PÍLLARO ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de mi exclusiva responsabilidad, como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, marzo 2021

AUTORA



Selena Marisol Guerra Velasco

C.I. 1805008164


CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, marzo 2021

AUTORA



.....
Selena Marisol Guerra Velasco

C.I. 1805008164

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: “**LA RESILIENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN SANTIAGO DE PÍLLARO ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA**”, elaborado por Selena Marisol Guerra Velasco, 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, marzo 2021




Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dra. Karina Benitez

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Ana Córdova

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y gratitud este Proyecto Investigador a mi amado padre Carlos Guerra y mi querida madre Margot Velasco 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 padres 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 a pesar de su corta edad supo motivarme a seguir adelante acompañándome en mis momentos de tristeza y alegrías.

Por ultimo dedico aquellas personas que en algún momento dudaron de mí, esperando en el camino mi fracaso, por no creerme capaz de cumplir mis metas.

Selena Guerra

AGRADECIMIENTO

Agradezco 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 facultad de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas para formarme como un excelente profesional brindándome excelentes profesionales para mi formación.

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

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

Selena Guerra

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

TEMA: “LA RESILIENCIA EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN SANTIAGO DE PILLARO ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA”

AUTORA: Selena Marisol Guerra Velasco

TUTOR: Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña

FECHA: marzo 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación corresponde a un análisis de las estrategias adoptadas por las cooperativas del segmento 1 ante la emergencia sanitaria en las operaciones de crédito, con la finalidad de evaluar la actuación de las cooperativas en los procesos de otorgación de créditos con políticas de reestructuración de créditos, ampliación de plazos y disminución de las tasas de interés. Así mismo conocer los sectores afectados y los canales de comunicación entre las instituciones financieras y los socios durante la pandemia. El desarrollo de este proyecto es de gran ayuda para la parte administrativa de las cooperativas, por tanto, les permitirá tomar decisiones en base a la información obtenida estableciendo una mejora en el diseño e implementación de programas de intervención que ayuden a una recuperación eficaz de su cartera, da a conocer las habilidades y capacidades que poseen las entidades del sector cooperativo de mejorar su liquidez, posibilitando que cada institución realice los ajustes oportunos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: OPERACIONES FINANCIERAS, RESILIENCIA, EMERGENCIA SANITARIA, INCIDENCIA, CARTERA VENCIDA.

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

TOPIC: "RESILIENCE IN CREDIT OPERATIONS IN SEGMENT 1 COOPERATIVES IN THE SANTIAGO DE PILLARO CANTON IN THE FACE OF THE HEALTH EMERGENCY"

AUTHOR: Selena Marisol Guerra Velasco

TUTOR: Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña

DATE: march 2021

ABSTRACT

This research project corresponds to an analysis of the strategies adopted by the cooperatives of segment 1 in the face of the health emergency in credit operations, in order to evaluate the performance of cooperatives in the credit granting processes with restructuring policies of credits, extension of terms and decrease of interest rates. Likewise, know the affected sectors and the communication channels between financial institutions and partners during the pandemic. The development of this project is of great help for the administrative part of the cooperatives, therefore, it will allow them to make decisions based on the information obtained, establishing an improvement in the design and implementation of intervention programs that help to an effective recovery of their portfolio, makes known the skills and capacities that cooperative sector entities have to improve their liquidity, enabling each institution to make the appropriate adjustments.

KEYWORDS: FINANCIAL OPERATIONS, RESILIENCE, HEALTH EMERGENCY, INCIDENCE, OVERDUE PORTFOLIO.

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	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación.....	1
1.1.1 Justificación teórica	1
1.1.2 Justificación metodológica	4
1.1.3 Justificación práctica.....	5
1.2 Objetivos.....	7
1.2.1 Objetivo general.....	7
1.2.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Revisión de literatura.....	8
2.1.1 Antecedentes investigativos.....	8
2.1.2 Fundamentos teóricos	10

2.1.2.1. Conceptualización de la variable independiente: Operaciones financieras	14
2.1.2.1.1. Sistema Financiero Popular y Solidario	14
2.1.2.1.2. Gestión financiera.....	14
2.1.2.1.3. Operaciones financieras.....	15
2.1.2.1.3.1. Operaciones activas	15
2.1.2.1.3.1.1. Crédito comercial prioritario	16
2.1.2.1.3.1.2. Crédito consumo prioritario	16
2.1.2.1.3.1.3. Crédito inmobiliario	17
2.1.2.1.3.1.4. Microcrédito	17
2.1.2.1.3.1.5. Crédito productivo.....	18
2.1.2.1.3.1.6. Crédito comercial ordinario.....	18
2.1.2.1.3.1.7. Créditos de consumo ordinario.....	19
2.1.2.1.3.1.8. Crédito de vivienda de interés público	19
2.1.2.1.3.1.9. Crédito inmobiliario	20
2.1.2.1.3.1.10. Crédito educativo.....	20
2.1.2.1.3.1.11. Cartera de crédito	21
2.1.2.1.3.1.12. Cartera vencida.....	21
2.1.2.1.3.1.13. Cartera por vencer	22
2.1.2.1.3.1.14. Cartera que no devenga intereses	22
2.1.2.1.3.1.15. Calificación de cartera de crédito	22
2.1.2.1.3.1.16. Créditos de riesgo normal.....	23
2.1.2.1.3.1.17. Créditos con riesgo potencial	25
2.1.2.1.3.1.18. Créditos deficientes	25
2.1.2.1.3.1.19. Créditos de dudoso recaudo.....	26
2.1.2.1.3.1.20. Pérdidas	26
2.1.2.1.3.2. Operaciones pasivas	27
2.1.2.1.3.2.1. Cuentas de ahorros	27
2.1.2.1.3.2.2. Plan futuro programado.....	28
2.1.2.1.3.2.3. Inversiones.....	28
2.1.2.1.3.2.4. Inversiones de disponibilidad restringida.....	28
2.1.2.1.3.2.5. Inversiones disponibles para la venta	29
2.1.2.1.3.2.6. Inversiones mantenidas hasta su vencimiento.....	29
2.1.2.1.4. Indicadores financieros.....	30
2.1.2.1.5. Rentabilidad.....	30

2.1.2.1.6. Solvencia	30
2.1.2.1.7. Morosidad.....	31
2.1.2.1.8. Liquidez.....	31
2.1.2.1.9. Operaciones de servicios	32
2.1.2.1.10. Tipos de crédito por cooperativa	33
2.1.2.2. Conceptualización de la variable dependiente: Emergencia sanitaria.....	37
2.1.2.2.1. Reactivación económica.....	37
2.1.2.2.2. Pandemia	38
2.1.2.2.3. Emergencia sanitaria	38
2.1.2.2.4. Políticas públicas.....	39
2.1.2.2.5. Política fiscal	39
2.1.2.2.6. Política crediticia.....	40
2.1.2.2.7. Crédito reestructurado	40
2.1.2.2.8. Crédito refinanciado	41
2.1.2.2.9. Política monetaria.....	41
2.1.2.2.10. Programa ReactívatE Ecuador	42
2.1.2.2.11. Confinamiento	42
2.1.2.2.12. Desempleo	43
2.1.2.2.13. Recesión	43
2.1.2.2.14. Resiliencia	43
2.1.2.2.15. Reactivación económica.....	44
2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación.....	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA	45
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información.....	45
3.1.1. Investigación documental.....	45
3.1.2. Investigación de campo	45
3.1.3. Población y muestra	46
3.1.4. Fuentes de información	47
3.1.5. Técnicas e instrumentos para recolectar información	47
3.1.5.1. Encuesta.....	47
3.1.5.2. Cuestionario.....	48
3.1.5.3. Diseño del instrumento.....	48
3.1.6. Método de análisis de información.....	49

3.2. Operacionalización de variables.....	50
3.2.1. Variable independiente: Operaciones financieras	50
3.2.2. Variable dependiente: Emergencia sanitaria	52
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS.....	53
4.1. Resultados y discusión	53
4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación	63
4.3. Limitaciones del estudio.....	64
CAPÍTULO V.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 Conclusiones.....	65
5.2 Recomendaciones	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.	33
Tabla 2. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada.	33
Tabla 3. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.....	34
Tabla 4. Tipos de créditos Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.	35
Tabla 5. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.	36
Tabla 6. Cooperativas del cantón Santiago de Píllaro.....	46
Tabla 7. Técnicas e instrumentos de la investigación.	47
Tabla 8. Variable independiente.....	50
Tabla 9. Variable dependiente.....	52
Tabla 10. Comunicación abierta con los socios para pagar las obligaciones.....	54
Tabla 11. Existe un departamento para inquietudes de los socios.	55
Tabla 12. Cuando el socio requiere refinanciamiento el proceso es claro y en corto plazo.	56
Tabla 13. Se ha tomado medidas por la crisis sanitaria.	57
Tabla 14. Se han congelado los préstamos a causa del COVID.	58
Tabla 15. La cooperativa tiene solvencia para retirar el dinero durante la pandemia.	59
Tabla 16. Se ha incrementado el valor por refinanciamiento.....	60
Tabla 17. En qué áreas de la cooperativa existen estrategias.....	61
Tabla 18. La cooperativa ha tomado las medidas establecidas por el gobierno.....	62
Tabla 19. Comprobación de la hipótesis.	63

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1. Gráficos de Inclusión Interrelacionados	11
Figura 2. Constelación de Ideas: Operaciones Financieras.....	12
Figura 3. Constelación de Ideas: Emergencia Sanitaria.....	13
Figura 4. Calificación de cartera de crédito.	23
Figura 5. Calificación de cartera de crédito.	23
Figura 6. Comunicación abierta con los socios para pagar las obligaciones.	54
Figura 7. Existe un departamento para inquietudes de los socios.....	55
Figura 8. Cuando el socio requiere refinanciamiento el proceso es claro y en corto plazo.	56
Figura 9. Se ha tomado medidas por la crisis sanitaria.	57
Figura 10. Se han congelado los préstamos a causa del COVID.	58
Figura 11. La cooperativa tiene solvencia para retirar el dinero durante la pandemia.	59
Figura 12. Se ha incrementado el valor por refinanciamiento.	60
Figura 13. En qué áreas de la cooperativa existen estrategias.	61
Figura 14. La cooperativa ha tomado las medidas establecidas por el gobierno.	62

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

1.1.1 Justificación teórica

La crisis sanitaria mundial producto de la pandemia por Covid-19, representan un gran reto para el Mundo, tal como lo manifiesta la Red de Instituciones Financieras & Equifax (2020, pág. 6), pues no solo pone a prueba los sistemas de salud; sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales. En el año 2019, la economía ecuatoriana presentaba un importante déficit fiscal y estancamiento del crecimiento económico (se observó un crecimiento del 0,05% del PIB nacional con respecto), además de problemas sociales como las protestas en contra de las medidas económicas generadas en octubre 2019, que demostraban el descontento de la población.

González (2020) refiere que, “En esta línea de contención de la crisis del Covid-19, desde el Banco Mundial hasta pequeños bancos regionales han adoptado medidas de alivio para sus socios con políticas de reestructuración de créditos, ampliación de plazos y disminución de las tasas de interés”. En otras palabras, se busca dar apoyo a los trabajadores y empresas afectadas por la pandemia, flexibilizando las políticas monetarias y fortaleciendo los canales de comunicación entre las instituciones financieras y los usuarios, de modo que existan respuestas sólidas para mitigar riesgos.

Como muestra el Grupo Banco Mundial (2020), se ha comprometido a brindar una respuesta rápida y flexible basada en las necesidades de los distintos sectores en los países en desarrollo, dichas operaciones de apoyo ya se encuentran en marcha desde el mes de marzo las cuales van de la mano con herramientas de financiamiento, lo que como resultado busca ayudar a los sectores vulnerables para que puedan recuperar sus medios de subsistencia con rapidez, un ejemplo es el programa Soluciones para el Capital de trabajo en cual ayudará a proporcionar financiamiento a bancos de mercados emergentes, de modo que puedan acceder a créditos para ayudar a reforzar el capital. Adicionalmente la Corporación Financiera Internacional ofrecerá préstamos a empresas que estén atravesando dificultades y de ser necesario, realizará inversiones de capital.

La expansión mundial de la emergencia sanitaria según el Fondo Monetario Internacional (2020), podrían requerir de medidas económicas más duras y prolongadas con el objetivo de endurecer las condiciones financieras mundiales para evitar una desaceleración grave, con unas tasas de interés extremadamente bajas, agravando así el shock económico producto del Covid-19, simultáneamente a medida que las empresas se encuentren en dificultades y las tasas de incumplimiento aumenten, los mercados de créditos sufrirán una frenada brusca de capitales, en varios segmentos tal como, los préstamos apalancados que evidencian desde principios de marzo han caído con fuerza. En relación las entidades financieras han realizado revisiones con el objetivo de alzar sus previsiones de incumplimiento de grado especulativo hasta niveles de recesión.

Por lo que se refiere a Ecuador, la crisis sanitaria producto de la pandemia por Covid-19, “pues no solo pone a prueba los sistemas de salud, sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales”. Equifax (2020, pág. 6). En el año 2019 la economía ecuatoriana ya presentaba un déficit fiscal importante, seguido de un estancamiento económico lo cual condujo al gobierno a emitir una serie de medidas económicas, que causaron el descontento de la población produciendo varias protestas. Para agravar la situación, a mediados del mes de marzo del 2020, el Gobierno Nacional declaró al país en estado de excepción por la pandemia mundial del Covid-19 en todo el territorio nacional, suspendiendo todas las actividades económicas y el trabajo presencial.

Las proyecciones para la economía ecuatoriana son negativas pues se provee una bancarrota en cadena. Las instituciones financieras en general se ven expuestas a un gran riesgo a medida que la morosidad de sus socios aumenta, los hogares actualmente sufren una alarmante disminución en sus ingresos lo cual produce la baja de ahorros, incluso varias empresas con solvencia están perdiendo inversiones ya previstas. El congelamiento llevado a cabo por el gobierno para evitar la propagación de la epidemia de Covid – 19 produjo un shock económico permanente ocasionando una recesión sin estimación de su duración.

Es así que las medidas adoptadas por el gobierno para contener la propagación fueron prudentes para frenar el contagio en términos de salud, pero en términos económicos provocó la caída en los precios de productos, disminuyó las jornadas laborales y por

consiguiente las remuneraciones de los trabajadores en ciertos casos también se produjeron despidos masivos.

La respuesta a esta gran crisis sin precedentes requiere la movilización de recursos para ayudar a obtener una liquidez a corto plazo que ayude a mantener en funcionamiento los servicios básicos, amortiguar la caída de la economía y proteger las inversiones de capital humano, también se debe tener en cuenta que dichos recursos financiero no serán suficiente pues deben estar acompañados de políticas por parte del gobierno.

Es así como varios países, entre ellos Ecuador adoptaron una gran variedad de políticas ante el Covid-19. Los paquetes de medidas económicas incluyen reformas fiscales y monetarias, como disminuir el gasto público, permitir el aplazamiento de los pagos o su diferimiento, disminución en impuestos, tasas y contribuciones, adicionalmente se eliminó el pago de intereses en el sector público, RFD& Equifax (2020, pág. 8). Todo esto con el fin de suavizar la carga en los distintos hogares y negocios más vulnerables, incluyendo aquellos que han perdido sus empleos o han visto una reducción en su jornada laboral.

Otras medidas se centran en apoyar a las empresas indistintamente del sector al que pertenecen, ya que muchas han reducido de manera drástica el nivel de sus ingresos, a pesar de ello el gobierno mediante los beneficios fiscales y las políticas económicas busca alentar a las empresas a no desvincular a su personal.

Ahora bien, según el Banco Mundial (2020, pág. 20), la actividad económica se ve interrumpida no solo por los acontecimientos en el extranjero, sino también porque la gente deja de trabajar y comerciar para reducir el riesgo de contagio. Esta combinación de un shock de demanda, un shock financiero y un shock de oferta no tiene precedentes, y hace que sea muy difícil pronosticar la magnitud exacta de la recesión que se avecina.

Ante ello el Estado emitió varias resoluciones por medio de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en consecuencia, las entidades del Sistema Financiero Nacional deben ofrecer a sus socios el diferimiento extraordinario de obligaciones, con la finalidad de que los deudores puedan cumplir sus obligaciones sin el riesgo de incurrir en cargos de mora, multas o algún cambio en su calificación de

riesgo, RFD& Equifax (2020, pág. 8). En conjunto el Ministerio de Finanzas propuso un programa llamado Reactívale Ecuador el cual consiste en poner a disposición de micro, pequeños y medianos productores líneas de crédito con montos o tasas de intereses preferenciales.

Así pues, el reto ahora se encuentra en las entidades financieras tanto del sector privado, públicas como de la Economía Popular y Solidaria, que deben obtener un eficiente manejo de sus operaciones crediticias para mantener un desempeño óptimo manteniendo así una liquidez adecuada sin entrar en riesgo de crédito que afecte el dinero de los depositantes, todo esto en medio de la crisis sanitaria y económica.

El sector cooperativo posee una gran variedad de líneas de crédito las cuales van dirigidas especialmente a sectores productivos como lo es el sector ganadero, de manufactura y agricultura de la provincia de Tungurahua del cantón Santiago de Píllaro, pero actualmente estos sectores se ven afectados por la emergencia sanitaria que se vive, lo cual ha llevado a que varias instituciones financieras del sector cooperativo posean una cartera vencida con un alto porcentaje.

Por tal motivo el presente estudio se ve justificado en la necesidad de varias Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, que se encuentran en un escenario nunca antes visto, en medio de una economía con un gran declive producto del confinamiento por la emergencia sanitaria, lo cual derivó que varios negocios quebraron y que los precios de varios productos sufrieran una caída afectando a los socios de varias cooperativas que a pesar de tener estrategias de recuperación de cartera vencida no fueron lo suficientemente eficientes para afrontar el escenario actual, conllevando con esto a un incremento de la cartera vencida o a la renegociación de créditos lo cual produce una baja liquidez en sus cuentas.

1.1.2 Justificación metodológica

El desarrollo del presente trabajo se apoyará en distintos tipos de investigación ya que la investigación requiere de procedimientos rigurosos para obtener conocimiento del tema y posterior abordaje del tema para ello nos basaremos inicialmente en un tipo de investigación documental, pues se encuentra contenida en diversas observaciones o datos siendo un instrumento informativo para nuestro estudio que al final del proceso nos permite una correcta selección, clasificación, ordenación, tratamiento de la

información y análisis de contenido que dará origen a resultados para la investigación, (Suck & Torres, 2007, pág. 49).

En general la investigación documental ayudará a construir el marco teórico pues precede a la investigación de campo ayudando a una correcta planeación del trabajo, logrando que los recursos y tiempo del cual se dispone sean utilizados de forma eficiente para terminar en el periodo establecido la presente investigación.

Utilizaremos técnicas de investigación documental los cuales son procedimientos específicos para analizar documentos, consultar libros, revistas científicas, diccionarios, publicaciones periodísticas, guías de publicaciones para en el transcurso de la investigación irnos familiarizando con el tema (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, pág. 87).

Toda esta información será recopilada de varias instituciones públicas y privadas entre ellas tenemos, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien maneja información referente al cooperativismo, así mismo revisaremos documento como la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario, Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y las nuevas reformas emitidas por motivo de la emergencia sanitaria.

Lo más importante se cuenta con el apoyo de las cooperativas del segmento 1 del cantón Santiago de Píllaro, tal como Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada, Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus, Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa y Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, donde se realizarán encuestas a los encargados de efectuar las operaciones de crédito y encuestas a los socios garantizando así un trabajo en conjunto para beneficio colectivo, teniendo en cuenta esto el presente proyecto es viable tanto para el sector cooperativo en la ciudad de Píllaro, y los distintos usuarios que lo requieren.

1.1.3 Justificación práctica

El desarrollo del presente trabajo de investigación es muy importante pues no solo ayudará a las Instituciones Financieras del cantón Santiago de Píllaro, de manera similar los socios se verán beneficiados logrando así, en ambos casos cumplir con sus

objetivos económicos, del mismo modo el desarrollo de este proyecto de investigación me permitirá obtener mi título profesional para mi desarrollo personal y profesional.

Entonces la presente investigación que se propone se justifica debido a que la cartera de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se incrementa cada vez por motivo de la emergencia sanitaria que se vive actualmente poniendo en riesgo la sostenibilidad de las instituciones financieras.

Hoy en día la situación económica del país es bastante compleja, donde los ingresos de los hogares, empresas, negocios e inversiones han sido gravemente afectados, ocasionando que no puedan responder ante sus obligaciones financieras. El confinamiento y la emergencia sanitaria ocasionaron shocks contraproducentes en varios sectores económicos que afectaron al sector financiero entre ellos a la Economía Popular y Solidaria quienes tienen como problema en incremento de cartera vencida esta situación es nueva por el impacto de la crisis sanitaria.

La situación empieza con la falta de ingresos que tiene los ingresos, los cuales a corto plazo llegaron a la cartera en alta morosidad por efecto de falta de pagos que derivan en el vencimiento de los créditos, también existe una falta de información por parte de las cooperativas hacia los socios, los cuales tienen desconocimiento sobre los diferimientos que actualmente se dan ante la Emergencia Sanitaria producto de una medida económica por parte del gobierno para apoyar a los hogares, microempresas y pequeños productores.

El proyecto de investigación es de alta relevancia por su gran aporte que brindará a las cooperativas que actualmente se encuentran frente a la crisis sanitaria, donde la mayoría de sus socios perdieron sus empleos o negocios causando así que las cuotas no sean canceladas o que se efectúen diferimientos, varios estudios sobre resiliencia pueden ser de gran utilidad para el diseño e implementación de programas de intervención social, por ello es de vital importancia realizar un estudio minucioso que permitan evaluar la actual situación del socio y las estrategias necesarias para afrontar la problemática.

Esta información posteriormente puede ser utilizada por las cooperativas para el diseño e implementación de programas de intervención que ayuden a una recuperación eficaz de su cartera, la información que este estudio proporciona será muy útil, ya que se basa

en las variables personales dando a conocer las habilidades y capacidades que poseen las entidades del sector cooperativo de mejorar su liquidez, posibilitando que cada institución realice los ajustes oportunos.

1.1.4 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la resiliencia en las operaciones de crédito en las Cooperativas del Segmento 1 en el cantón Santiago de Píllaro durante la emergencia sanitaria?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la influencia de las estrategias en el control de las operaciones de crédito en las Cooperativas del Segmento #1 en el cantón Santiago de Píllaro ante la emergencia sanitaria para su eficiente control.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar los procesos de las operaciones de crédito de las cooperativas de este segmento para el cumplimiento de sus objetivos.
- Evaluar los efectos de emergencia sanitaria en la concesión de créditos para mantener un eficiente indicador de cartera para la satisfacción de las necesidades operativas de las instituciones financieras.
- Estudiar las alternativas para el control de las operaciones financieras de las Cooperativas del Segmento #1 en el cantón Santiago de Píllaro ante la emergencia sanitaria, para la posterior sugerencia de recomendaciones que contribuyan a un control eficiente de las operaciones de crédito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

Un primer trabajo pertenece a Piñeiro, J.; Romero, N (2011), quienes efectuaron una investigación denominada: “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESILIENCIA”. En este trabajo se hace referencia a la resiliencia como una capacidad necesaria para garantizar la supervivencia en escenarios económicos críticos, en medio de incertidumbre e inestabilidad, de modo que ayuda a tener presente que la incertidumbre y la sorpresa son atributos inherentes a los sistemas complejos, de manera que los modelos de negocio construidos y probados en épocas de estabilidad deben estar preparados para afrontar esas sorpresas y los resultados de la resolución de la incertidumbre cuando aquella estabilidad desaparece (pág. 23).

El presente proyecto de investigación en marcha, debido a que nos da pautas de cómo, “La resiliencia es la capacidad de integrar nuevas competencias y de reconfigurar las existentes” (pág. 27), lo cual es esencial para sostener las metas financieras de las instituciones, adicionalmente se puede obtener ventajas competitivas, desarrollando nuevas competencias y habilidades convirtiendo a si a la entidad financiera en un agente de cambio, en lugar de una víctima de ese cambio.

Un segundo trabajo en la tesis de Dolfini (2012), Universidad de Chile, con el tema: “Resiliencia del sistema financiero ante escenarios de estrés: La convergencia de las Compañías de Seguros en Chile.”, lo cual tiene relación con el presente trabajo de investigación en curso.

Esta investigación de Dolfini (pág. 10), tiene los siguientes objetivos rescatables para el tema en curso:

Objetivos:

- *Entregar una visión global acerca de la administración de riesgo y su importancia en la estabilidad del sistema financiero.*
- *Intentar entregar una visión de la importancia de las pruebas de tensión como herramienta para lograr la estabilidad financiera.*
- *Evaluar la vulnerabilidad y resiliencia del sistema utilizando una aplicación hipotética de escenarios de pruebas de tensión sobre algunos riesgos financieros.*

También establece las siguientes conclusiones:

- *En esta investigación se presenta un detallado marco teórico acerca de la regulación y de la convergencia hacia una visión macro prudencial que integre los componentes del sistema financiero. Lo que lleva a las instituciones financieras a enfrentar la incertidumbre de manera más eficiente reduciendo pérdidas inesperadas.*
- *Los resultados de las pruebas de tensión permiten apreciar en qué condiciones están para resistir shocks extremos ante crisis financieras.*
- *Es importante incluir planes de contingencia (la normativa los exige ante situaciones de riesgo) bajo shocks extremos (financieros), para integrar una mirada al balance donde se utiliza cálculos y metodologías actuariales confiables que apunten a las mejores prácticas.*

La investigación utilizó Pruebas de Tensión o Stress Testing las cuales son herramientas de soporte para la administración de riesgos, pues permite evaluar escenarios críticos, al tiempo determina la solvencia y estabilidad. La información recolectada en el trabajo de campo fue tabulada, codificada y analizada de forma adecuada, logrando determinar que no todas las empresas soportan shocks económicos.

En el trabajo de Birchall Johnston (2014), investigó “Resiliencia del modelo empresarial cooperativo en tiempo de crisis”. Donde se destaca:

La capacidad de resiliencia que tienen las cooperativas, frente a escenarios críticos en los diferentes sectores económicos. El autor describe varios escenarios reales en los cuales el sector cooperativo sufrió grandes pérdidas, y como lograron salir adelante, esto se debió en algunos casos a “a la inversión en instrumentos derivados que, antes de la crisis, habían sido evaluados como seguros por las agencias de calificación de riesgos” (pág. 48). Adicionalmente manifiesta que “Algo debe de haber en el modelo de empresa de propiedad de los consumidores que hace que sean tan resilientes en una recesión.”, recomendando así el uso de dicho modelo.

Posteriormente da recomendaciones sobre políticas basándose en diferentes escenarios con el objetivo de plantear soluciones viables. Puesto que según Birchall Johnston (pág. 71), manifiesta que;

- Las cooperativas con frecuencia son las únicas organizaciones formales disponibles en las zonas rurales remotas, por tal motivo sus socios necesitan asesoramiento, especialmente en los casos que otorgan créditos los cuales se destinan a sectores como la agricultura, ganadería, comercio entre otros.
- En las cooperativas financieras los ahorros son también una forma de seguro; pues compensan los altibajos en los gastos y, hasta cierto punto, en resumen, los ahorros ayudan a las empresas a sobrevivir una recesión económica.”
- Las cooperativas no deben caer en el exceso de regulaciones porque, de lo contrario las cooperativas puedan percibir que la prestación de servicios a los asociados de bajos ingresos, con pequeñas cuentas de ahorro y de préstamos, es demasiado onerosa, por lo que se ven forzadas a trasladarse a los socios más acomodados, perdiendo su potencial de consolidar las economías y el empleo local.
- Los préstamos deberían expandirse solo cuando se disponga del sistema de análisis de evaluación de los créditos y de gestión de riesgo y, principalmente a través del uso de los ahorros de sus propios asociados.

Todo lo planteado hasta ahora se puede decir que, la investigación realiza un análisis muy detallado de los distintos escenarios en los cuales una cooperativa se ve involucrada, en consecuencia, brinda estrategias para enfrentar los supuestos escenarios, adicionalmente nos detalla las ventajas y desventajas que las cooperativas de ahorro y crédito han tenido durante varias crisis económicas en panoramas pasados en distintos países, lo cual nos sirve como pautas para el escenario actual al que se enfrentan las Cooperativas del Sector 1 en el cantón Santiago de Píllaro.

Adicionalmente dentro de la investigación en curso, se pude citar un artículo de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020), en este trabajo se realizó un análisis de las actividades económicas por sector y su efecto en la cartera de crédito, análisis del e desempeño financiero de las entidades financieras durante la pandemia, así como una descripción detallada de las distribuciones de créditos por actividad económica en el Sector Popular y Solidario.

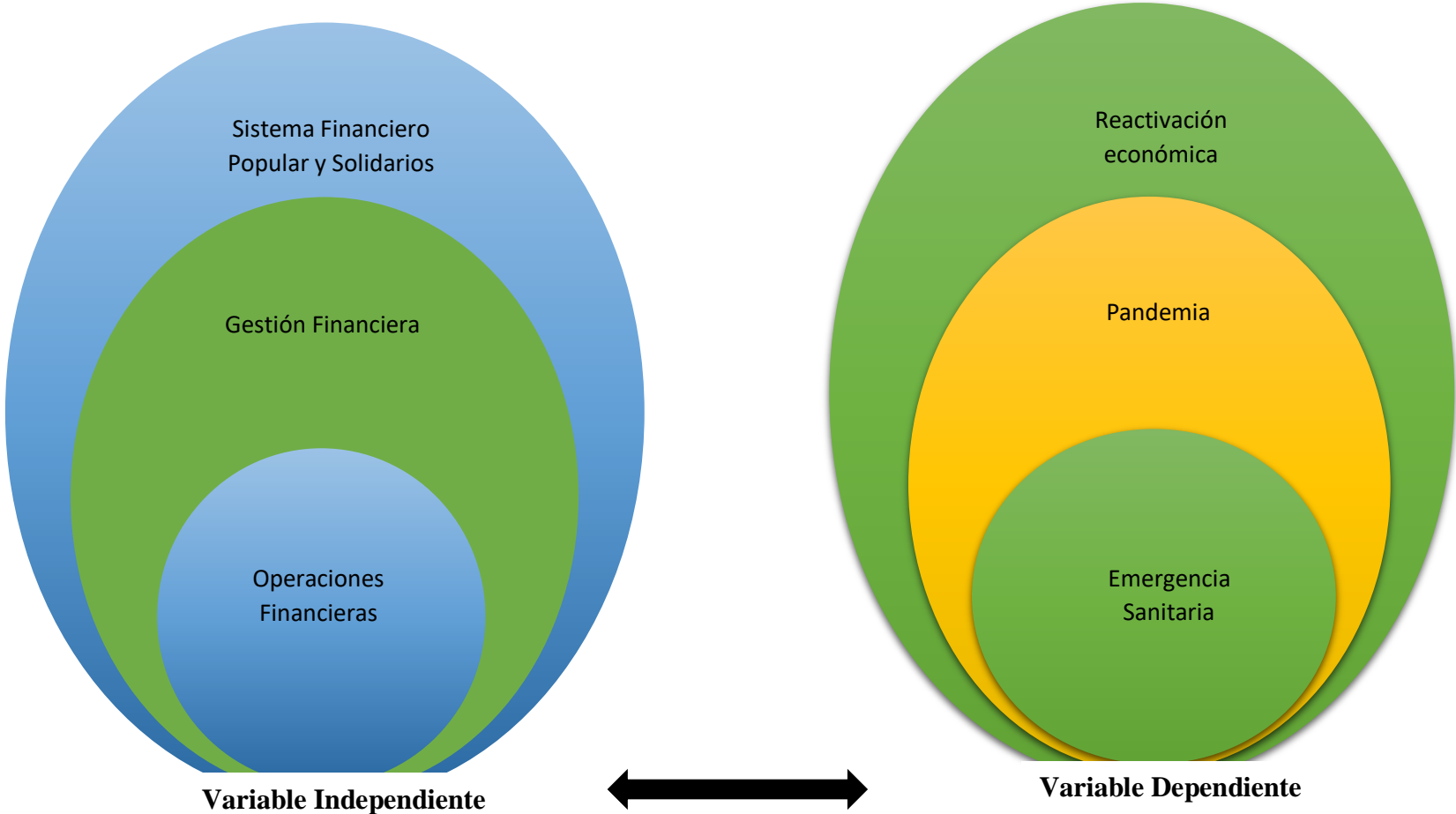
En consecuencia Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax (2020), luego de los distintos análisis llego a la conclusión que:

Durante todo el periodo de análisis, se puede observar que tanto la banca como las entidades del Sistema Financiero Nacional (SFPS), han incrementado significativamente el saldo acumulado por intereses de la cartera por cobrar, mostrando tasas de crecimiento de 15% para la banca y 27% para el SFPS, situación contraria al mismo periodo del 2019 en donde los aumentos se mantuvieron en 1% y 2%.

- Es clara la estrecha relación que existe entre el desarrollo de la economía del país con el Sistema Financiero Nacional, ya que, al analizar la distribución de la cartera de crédito, por actividad económica podemos identificar claramente como las entidades financieras, contribuyen a la dinamización de las empresas, negocios, microempresas y personas. Por lo que, uno de los factores más importantes para soportar y superar esta crisis ha sido el apoyo de estas al brindar alivio a sus socios en tanto puedan recuperarse y activar sus negocios.
- Sin embargo, como se pudo evidenciar en análisis efectuado, ya se evidencia señales de desaceleración como efectos del estancamiento de la cartera de crédito, el represamiento de la recuperación efectiva de la cartera, el debilitamiento de ingresos y la reducción de sus márgenes de intermediación financiera. Lo cual podría afectar no solo a la operatividad de las instituciones sino a sus niveles de liquidez y solvencia.
- En estos momentos la innovación, inclusión y educación financiera son herramientas importantes para la reactivación de la economía. Por lo que es importante que, desde el Estado apoyen al sistema financiero con medidas que promuevan y faciliten la generación de recursos, productos y servicios.”

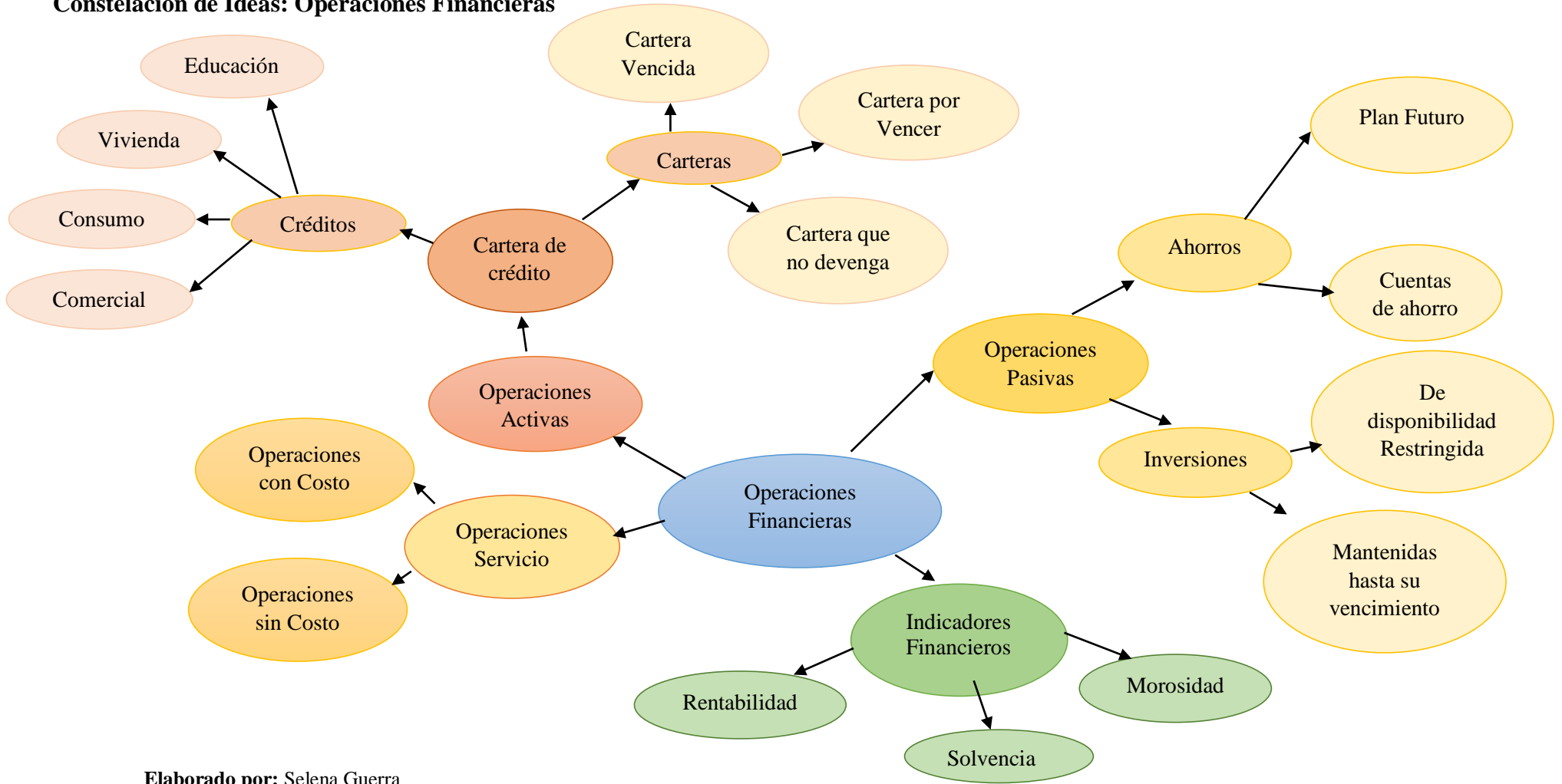
2.1.2 Fundamentos teóricos

Figura 1. Gráficos de Inclusión Interrelacionados



Elaborado por: Selena Guerra

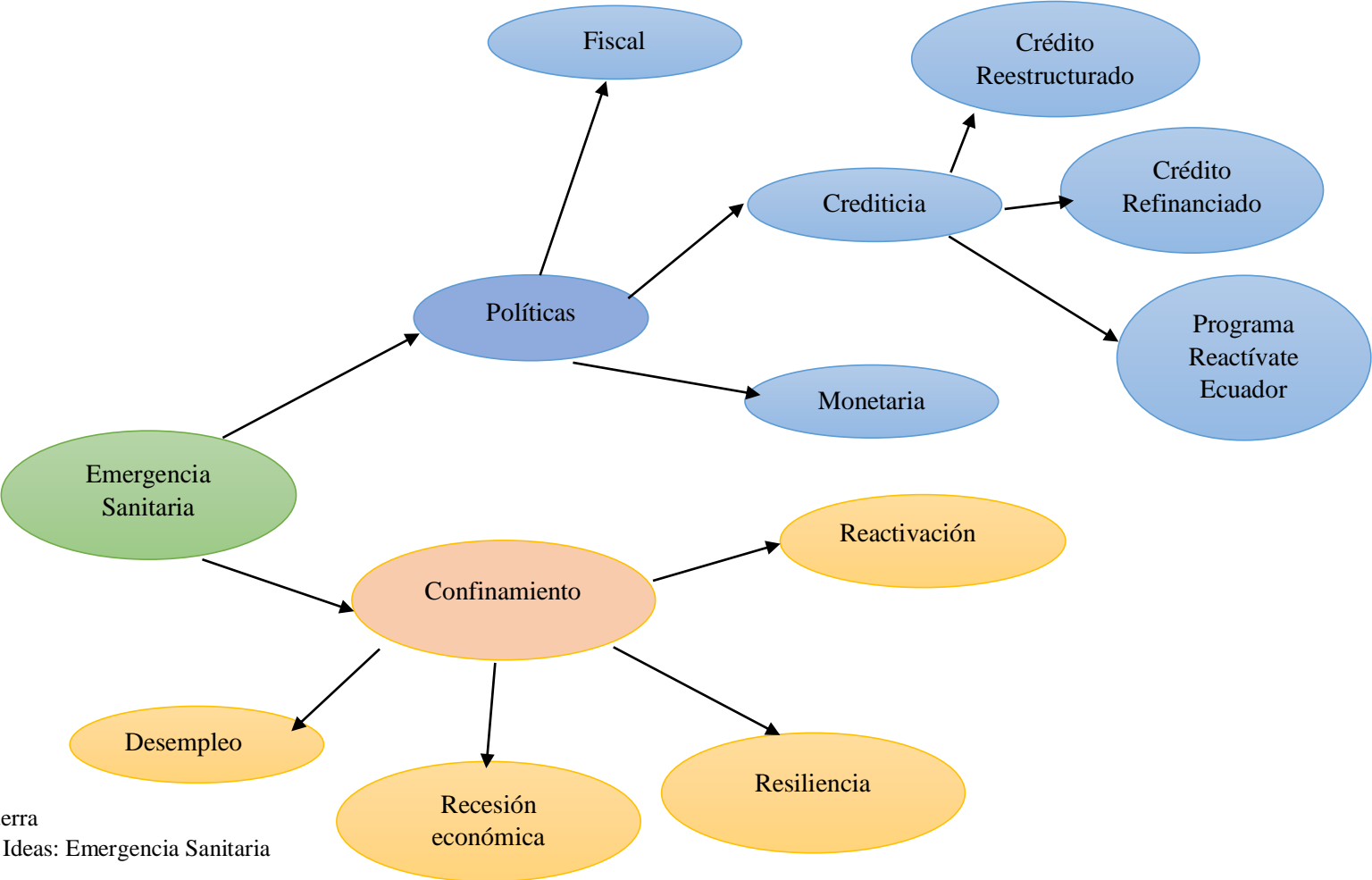
Constelación de Ideas: Operaciones Financieras



Elaborado por: Selena Guerra

Figura 2. Constelación de Ideas: Operaciones Financieras

Constelación de Ideas: Emergencia Sanitaria



Elaborado por: Selena Guerra
Figura 3. Constelación de Ideas: Emergencia Sanitaria

2.1.2.1. Conceptualización de la variable independiente: Operaciones financieras

2.1.2.1.1. Sistema Financiero Popular y Solidario

Desde el año 2011, se reconoce según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2018), al Sistema Financiero Popular y Solidario:

Como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (pág. 4)

Por su parte (Saltos, Mayorga, & Ruso, 2016), manifiesta que:

En Ecuador, el sistema está formado, está comprendido por instituciones privadas de libre asociación de personas que buscan un fin común y participan activamente en el desenvolvimiento cotidiano de las actividades que permiten el logro de los objetivos sociales y económicos. Bajo esta condición, existen un sinnúmero de cooperativas de ahorro y crédito que aportan al sector agrícola y comercial con la inyección de capital de trabajo para el desarrollo de las actividades comerciales y de producción, Este dinero crediticio se utilizara en colocaciones, en el caso de las cooperativas y en captaciones por parte de las mismas.

El Sistema Financiero Popular y Solidario, está conformado ya sea individual o colectivamente por personas que buscan un fin común, el cual trata de satisfacer necesidades a cambio de generar y recibir ingresos y principalmente se encuentra dirigido al sector agrícola y comercial mediante la concesión de créditos a través de las cooperativas, las cuales captan el dinero que posteriormente será colocado en los diferentes créditos.

2.1.2.1.2. Gestión financiera

Según Padilla (2012, pág. 3) manifiesta que:

La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

Mientras tanto (Cibrán Ferraz, Román, Cibrán, Galbán, & Ferraz, 2013) manifiesta que:

Entendemos por gestión financiera el tratamiento metodológico de la situación económico-financiera de la empresa con el fin de analizar, evaluar y controlar la actividad desarrollada por la organización en el proceso de creación de valor. La gestión financiera supone así, estudiar en el tiempo, de forma continua, tanto las actuaciones a nivel operacional, sometiéndolas a juicio mediante la contrastación de resultados y objetivos y ofreciéndole técnicas de ayuda. (pág. 30)

Se entiende que la gestión financiera analiza todos los recursos financieros de la empresa en conjunto, con el objetivo de tomar decisiones acertadas, que ayuden al cumplimiento

de objetivos y al alcance de las metas. Toda esto se desarrolla dentro del periodo contable, con el fin de saber si la empresa utiliza de forma adecuada los recursos que posee, y está generando los ingresos necesarios que ayuden a obtener mayor capital.

2.1.2.1.3. Operaciones financieras

Para (Sánchez D. d., pág. 43) manifiesta que:

Se define como un intercambio no simultaneo de capitales financieros, en el que se verifica la equivalencia financiera entre los compromisos de las partes intervinientes.

Por otra parte (Martínez, 2015) define que:

Se denomina operación financiera a todo intercambio no simultaneo de capitales financieros. Este intercambio se presenta entre dos personas físicas o jurídicas. La que entrega el primer capital inicia la operación como acreedor, el capital que entrega se denomina (P), la que lo recibe se convierte en deudor, y a su compromiso se le denomina contraprestación (CP).

Las operaciones financieras son un cambio como lo manifiestan los autores son in intercambio no simultaneo de capitales, y para ello se necesita de dos personas en la cual uno es el acreedor y el otro el deudor, adicionalmente en dicho intercambio ambas partes pactan un compromiso.

2.1.2.1.3.1. Operaciones activas

Según Escoto (2001), indica que “Las operaciones activas (colocación de recursos) son aquellas que permiten colocar nuevos recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos, explicada en la sección anterior y denominada operaciones pasivas.” (pág. 77).

Mientras que Rizo (2008) manifiesta que:

Las operaciones activas que realizan las instituciones financieras son, otorga créditos de conformidad con sus objetivos, aceptar o descontar letras de cambio que se originen en legítimas transacciones comerciales, otorgar fianza, avales y garantías que constituyan obligaciones de pago; realizar inversiones de conformidad con sus objetivos; actuar como administradores de fondos de instituciones o entidades financieras que realizan actividades específicas de cooperación.

Las operaciones activas son aquellas que se dan mediante la captación de recursos, para que las instituciones financieras posteriormente otorguen créditos a sus socios con el objetivo de constituir obligaciones de pago las cuales deben ser canceladas,

Las operaciones activas están compuestas por los créditos los cuales serán detallados continuación.

2.1.2.1.3.1.1. Crédito comercial prioritario

Según La Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) manifiesta que:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,00.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizadas en el segmento ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras. (pág. 9)

De acuerdo con Andrade (2016), el crédito comercial prioritario “Tiene como característica principal el hecho de que el dinero puede ser destinado a la compra de bienes o servicios, que no se encuentren dentro del segmento comercial ordinario, incluye el financiamiento de vehículos pesados y créditos entre entidades financieras.”

Además de lo ya expuesto anteriormente, se puede comprender que son créditos destinados a que las empresas obtengan financiamiento para el funcionamiento del negocio, pues su destino es para la compra de bienes o servicios en actividades productivas o comerciales.

2.1.2.1.3.1.2. Crédito consumo prioritario

De acuerdo con La Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), menciona que “es otorgado a personas naturales, destinados a la compra de bienes, servicios, gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.” (pág. 14)

Asimismo Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio (2020) menciona que , “Es el otorgado a personas naturales, mismo que es destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos.”

El crédito de consumo prioritario a diferencia del anterior no tiene que ver directamente con el giro del negocio, pues su destino no es la inversión de bienes o servicios que ayuden al giro del negocio, por el contrario, son gastos comunes que el solicitante desee adquirir.

2.1.2.1.3.1.3. Crédito inmobiliario

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015)

Es el otorgado con la garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propias; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de Crédito de Vivienda de Interés Público. (pág. 18)

De acuerdo con la Cooperativa 14 de Marzo (2021), se trata de un “crédito destinado a personas naturales, para la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia siempre que se conceda con garantía hipotecaria.”

Este tipo de créditos son destinados para que las personas adquieran una vivienda propia, para realizan ampliaciones en sus hogares incluyendo reparaciones o para la construcción de un inmueble como oficinas, edificios, hogares, entre otros para acceder a este tipo de crédito el solicitante debe contar con una garantía hipotecaria, la cual en el caso de que el deudor no pudiera pagar las cuotas el banco o cooperativa se quedara con el bien hipotecado.

2.1.2.1.3.1.4. Microcrédito

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), manifiesta que:

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (pág. 20)

Asimismo Bucheli & Ferrand (2004), mencionan que:

Es un instrumento financiero que se sustenta sobre una idea sencilla pero eficaz: “otorgar pequeños préstamos a los pobres”; es decir a personas excluidas de los canales o sistemas financieros tradicionales. Las experiencias de microcrédito demuestran no solamente que los pobres pueden ser sujetos financieramente confiables, sino que, dándoles acceso al crédito, o democratizándolo, se obtienen buenos resultados desde un punto de vista bancario; permitiendo al mismo tiempo, una mejoría generalizada de su calidad de vida. (pág. 14)

Los microcréditos son préstamos pequeños que se otorgan a personas con bajo nivel de ventas o recursos, para financiar las actividades de producción, comercialización por lo general de pequeña escala, adicionalmente mediante este tipo de crédito los pequeños emprendedores tienen la oportunidad de impulsar aquellos proyectos para formar sus propios negocios.

2.1.2.1.3.1.5. Crédito productivo

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) lo define que:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

De acuerdo con Avellana (2016) manifiesta que este crédito:

Asegura la elasticidad del circulante sin correr el riesgo de una expansión desmedida de dinero, los créditos bancarios deberían facilitarse solamente para capital de trabajo; tales créditos deberían ser autoliquidables, en el sentido de poder ser cancelados con el fruto de la venta de productos; los que se destinaran para la adquisición de capital fijo no serían autoliquidables en el corto plazo, de modo que el crédito solo debería llegar a deudores comerciales. (pág. 67)

Este tipo de crédito son otorgados para el desarrollo de actividades productivas, el destino por lo general es para la adquisición de bienes de capital. Lo que permite comprar materia prima, terrenos, realizar construcción de infraestructura, pago de mano de obra, adquisición de maquinaria para la producción con el objetivo de mejorar la producción e incrementar sus ventas.

2.1.2.1.3.1.6. Crédito comercial ordinario

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), manifiesta que:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales. (pág. 7)

Por otra parte Castro & Castro (2014), lo define como:

Una forma común de financiación a corto plazo prácticamente en todos los negocios. Es la mayor fuente de fondos para las compañías pequeñas, debido a que los proveedores son, generalmente, más condescendientes en el otorgamiento de crédito que las instituciones financieras, porque confían a quien le otorgan el crédito, dado que la verificación que realizan es destinada a la de los bancos. (pág. 66)

Los créditos comerciales ordinarios son destinados para la adquisición de vehículos livianos, productivos y comerciales. Para acceder a este tipo de crédito es necesario contar con ventas superiores a 100,000.00, dicha inversión en los vehículos es para mejorar la actividad económica de empresa.

2.1.2.1.3.1.7. Créditos de consumo ordinario

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), “es el otorgado a personas naturales destinados a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.” (pág. 12)

Así mismo de acuerdo a El Comercio (2015), menciona que “es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y para adquirir o comercializar vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.”

En relación a lo expresado anteriormente se puede destacar que el crédito de consumo ordinario se destina para la compra de vehículos livianos, ya sea para uso personal o para la comercialización.

2.1.2.1.3.1.8. Crédito de vivienda de interés público

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), menciona que:

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera de fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000,00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890,00. (pág. 16)

Con lo anterior mencionado se entiende que el crédito de vivienda de interés público, es para aquellas personas naturales que están en la busca de una vivienda. ya sea para la

compra de una vivienda construida o efectuar la construcción desde cero. Para acceder a dicho crédito la vivienda no debe ser mayor a \$ 70,000.00 dólares.

2.1.2.1.3.1.9. Crédito inmobiliario

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015), manifiesta que:

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento del crédito de vivienda de interés público. (pág. 18)

Asimismo la Cooperativa 14 de Marzo (2021) manifiesta que se trata de un “crédito que es destinado a personas naturales, para la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia siempre que se conceda con garantía hipotecaria”. De lo expuesto se puede evidenciar que este crédito ayuda a la adquisición de una vivienda o a su mejoramiento y que para ello es necesario la garantía, es decir el inmueble, el cual en caso de que el crédito no se cancelado cubre la deuda.

2.1.2.1.3.1.10. Crédito educativo

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) menciona que:

Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. (pág. 23)

Asimismo Paredes (2012) , manifiesta que:

El crédito educativo es un mecanismo financiero para el fomento social de la educación, el cual se otorga al estudiantado con el objetivo de financiar el acceso, la permanencia y culminación de los diferentes ciclos de la educación.

Es un servicio de apoyo financiero, destinado a financiar estudios de educación superior y técnica, con criterio de solidaridad social, que se caracteriza por otorgar préstamos a tasa de interés preferencial. El beneficio más importante es que el inicio del pago del préstamo se hace una vez que concluyan los estudios. El rol del crédito educativo tiene como factor clave la confianza entre las concesiones de crédito y las transacciones.

Por lo mencionado anteriormente se puede deducir que este tipo de crédito está destinado a financiar todos los niveles de educación superior ya sea doctorados, posgrados, maestrías entre otros, adicionalmente también es para capacitaciones o formaciones en determinada actividad, lo que hace a este tipo de crédito accesible para aquellos que quieren continuar sus estudios es la tasa preferencial que maneja y el tiempo de retorno de la deuda.

2.1.2.1.3.1.11. Cartera de crédito

Según Hernández (1996), manifiesta que “La cartera de crédito definida como el conjunto de valores activos (colocaciones representada por títulos de crédito) que posee un intermedio financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución.”

Por otra parte el Banco Central del Ecuador (2011), menciona que:

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas en función de giro especializado que le corresponde a cada una de ellas. Incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por las instituciones por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los socios, valores por cobrar a tarjetahabientes; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos. (pág. 6)

En relación con lo expuesto son todos aquellos créditos que son otorgados por la entidad financiera a sus socios ya sean créditos comerciales, consumo, vivienda entre otros. También representa el saldo de los monos que fueron desembolsados incluyendo los intereses, y en el caso de ser necesario de debe realizar una estimación del riesgo crediticio.

2.1.2.1.3.1.12. Cartera vencida

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014) , “es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.” (pág. 4).

Del mismo Modo el Banco Central (2011) menciona que “Es la parte del Activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.” (pág. 16)

Se entiende que corresponde a aquellas cuotas que no fueron canceladas en el tiempo establecido por la entidad financiera, es decir que el socio no pago puntualmente por lo cual entra en intereses moratorios.

2.1.2.1.3.1.13. Cartera por vencer

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014), manifiesta que “es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones a una fecha de corte”.

Por otra parte el Banco Central del Ecuador (2011) menciona que:

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación. (pág. 16)

En relación a lo expuesto anteriormente la cartera de crédito por vencer es aquella a la cual no le llega su fecha de vencimiento, según los términos establecido en el contrato, motivo por el cual no devenga ningún tipo de interés.

2.1.2.1.3.1.14. Cartera que no devenga intereses

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014), menciona que “es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida”.

Asimismo, Superintendencia de Bancos (2020) manifiesta que:

Registra el valor de los créditos que por mantener valores, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos y cánones de arrendamiento vencido por más del plazo determinado en la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y por la Superintendencia de Bancos, dejan de devengar intereses e ingresos. Adicionalmente registrará la porción del capital de los créditos directos, cuotas y dividendos de préstamos y los cánones de arrendamiento mercantil por vencer que por efecto de encontrarse calificados de dudoso recaudo o perdida dejan de devengar intereses e ingresos. (pág. 16)

Respecto a lo manifestado la cartera que no devenga intereses es aquella porción resultante de la diferencia entre cartera vencida y la que se encuentra pendiente de pago, pasando a maduración hasta su fecha de pago.

2.1.2.1.3.1.15. Calificación de cartera de crédito

“Las cooperativas deberán calificar la cartera de crédito en función de la morosidad y la línea de crédito al que pertenece, de acuerdo a la calificación de riesgos que se detallan a continuación” Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2020, pág. 4).

Figura 4. Calificación de cartera de crédito.

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo corporativo y productivo empresarial	Productivo PYMES	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad			
Riesgo Normal	A1	0	0	0	0
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 31 hasta 60
Riesgo Potencial	B1	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 31 hasta 45	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 61 hasta 90	De 46 hasta 60	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 61 hasta 75	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 76 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y Financiera

Elaborado por: Junta de Regulación Monetaria y Financiera

Figura 5. Calificación de cartera de crédito.

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad		
Riesgo Normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo Potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y Financiera

Elaborado por: Junta de Regulación Monetaria y Financiera

2.1.2.1.3.1.16. Créditos de riesgo normal

Categoría A1

Según la normativa de calificación de riesgos emitido por la Junta de Regulación Monetaria Financiera, son como de nivel de riesgo categoría A1 aquellas operaciones que muestren las subsiguientes peculiaridades. (2016, pág. 8)

- a) El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir la deuda.
- b) Administración con experiencia, capacidad de manera eficiente y rentable.
- c) Capacidad de respuesta para enfrentar cambios en el mercado y en la competencia.
- d) Estructura organizacional sólida.
- e) Excelente evaluación de la industria, y el sector no evidencia un riesgo mínimo
- f) Cero días de morosidad a la fecha de análisis.
- g) Rango de pérdida esperada: 1%.

Categoría A2

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 9) mantiene características similares a la anteriormente mencionada, exceptuando lo siguiente:

- a) En la administración de observa debilidades de gestión y planificación financiera, que afectan el ciclo del efectivo.
- b) En el último año al menos se ha presentado un retraso de hasta 15 días en el pago de las obligaciones.
- c) Morosidad de 1 a 15 días a la fecha de calificación.
- d) Provisión 2%.

Categoría A3

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 9), estas operaciones mantienen características similares a la anteriormente mencionada, exceptuando lo siguiente:

- a) Los ingresos del negocio son suficientes para cubrir las actividades de la empresa, exceptuando los rubros de inversión, los cuales se cubren con deudas de largo plazo.
- b) La planificación estratégica presenta metas no alcanzadas.
- c) Las operaciones presentan retraso en el último año de 16 hasta 30 días en el pago de sus obligaciones.
- d) Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.

- e) Le corresponde una provisión de 3% al 5%.

2.1.2.1.3.1.17. Créditos con riesgo potencial

Categoría B1

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 10) , en esta categoría se ubican las operaciones que cumplen las características detalladas a continuación:

- a) Presenta ingresos suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, no para cubrir el total de la deuda.
- b) La gestión del negocio es inadecuada.
- c) Tiene una limitada capacidad de respuesta menos rápida que la categoría A.
- d) Retraso en los pagos de la deuda en el último año desde 16 hasta 30 días.
- e) Presenta créditos con morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación.
- f) Corresponde una provisión de 6% al 9%.

Categoría B2

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 10), mantiene características similares a la anteriormente mencionada, exceptuando las siguientes condiciones:

- a) La estructura del negocio no es consistente con los objetivos del negocio.
- b) Presenta créditos con morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación.
- c) Corresponde una provisión de 10% al 19%.

2.1.2.1.3.1.18. Créditos deficientes

Categoría C1

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 11), los créditos que se ubican en esta categoría presentan las siguientes características:

- a) El ingreso del flujo de efectivo muestra que los ingresos del mismo solo cubren los gastos operaciones.

- b) Importantes dificultades en la administración y estructura del negocio, adicional sus políticas de mejora son insuficientes.
- c) Las evaluaciones de la industria denotan decrecimiento de sus índices financieros lo cual hace que el panorama general empeore.
- d) Retraso en el último año desde 91 hasta 120 días, en sus obligaciones.
- e) Morosidad de 91 a 120 días a la fecha de calificación.
- f) Le corresponde una provisión de 20% al 39%.

Categoría C2

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 11), estas operaciones mantienen características similares a la C1 antes mencionada, exceptuando lo siguiente:

- a) Retraso en el último año desde 121 hasta 180 días.
- b) Morosidad de 121 a 180 días a la fecha de calificación.
- c) Le corresponde una provisión de 40% al 59%.

2.1.2.1.3.1.19. Créditos de dudoso recaudo

Categoría D

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 12), las operaciones de dudoso recaudo tienen las siguientes características, que son detalladas a continuación.

- a) Los ingresos son insuficientes, para el giro de negocio.
- b) La administración es deficiente y la empresa se encuentra en proceso de quiebra.
- c) Debilidades importantes de la industria.
- d) Retraso en el último año desde 181 hasta 360 días.
- e) Morosidad de 181 a 360 días a la fecha de calificación.
- f) Le corresponde una provisión de 60% al 99%

2.1.2.1.3.1.20. Pérdidas

Categoría E

De acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2016, pág. 12)

- a) En esta categoría se ubican los créditos que son incobrables, con una garantía nula en relación al monto adeudado.
- b) Una morosidad mayor a 360 días.
- c) Provisión del 100%.

2.1.2.1.3.2. Operaciones pasivas

Según Bello (2007) manifiesta que:

Las operaciones pasivas son aquellas mediante las cuales las instituciones bancarias captan de fuentes externas los fondos que les sirven de materia prima para llevar a cabo sus operaciones. Mediante las mismas, los bancos se convierten en deudores de sus socios, agentes económicos excedentarios o de ahorro, que depositan en ellos parte o la totalidad de su ahorro financiero. (pág. 90)

Del mismo modo Escoto (2001) define a “las operaciones pasivas son aquellas por las cuales la entidad bancaria capta del mercado dinero necesario para la atención de sus actividad” (pág. 54), en otras palabras se trata de las recaudaciones externas que recibe la entidad financiera en este caso de sus socios, puede ser en depósitos o inversiones. Adicionalmente en este tipo de operaciones la entidad financiera pasa a ser deudor.

2.1.2.1.3.2.1. Cuentas de ahorros

Según Escoto (2001) define como:

Aquellos depósitos que pueden ser retirados por el titular en cualquier momento, sin previo aviso. El depósito a la vista se mantiene a disposición del socio, quien puede realizar giros contra sus fondos disponibles en cualquier momento.

Para los bancos comerciales, estos recursos no ofrecen un atractivo puesto que, al poder ser retirados en cualquier momento, los bancos se ven muy restringidos a utilizarlos. (pág. 60)

Asimismo Stevens (2020) menciona que:

Las cuentas de ahorro son productos ofrecidos por los bancos, en los cuales es posible guardar dinero, recibir intereses que establece la entidad bancaria, así como disponer de tus ahorros en cualquier momento, por medio de retiros en cualquier de las sucursales, ya sea con libreta o tarjeta de débito en los cajeros electrónicos.

Las cuentas de ahorro permiten que los socios tengas libre disponibilidad de su dinero, de tal manera que son libres de retirarlo en cualquier momento ya sea mediante las ventanillas con sus libretas de ahorro, o con el uso de tarjetas de dedito en los diferentes cajeros.

2.1.2.1.3.2.2. Plan futuro programado

Según la Cooperativa San Francisco (2017) menciona que “está dirigido a personas naturales, no tiene costos de mantenimiento y el monto mínimo para la apertura de la cuenta es de \$10.00 dólares, ayuda a realizar inversiones a corto plazo.”

Adicionalmente en el plan futuro se va depositando pequeñas cantidades de dinero las cuales estarán disponibles en un tiempo determinado, mientras tanto ese dinero no estará de libre disposición.

2.1.2.1.3.2.3. Inversiones

De acuerdo con Ketelhöhn, Marín, & Montiel (2004), mencionan que una “inversión significa formación de capital. Desde el punto de vista económico se entiende por capital al conjunto de bienes, tangibles e intangibles, que sirven para producir otros bienes”.

Así mismo Carvalho (2006) menciona que, “esta representadas en títulos de valores y demás documentos a cargo de otros entes económicos, conservados con el fin de obtener rentas fijas o variables, de controlar otros entes o se asegurar el mantenimiento de las relaciones con éstos”. Analizando lo expuesto anteriormente una inversión se la realiza con el objetivo de obtener una ganancia o ingreso, por lo cual los socios depositan determinada cantidad de dinero a una tasa de interés, la cual posteriormente la entidad financiera le acreditara en su cuenta.

2.1.2.1.3.2.4. Inversiones de disponibilidad restringida

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2010) menciona que, “Corresponde a los instrumentos de inversión para cuya transferencia de dominio existen limitaciones o restricciones de carácter legal o contractual. Estas inversiones provienen de una reclasificación desde otra categoría, puesto que no se adquieren con tal restricción.”

De la misma manera la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2012) menciona que “son aquellos instrumentos de inversión para cuya transferencia de dominio existen limitaciones o restricciones de carácter legal.”, un ejemplo puede ser los depósitos a plazo fijo los cuales se realizan mediante un convenio.

2.1.2.1.3.2.5. Inversiones disponibles para la venta

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2010) define que “corresponde a los instrumentos financieros que no se encuentran clasificados en inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados o inversiones mantenidas hasta su vencimiento.”

De acuerdo con Revollo (2010) menciona que;

Son aquellas inversiones en valores de renta fija que no tiene un mercado habitual de transacción o que teniéndolo son de baja bursatilidad, es decir, que las pocas transacciones que se efectúan en bolsa de valores no son representativas de su valor. Se clasifican aquí los valores de renta fija que no pueden incluirse dentro de las “Inversiones para negociar” ni como “Inversiones mantenidas hasta su vencimiento”. (pág. 18)

Son inversiones que no tienen ningún impedimento al momento de venderla, sin importar la fecha de vencimiento, ya que el socio tiene total libertad de su manejo.

2.1.2.1.3.2.6. Inversiones mantenidas hasta su vencimiento

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2010) menciona que:

Pueden ser clasificados dentro de esta categoría, instrumentos financieros adquiridos o reclasificados con la intención de mantenerlos hasta su vencimiento (la política de gestión de inversiones de la institución financiera debe regular la tenencia de estos instrumentos), siempre que la entidad tenga la capacidad financiera para mantenerlos hasta el vencimiento. Estas inversiones deben tener una calificación de riesgo local o internacional del instrumento o del emisor, con grado de inversión. Se exceptúan del requisito de calificación del riesgo al instrumento emitido, avalado o garantizado por el Ministerio de Finanzas, el Banco Central del Ecuador y las instituciones financieras públicas. (pág. 6)

De acuerdo con Revollo (2010) menciona que “son aquellas inversiones en valores de renta fija que han sido efectuadas con la intención firme y capacidad de mantenerlas hasta su vencimiento”. Por ejemplo, los certificados de depósito a plazo fijo con cláusula que prohíbe su pre-liquidación. Este tipo de inversiones tiene cláusulas que prohíben su libre venta, adicionalmente deben ser mayores a un año.

2.1.2.1.4. Indicadores financieros

Según Torres (1999) menciona que:

Los indicadores financieros miden las consecuencias de decisiones tomadas en el pasado pero no son capaces de proyectar hacia el futuro el rendimiento de la organización, es decir, no se aseguran el mantenimiento de ventajas competitivas producidas por mejoras continuas en la organización. (pág. 109)

Del mismo modo Sánchez L. A. (2015) mencionan que:

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado (pág. 63).

Los indicadores financieros son herramientas que ayudan a obtener información necesaria para revisar el desempeño de actividades pasadas, y en el caso de ser necesario realizar correcciones que ayuden a la mejora de las posibles deficiencias existentes.

2.1.2.1.5. Rentabilidad

Según Camino & Mulle (1994) manifiesta que “La rentabilidad es una expresión económica de la productividad que relaciona no lo insumos con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad de capital invertido”. (pág. 21)

De acuerdo con (Ballesta, 2002) manifiesta que:

La importancia del análisis de la rentabilidad viene dada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener el desarrollo de la misma. (pág. 3)

La rentabilidad dentro de una empresa es muy importante para medir la productividad económica que alcanza la empresa en periodos anteriores, para ello mide los ingresos obtenidos con relación a los gastos realizados.

2.1.2.1.6. Solvencia

Según Llanes (2008) menciona que “tradicionalmente se ha definido a la solvencia como la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto, medio y largo plazo.

Se ha medido como la relación por la diferencia, entre el Activo (lo que tiene) y el Pasivo (lo que debe)”.

De acuerdo con Palomo (2010) denominamos “convencional, patrimonial o legalista, se sustenta en la garantía que ofrece la entidad estudiada a sus acreedores ante equilibrio económico y financiamiento”.

La solvencia es un indicador para los acreedores, los cuales deben tomar decisiones sobre si conviene o no conceder la financiación, pues deben fijarse en la capacidad de endeudamiento que estas tienen y como afrontarán las posibles obligaciones a largo plazo.

2.1.2.1.7. Morosidad

Según Westley & Branch (2000) manifiestan que:

La morosidad ha sido descrita como la causa más importante de fracaso de las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina, lo que se refleja en el hecho de que a menudo es la razón principal de descapitalización e insolvencia. Las cooperativas de ahorro y crédito que no pueden mantener índices de morosidad razonablemente bajos (de un solo dígito y, de preferencia, menores que el 5%) sienten un impacto inmediato en sus ingresos cuando no se recuperan los préstamos. Pronto comprueban que los gastos administrativos suben rápidamente puesto que, cuando los préstamos son improductivos, su recuperación se convierte en el elemento más costoso de recuperación. (pág. 76)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la morosidad es un indicador para la cooperativa, pues un alto número de la misma evidencia que existe una mala gestión de la recuperación de cartera de crédito, lo cual atrae una gran cantidad de gastos al tratar de recuperarla y lo más importante es que la no recuperación puede acarrear en insolvencia a toda la cooperativa.

2.1.2.1.8. Liquidez

Según la Superintendencia de Compañías (2020) menciona que:

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor de un año. (pág. 2)

Asimismo Bravo (2001), manifiesta que “

La liquidez en una empresa es el efectivo con el que se cuenta para la cancelación de las deudas especialmente de corto plazo. La entidad es lo más eficiente en generarlo de tal manera que no presente complicaciones en el cumplimiento de las obligaciones, así como en la alteración de su funcionamiento normal. Los indicadores de liquidez permiten conocer si la empresa está en condiciones de asumir de forma oportuna el pago de las deudas y si cuenta con una base financiera adecuada. (pág. 45)

Este indicador es esencial para medir la capacidad de las entidades financieras en el caso de presentar una dificultad, de responder a sus obligaciones en un corto periodo de tiempo, es decir mide la capacidad que tienen de convertir sus activos corrientes en efectivo.

2.1.2.1.9. Operaciones de servicios

De acuerdo con Eugenio Tamayo (2012) manifiesta que:

Las entidades prestan diferentes servicios, por la contratación de sus productos y servicios, las entidades bancarias cobran intereses, comisiones y gastos que deben pagar sus socios, aunque la entidad bancaria también desembolsará por su parte cantidades en concepto de intereses a los titulares de productos de activos como remuneración por la utilización de sus fondos.

Según Pareja (2015) menciona que “las operaciones financieras de servicio son aquellas en las que dos unidades económicas intercambian capitales en momentos distintos, debiendo conservar ese capital cedido el mismo valor o capacidad adquisitiva, en el momento en que hace el cambio de vuelta.”

Las entidades financieras no solo realizan actividades activas y pasivas, adicionalmente ofrece servicios varios a cambio de comisiones por medio de lo cual ambas partes se benefician, entre los servicios que ofrecen están las transferencias, gestiones de cobro, pago de servicios básicos, divisas, tarjetas de débito o crédito, banca electrónica, entre otros.

2.1.2.1.10. Tipos de crédito por cooperativa


Tabla 1. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

	
TIPOS DE CRÉDITO	REQUISITOS
Crediefectivoproductivo	<ul style="list-style-type: none"> -Ser socios de la Cooperativa. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica. -Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).
Crediconsumo	<ul style="list-style-type: none"> -Ser socios de la Cooperativa. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica. -Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).
Credinversión	<ul style="list-style-type: none"> -Ser socios de la Cooperativa. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica. -Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).
Crediautomotriz	<ul style="list-style-type: none"> Ser socios de la Cooperativa. Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica. Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi

Elaborado por: Selena Guerra

Tabla 2. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada.


	
TIPOS DE CRÉDITO	REQUISITOS
MICRO AGRÍCOLA GANADERO	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula legible. -Último pago de servicio básico (agua, luz o teléfono). -Copia de justificativo de patrimonio (casa o vehículo) -Justificativo de ingresos de acuerdo a su actividad económica
ROTATIVO MICROCRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula legible. -Último pago de servicio básico (luz, agua o teléfono). -Justificativo de ingresos de acuerdo a su actividad económica. -Copia del justificativo de patrimonio (casa o vehículo).

SANFRA CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula legible -Pago actual del servicio básico -Justificativo de ingresos de acuerdo a su actividad económica: Dependientes -Certificado de trabajo / rol de pago. copia ruc o rise.
SANFRA CRECER ACTIVO FIJO Y CAPITAL DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula legible. -Último servicio básico. -Justificativo de ingresos de acuerdo a su -actividad económica, -Justificativo de patrimonio (casa o vehículo).

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada

Elaborado por: Selena Guerra

Tabla 3. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.


	
TIPOS DE CRÉDITO	REQUISITOS
Crédito OSCU	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de Crédito. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados de Socio, cónyuge, garante, fiador solidario o apoderado si aplica. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio del Socio, garante, fiador solidario o apoderado si aplica, dentro de los últimos tres meses. -Justificativo de patrimonio.
Sobregiro	<ul style="list-style-type: none"> -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados de Socio y cónyuge. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio del Socio, dentro de los últimos tres meses. Nota: Previa a calificación.
Facilito	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de crédito. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del Socio/Cliente, cónyuge, fiador solidario o apoderado si aplica. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio del Socio/Cliente dentro de los últimos tres meses. -Fotocopia del pago del impuesto predial o fotocopia de escritura. -Justificativo adicional de patrimonio e ingresos.

Menor al Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de crédito. -Tener una cuenta en la Cooperativa OSCUS. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del Socio/Cliente y cónyuge si aplica. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio (Luz, Agua, Teléfono o similar), dentro de los últimos 3 meses.
Menor a la Inversión	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de Crédito. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del Socio y cónyuge si aplica. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio (Luz, Agua, Teléfono o similar), dentro de los últimos 3 meses. -Certificado de Depósito a Plazo original.
AUTOSCUS	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de Crédito. -Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados de Socio, cónyuge, garante, fiador solidario o apoderado si aplica. -Carta de pago de un servicio básico del domicilio del Socio, garante, fiador solidario o apoderado si aplica, dentro de los últimos tres meses. -Proforma del vehículo. -Justificativo de patrimonio.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Selena Guerra

Tabla 4. Tipos de créditos Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.


	
TIPOS DE CRÉDITO	REQUISITOS
Consumo	<p>El deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula de ciudadanía. -Justificación de ingresos. -Justificación de patrimonio.
Educativo	<ul style="list-style-type: none"> -Poseer título de tercer nivel de universidades ecuatorianas o extranjeras. Poseer experiencia laboral mínima de un año. (En caso de no estar trabajando debe presentar una garantía personal) -Presentar carta de admisión emitida por la universidad, determinando el costo de la maestría. -Edad comprendida entre 22 y 58 años.

Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula de ciudadanía -Certificado de trabajo especificando cargo, tiempo y sueldo. -Justificativo de patrimonio -Ingresar la solicitud de crédito en línea, aquí. -En caso de necesitar garante debe presentar similar documentación.
Microcréditos (microempresas)	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula de ciudadanía. -Justificativos de actividad económica, copia del RUC o RISE y tres últimas declaraciones de Iva. -Justificativos de estado patrimonial tales como: pago de predio, copia de matrícula de vehículo, escrituras, títulos de propiedad, si aplica.
Microcréditos (empresas)	<ul style="list-style-type: none"> -Copia de cédula de ciudadanía. -Planilla de pago de servicio básico. -Justificativos de actividad económica, copia del RUC o RISE y tres últimas declaraciones de Iva. -Justificativo de todos los ingresos declarados como unidad familiar, si aplica. -Justificativos de estado patrimonial tales como: pago de predio, copia de matrícula de vehículo, escrituras, títulos de propiedad, si aplica.

Fuente: Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato

Elaborado por: Selena Guerra

Tabla 5. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

 MUSHUC RUNA <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	
TIPOS DE CRÉDITO	REQUISITOS
Crédito Quirografario	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula de identidad del socio y cónyuge (a color). • Copia de papeleta de votación (a color). • Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio y garante. • Rol de pagos mecanizado del IESS (en caso de ser empleado). • Copia de escritura del socio y/o garante. • Pago del impuesto predial actualizado del socio y/o garante. • Copia de las cédulas de los garantes y cónyuges (a color). • Garantes necesariamente sepan firma

Crédito Hipotecario	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula de identidad del socio y cónyuge (a color). • Copia de papeleta de votación (a color). • Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio y garante. • Rol de pagos mecanizado del IESS (en caso de ser empleado). • Copia de escritura pública. • Pago del impuesto predial actualizado. • Certificado de gravamen. • Avalúo del terreno con un perito. • RUC (en caso de tener negocio)
Créditos Prendarios	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula de identidad del socio y cónyuge. • Copia de papeleta de votación socio y/o garantes. • Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio y garante. • Pago del impuesto predial. • Rol de pago o certificado de ingresos (documentos que justifique ingresos). • Copia de la matrícula del vehículo que se va a realizar la prenda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

Elaborado por: Selena Guerra

2.1.2.2. Conceptualización de la variable dependiente: Emergencia sanitaria

2.1.2.2.1. Reactivación económica

De acuerdo a Vidales (2003) define que se trata de un:

Proceso tendiente a imprimir mayor dinamismo a la actividad económico a partir de un conjunto de medidas de política económica. Durante el proceso de reactivación económica crece el valor de la renta nacional, la inversión, el empleo, los salarios y el bienestar social general de la población, sobre los niveles existentes en el periodo previo (pág. 360).

Mientras el Banco de la Republica (2017) manifiesta que:

Se denomina reactivación económica al proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población.

Se trata de un conjunto de políticas, con el objetivo de lograr que la economía de un país mejore después de caer en una grave crisis, pues busca que su capital nacional, empleo, salarios y el bienestar en general de toda la población mejore, y así poder resurgir la economía en todo el país.

2.1.2.2.2. Pandemia

Según la Organización Mundial de la Salud (2010), “se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad”, por lo general afectan a todo tipo de edad causando afecciones importantes, que generan un alto índice de mortalidad. Pero como se ha observado con la pandemia actual por Coronavirus, existen características diferentes que generan grandes brotes en pocos meses.

Por parte la Fundación io (2020) manifiesta que:

Se trata de una enfermedad de personas a lo largo de un área geográficamente extensa. Técnicamente hablando debería cubrir el mundo entero a afectar a todos. Para que una enfermedad tome la denominación de Pandemia, esta debe tener un alto grado de infectabilidad y un fácil traslado de un sector a otro.

La pandemia es la propagación de una enfermedad viral por todo el mundo, adicionalmente esta enfermedad es altamente peligrosa ya que se propaga con facilidad y afecta a toda la población en general, así como también afecta al sector económico y social de una población.

2.1.2.2.3. Emergencia sanitaria

Según el Centro Español de Derechos Repográficos (2018) manifiesta que:

Se define como una situación de aparición brusca, en la que existe un serio compromiso para la vida o riesgo de secuelas irreversibles en caso de no instaurarse inmediatamente una serie de cuidados y procedimientos de soporte vital y estabilización. Es una noción asociada a la gravedad objetiva (ejemplos: parada cardiorrespiratoria, neumotórax a tensión, shock, etc...). (pág. 23).

Mientras tanto la Organización Mundial de la Salud manifiesta “que dicho término se utiliza cuando el brote de una enfermedad afecta a más de un país y se requiere una estrategia coordinada internacionalmente para enfrentarlo. Además, debe tener un impacto serio en la salud pública y debe ser “inusual” e “inesperado”.

Como se puede comprender en el caso de la emergencia sanitaria, la vida de las personas se ve comprometida al tratarse de una enfermedad desconocida e inesperada, por lo cual los gobiernos se ven obligados a paralizar varias actividades económicas con el objetivo de precautelar el bienestar de la ciudadanía.

2.1.2.2.4. Políticas públicas

Según Bañón (2003) manifiesta que:

Si una política pública es “la norma o conjunto de normas que existen sobre una determinada problemática, así como el conjunto de programas u objetivos que tiene el gobierno en un campo concreto”. Orientará la toma de decisiones de carácter político y la gestión de recursos y actividades para alcanzar los objetivos fijados.” (pág. 61)

De acuerdo con Gavilanes (2009) menciona que:

Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por las autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener. (pág. 8)

Las políticas públicas son normas que buscan mejorar una problemática existente, por medio de un eficiente uso de recursos, o beneficios para los sectores que se ven afectados. Estas normas son emitidas por el gobierno, el cual busca el bienestar de sus ciudadanos ante una emergencia.

2.1.2.2.5. Política fiscal

Según Galán (2019), la política fiscal es “una disciplina de la política económica centrada en la gestión de recursos de un Estado y su administración. Está en manos del gobierno del país, quien controla los niveles de gasto e ingresos”.

De la misma manera Horton & El-Ganainy (2009) manifiesta que:

Es el uso del gasto público y la tributación para influir en la economía. Generalmente los gobiernos la utilizan para promover un crecimiento fuerte y sostenible y reducir la pobreza. El papel y los objetivos de la política fiscal han ganado relevancia en la crisis actual al intervenir en los gobiernos para respaldar los sistemas financieros, reactivar el crecimiento y atenuar el impacto en los puntos vulnerables. (pág. 2)

La política fiscal está centrada en la gestión de recursos del estado y el control de los gastos con el objetivo de incrementar el crecimiento económico para ayudar a ciertos sectores que se vieron afectados por una determinada crisis. Su intervención se da por medio de políticas las cuales son dictadas por los gobiernos, que buscan el bienestar de sus ciudadanos mediante políticas que ayuden a una mejor recaudación y manejo del destino de los recursos.

2.1.2.2.6. Política crediticia

De acuerdo con Hutt (2009) menciona que:

La política crediticia se diseña principalmente para controlar la inflación y en ese sentido pretende reducir al mínimo los créditos dirigidos al gobierno sin base en el ahorro, es decir sin buscar medidas para elevar el ahorro y al mismo tiempo convertirlo en inversiones e innovaciones productivas. (pág. 22)

Según Bello (2007) manifiesta que:

Otorgar créditos es el principal negocio de una institución bancaria y el que le genera el mayor porcentaje de sus ingresos operativos. Ahora bien, con la finalidad de alcanzar un elevado grado de eficiencia en sus operaciones fundamentales, es necesario que las decisiones que se tomen en la institución con la finalidad de canalizar los fondos captados hacia los diferentes mercados que atiende, a través de créditos, estén fundamentadas en un conjunto homogéneo de principios y normas, los cuales constituyen sus políticas o guías de acción en materia crediticia (pág. 158).

Se enmarca en una legislación que busca la supervisión y el control de los recursos de entidades financieras con el objetivo de solucionar los riesgos o debilidades que posee, para fortalecer la sostenibilidad crediticia y regular los instrumentos financieros en caso de existir una falta de dinero.

2.1.2.2.7. Crédito reestructurado

Según Junta Bancaria del Ecuador (2012) menciona que:

La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuerte debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al normal. Esto es a A-3, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

La reestructuración de un crédito deberá entenderse como un a medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de las inversiones privadas.

Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido en por lo menos tres cuotas serán declaradas de plazo vencido, y procederá el inicio inmediato de las acciones legales necesarias para ejecutar la prenda o la hacienda. (pág. 7)

Los créditos reestructurados consisten en establecer nuevas condiciones en cuanto a las fechas de vencimiento de sus cuotas y el tipo de interés. Para ello se requiere una

negociación de ambas partes, es decir la institución financiera y el socio, el cual debe comprobar que no puede cumplir sus obligaciones, por problemas financieros graves.

2.1.2.2.8. Crédito refinanciado

Según la Junta Bancaria del Ecuador (2012) menciona que:

El refinanciamiento procederá cuando la institución prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable y presente una categoría de riesgo A-3 “Riesgo Normal” en la entidad y el sistema financiero. Las condiciones de la nueva operación podrán ser diferentes con respecto a la anterior.

Si el refinanciamiento consiste en la situación del deudor, deberá realizarse un estudio que acredite satisfactoriamente la capacidad financiera de dicho nuevo deudor. En este caso, si la calificación del nuevo deudor es de menor riesgo que la del deudor anterior, podrán reversarse las provisiones en el porcentaje que corresponda. (pág. 8)

Generalmente, el refinanciamiento se da en un préstamo cuando el socio requiere extender el plazo de vencimiento, a cambio la institución financiera le cobrará un recargo adicional a la cuota que actualmente el socio abona. Desde otro punto de vista el socio puede pedir la refinanciación donde negociará nuevos términos como una tasa de interés inferior.

2.1.2.2.9. Política monetaria

Según Cuadrado (1995)menciona que:

La política monetaria consiste en la acción consiente emprendida por las autoridades monetarias, o la inacción deliberada, para cambiar la cantidad, la disponibilidad o el coste del dinero, con el objeto de contribuir a lograr algunos objetivos básicos de la política económica. El más importante para la política monetarias es, sin duda, la estabilidad de precios, pero también puede cooperar en el logro de un crecimiento sostenido y, obviamente, a favor del equilibrio externo. (pág. 21)

Asimismo Cruz (2003) menciona que:

La política monetaria es en esencia la acción de las autoridades monetarias, dirigida a controlar las variaciones en la cantidad de dinero o de crédito, de los tipos de interés e incluso del tipo de cambio con el fin de colaborar con los demás instrumentos de política económica para controlar la inflación, reducir el desempleo, lograr una mayor tasa de crecimiento de la renta o producción real y/o mejorar el saldo de balanza de pagos. (pág. 119)

Contiene todas las acciones que dictaminan las autoridades monetarias las cuales se deben encaminar al control y regularización de del mercado de dinero. Para ello utilizan instrumentos que ayudan a controlar la inflación, los porcentajes de interés, entre otros,

con el objetivo de generar un mayor crecimiento económico que ayude a alcanzar los objetivos macroeconómicos.

2.1.2.2.10. Programa Reactívale Ecuador

Según el diario Primicias (2020) menciona que la línea de crédito Reactívale Ecuador fue creada el 25 de mayo de 2020 para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas del país que son las principales afectadas por la falta de liquidez ocasionada por la emergencia sanitarias.

Este tipo de créditos estarán disponibles para las microempresas con un interés del 5%, seis meses de gracia y 36 meses de plazo las cuales actualmente se encuentran atrasadas con sus pagos a proveedores, pagos de nómina, obligaciones de impuestos, seguridad social entre otros.

2.1.2.2.11. Confinamiento

Según Sánchez & Fuente (2020) menciona que:

El confinamiento es una intervención que se aplica a nivel comunitario cuando las medidas mencionadas anteriormente han sido insuficientemente para contener el contagio de una enfermedad. Consiste en un estado donde se combinan estrategias para reducir las interacciones sociales como el distanciamiento social, el uso obligatorio de mascarillas, restricción de horarios de circulación, suspensión de transporte, cierre de fronteras, etc. (pág. 112)

De acuerdo con Plena Inclusión (2020)

Entendemos por confinamiento: es una medida extraordinaria y de emergencia tomada por el gobierno por el gobierno por la que se decreta el cierre de establecimiento de ocio, turístico, culturales y en la que se restringen los desplazamientos de la población de la zona confinada a movimiento de carácter laboral, asistencial, emergencia o aprovisionamientos de comida o productos farmacéuticos.

El confinamiento es una medida que el estado toma, con el objetivo de precautelar la salud de sus ciudadanos ante una emergencia, poniendo a prueba a todos los sistemas salud, económicos y sociales. Como se puede evidencia el confinamiento por la emergencia sanitaria para enfrentar el Covid-19, dejó graves secuelas en la economía por la paralización de las actividades económicas las cuales se reflejaron una falta de liquidez.

2.1.2.2.12. Desempleo

De acuerdo con la Oficina Internacional del Trabajo (2014) menciona que:

El desempleo es una situación que se da cuando la cantidad de personas que buscan trabajo (demanda de empleo) excede el número de empleos disponibles (oferta de empleo). En los países en desarrollo, el desempleo es un concepto que se refiere principalmente al mercado de trabajo formal, el cual suele ser más pequeño que el informal, incluso a veces de manera considerable.

Según Glejberman (2012), menciona que “en el marco de la fuerza de trabajo, el desempleo se define como una situación extrema de la falta total de trabajo”. La afectación al empleo durante la emergencia sanitaria provocó que varios hogares se vieran afectados por falta de ingreso debido a que muchas empresas cerraron y otras se vieron forzadas a disminuir su nómina ocasionando un gran aumento del desempleo.

2.1.2.2.13. Recesión

De acuerdo con (Valles, 2019) menciona que:

Las recesiones se caracterizan por el empeoramiento de la economía durante menos de dos trimestres consecutivos. Suelen manifestarse como una disminución del consumo, de la inversión y de la producción de bienes y servicios. Lo cual provoca, a su vez, que se despidan trabajadores y, por tanto, aumente el desempleo.

Asimismo Velasco (2009) manifiesta que “La recesión es la parte del ciclo económico en la cual existe poca actividad productora, desempleo y acumulación de inventarios que da como resultado inflación con estancamiento”. El confinamiento al cual se ha visto forzado el país por la emergencia sanitaria dio como consecuencia una gran recesión económica, la cual afectó a las entidades financieras y empresas en general.

2.1.2.2.14. Resiliencia

Según Andrade & Oliva (2017) la resiliencia “se concibe como la capacidad económica que le permite a una región o entidad resistirse y/o adaptarse ante fuerzas de cambio, la cual se refleja en una trayectoria de crecimiento (tendencia) estable y positiva, cuya pendiente no se ve alterada significativamente después de la presencia del shock económico”.

Del mismo modo “La resiliencia es la capacidad de integrar nuevas competencias y de reconfigurar las existentes” (Chousa & Castro, pág. 27), es decir son aquellas competencias que un determinado sector desarrolla para combatir un cambio extremo en su economía

con el objetivo de no caer en un shock económico que cause un malestar generalizado en la economía de los ciudadanos.

2.1.2.2.15. Reactivación económica

Se menciona que la reactivación económica “se le denomina al proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población” Banco de la República de Colombia (2017).

De la misma manera se menciona que se trata de un proceso que da dinamismo a la actividad económica, Durante el proceso de reactivación económica crece el valor de la renta nacional, la inversión, el empleo, los salarios y el bienestar social general de la población, sobre los niveles existentes en el periodo (Gallego, 2017).

La reactivación económica busca mejorar la economía de todos los sectores económicos que se vieron afectados por una recesión económica, para ello se intenta dar un impulso a la economía por medio de políticas.

2.2 Hipótesis (opcional) y/o preguntas de investigación.

H0: ¿La resiliencia no se relaciona con las operaciones financieras?

H1: ¿La resiliencia se relaciona con las operaciones financieras?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la investigación de tipo documental y de campo, es necesario tener un entendimiento claro de cada una de ellas, a continuación, se conceptualiza el tipo de investigación:

3.1.1. Investigación documental

La investigación documental se basa en el proceso de búsqueda, restauración, análisis, crítica apoyada en fuentes documentales las cuales son de importancia en la recopilación de información (Ortega, 2017, pág. 145)

Todos los materiales con propiedades permanentes pueden ser utilizados como fuentes o referencias en cualquier momento y en cualquier lugar sin cambiar su naturaleza y significado, para brindar información o para ilustrar información sobre la realidad de los hechos (Guerrero, Montoya, & Hueso, 2014, pág. 57).

En base a lo anterior, para la presente investigación se desarrolló una revisión bibliográfica tomando en cuenta las fuentes de datos confiables como revistas de interés científico, libros y artículos relacionados con el tema a investigar.

3.1.2. Investigación de campo

La investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” Áreas (2012, pág. 31).

Se informa que son investigaciones apoyadas en informaciones que provienen de recopilación de información directa ya sea por cuestionarios, encuestas, entrevistas, u otras observaciones (Ortega, 2017, pág. 145).

Para determinar la situación actual de las entidades financieras se utilizó métodos de recolección de información cualitativa y cuantitativa, es decir se aplicó una encuesta al gerente y al personal administrativos de las cooperativas, con el objetivo de recabar

información acerca de la situación actual de cada empresa y determinar su capacidad de gestión ante la crisis sanitaria.

3.1.3. Población y muestra

Una vez que se ha definido la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2017), “define a la muestra como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (pág. 179)

La población es definida como un conjunto de casos, limitado, accesible y limitado que sirve cumple criterios predeterminados, identificando sus características propias que se encaminan a la consecución de los objetivos (Arias, Villacís, & Miranda, 2016, pág. 205)

Para la presente investigación se aplicará encuestas al gerente y al personal administrativo de las siguientes cooperativas del cantón Santiago de Píllaro:

Tabla 6. Cooperativas del cantón Santiago de Píllaro.

Cooperativas	Cantidad de encuestas
Cooperativa San Francisco	5
Cooperativa OSCUS	5
Cooperativa Mushuc Runa	5
Cooperativa Kullki Wasi	5
Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato	5
TOTAL	25

Elaborado por: Selena Guerra

3.1.4. Fuentes de información

Para la recolección de la información es necesario realizar una revisión de la literatura, que, según Hernández, Fernández, & Baptista Consiste (2017), “consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación”, (pág. 61)

Las fuentes de información son herramientas para encontrar respuesta a cualquier pregunta dentro del desarrollo de la investigación, con esta información se recaba datos relevantes para el desarrollo (Universia, 2020).

Para la revisión bibliográfica se obtendrá la información de base de datos como revistas, libros, fuentes electrónicas documentos e informes de instituciones públicas y privadas.

3.1.5. Técnicas e instrumentos para recolectar información

“Se entiende por técnica de investigación al procedimiento o la forma particular de obtener datos o información” Arias (2012, pág. 67). Así también se define al instrumento de recolección de datos como un recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Para la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 7. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario estructurado de preguntas

3.1.5.1. Encuesta

Es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación pues tiene el fin de obtener y elaborar datos a forma rápida y eficaz. La encuesta permite una gran cantidad

de aplicaciones y los resultados se pueden extender a toda la comunidad mediante técnicas de muestreo adecuadas (Casas, Repullo, & Donado, 2003 , pág. 527).

Es desarrollada según los parámetros establecidos como una herramienta para conocer las características relacionadas conforme al cumplimiento de los objetivos, la meta es recabar la información necesaria para dar solución a un problema específico (Galindo, 1998, pág. 1).

Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular con el objetivo de obtener una respuesta para el estudio realizado.

3.1.5.2. Cuestionario

El cuestionario sirve para valorar la participación, creada como una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas a fin de obtener información referente a un tema o problema en estudio (Escofet, Folgueiras, Luna, & Palou, 2016, pág. 934).

Se trata de una herramienta de investigación que consta de una serie de preguntas y otras instrucciones, cuya finalidad es obtener información de la persona consultada. Aunque normalmente están diseñados para permitir el análisis estadístico de la respuesta, no siempre es así (Deaguiar, 2016).

Para la investigación se estructura un cuestionario que se encuentra dividido por tres secciones, la primera hace referencia a los datos personales, la segunda parte se relaciona con los procesos internos que se desarrollan dentro de la empresa y la tercera parte se direcciona a las políticas ambientales.

3.1.5.3. Diseño del instrumento

El cuestionario está compuesto por diez preguntas, que están dirigidas a la gestión económica y administrativa de la empresa.

3.1.6. Método de análisis de información

Es un conjunto de programas enfocados a la realización de análisis estadísticos enfocados a las ciencias sociales, con más de 30 años este paquete estadístico tiene una difusión a nivel mundial incluye funciones como análisis, presentación de datos, análisis de varianza, correlaciones, y comparación de medidas (Metcuan, 2018).

La base del software estadístico de SPSS incluye estadísticas descriptivas como tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T y de correlación (QuestionPro, 2021).

Como se puede evidenciar SPSS es una herramienta muy variable permitiéndonos realizar hojas de cálculo pues su interfaz es muy parecida a la de Excel por lo cual es fácil de manejar para lo cual se debe asignar valores a cada variable los cuales posteriormente son procesados para los respectivos informes que serán utilizados para aclarar la hipótesis o relación de variables.

Para el análisis e interpretación de los resultados se utiliza SPSS que es un programa estadístico para la tabulación de encuestas, el análisis de resultados será de la siguiente manera:

- Tablas de tabulación de resultados
- Representaciones gráficas
- Análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de la encuesta

Además, se analiza los datos relacionando con los objetivos de la investigación, interpretación de los resultados servirá para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable independiente: Operaciones financieras

Tabla 8. Variable independiente.

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
Las operaciones financieras tratan del intercambio no simultáneo de capitales en el cual intervienen dos personas, donde una es el acreedor y otra denominada deudor, adicionalmente en dicho intercambio se produce un pacto donde ambas partes se comprometen.	Préstamos	-Cartera de Crédito -Historial Crediticio	¿En los refinanciamientos que han solicitado los socios, se ha incrementado valores por este concepto?	Encuesta
			¿En situaciones normales, cuándo un socio requiere refinanciamiento, el procedimiento para éste es claro, y en corto plazo?	Encuesta
			¿La cooperativa se beneficia cuando un socio requiere de refinanciamiento?	Encuesta
	Riesgos económicos	Índices de Morosidad	¿La cooperativa cuenta con la solvencia suficiente para que sus socios retiren el dinero que han requerido?	Encuesta
			Políticas y Procedimientos	¿En qué áreas de la cooperativa se estableció estrategias?

			¿La cooperativa, han establecido estrategias que permitan mitigar las operaciones de cartera?	Encuesta
	Planificación	Gestión de Cartera	¿Las cooperativas han tomado ciertas medidas que el gobierno de Ecuador, ha implementado?	Encuesta
			¿Existe un departamento que se encargue de recoger inquietudes de sus socios, en el momento que ellos requieran?	Encuesta
			¿Los socios que no han podido realizar sus pagos, y que no han recibido la comunicación por parte de la cooperativa, esta se ha comunicado de manera telefónica o virtual para que realicen sus pagos	Encuesta

Elaborado por: Selena Guerra

3.2.2. Variable dependiente: Emergencia sanitaria

Tabla 9. Variable dependiente.

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
Evento extraordinario que constituye un riesgo para la salud pública a través de la propagación internacional de la enfermedad que requiere una estrategia coordinada internacionalmente para enfrentarlo.	Políticas y Procedimientos	Recuperación de Cartera	¿Dentro de la cooperativa se realizó una comunicación abierta con los socios para la determinar cómo se van a pagar las obligaciones durante la emergencia sanitaria?	Encuesta
			¿Se comunicó a los socios las decisiones que se toman dentro de la cooperativa, para combatir la crisis sanitaria?	Encuesta
			¿Ante la situación de Covid que vive todo el mundo la cooperativa ha tomado la medida de congelar los pagos de préstamos de los socios que no puedan cumplir con la institución?	Encuesta
	Salud	- Planificación -Control Dirección	¿La cooperativa, ha tomado alguna medida que ayude a los socios durante la crisis sanitaria?	Encuesta
			¿Las cooperativas han tomado las medidas de bioseguridad, para precautelar a su personal administrativo y a sus socios, en la atención abierta?	Encuesta

Elaborado por: Selena Guerra

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados y discusión

Para la presente investigación se aplicaron encuestas para el levantamiento de información en las cooperativas del segmento 1 del cantón Santiago de Píllaro, tal como Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada, Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa y Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi al departamento administrativo, para ello se utilizó una encuesta estructurada para obtener información relevante sobre políticas adoptadas ante la emergencia sanitaria.

Las encuestas fueron efectuadas de forma presencial, el principal motivo es el tiempo en que tenían que ser ejecutadas y por la confidencialidad que los distintos departamentos administrativos de las cooperativas poseen.

Consecutivamente, para realizar el análisis y la tabulación de la información obtenida se procedió a la utilización de Microsoft Excel, analizando cada pregunta mediante tablas de datos donde se detallan los porcentajes obtenidos, los cuales posteriormente son plasmados en gráficos de pastel para facilitar la comprensión y presentación de la información obtenida.

Adicionalmente, se procedió a realizar la interpretación de cada uno de los resultados obtenidos con el objetivo de dar a conocer la situación en la que se encuentran las cooperativas ante la emergencia sanitaria y finalmente se realizó la comprobación de las hipótesis mediante el uso del programa SPSS, para validar información.

Pregunta 1: ¿Dentro de la cooperativa se realizó una comunicación abierta con los socios para la determinar cómo se van a pagar las obligaciones durante la emergencia sanitaria?

Tabla 10. Comunicación abierta con los socios para pagar las obligaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	14	56,0	56,0	56,0
NO	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

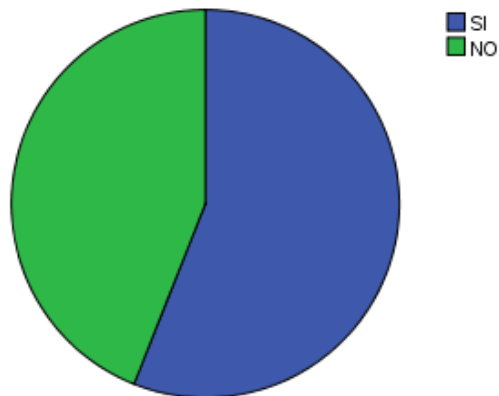


Figura 6. Comunicación abierta con los socios para pagar las obligaciones.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

En cuanto a comunicación con los socios el 56% aseguró que si se informó sobre las formas de pago de las obligaciones durante la emergencia sanitaria, y el 44% asegura que no.

Por lo tanto, se interpreta que la cooperativa si aplicó estrategias para comunicar a sus socios sobre las medidas, pues la emergencia sanitaria se dio de forma repentina y ninguna empresa estaba preparada, ya depende de la gestión para sobrellevar de la mejor forma posible.

Pregunta 3: ¿Existe un departamento que se encargue de recoger inquietudes de sus socios, en el momento que ellos requieran?

Tabla 11. Existe un departamento para inquietudes de los socios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	40,0	40,0	40,0
NO	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

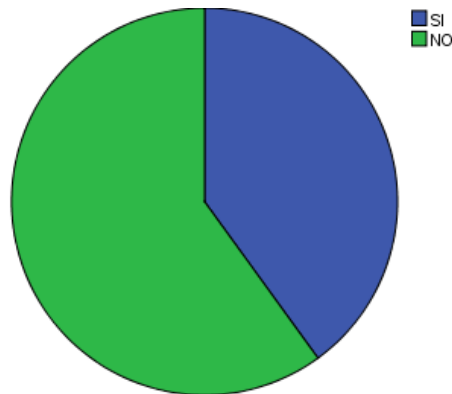


Figura 7. Existe un departamento para inquietudes de los socios.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

Al consultar si existe un departamento que se encargue de recoger las inquietudes de los socios en el momento que ellos quieran el 40% señala que sí y el 60% señala que no.

Lo cual denota que se deberían implementar estos departamentos para receptor las inquietudes y tener un contacto directo con el socio, esto contribuye a mejorar la gestión empresarial y fomenta un compromiso social.

Pregunta 4: ¿En situaciones normales, ¿cuándo un socio requiere refinanciamiento, el procedimiento para esté es claro, y en corto plazo?

Tabla 12. Cuando el socio requiere refinanciamiento el proceso es claro y en corto plazo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	40,0	40,0	40,0
NO	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

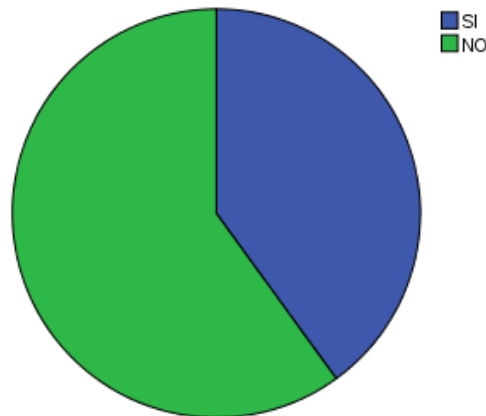


Figura 8. Cuando el socio requiere refinanciamiento el proceso es claro y en corto plazo.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

El 40% de las cooperativas afirma que cuando un socio requiere refinanciamiento en un crédito el proceso es atendido con prontitud, mientras que el 60% manifiesta que los requerimientos no son atendidos con prontitud y en la crisis sanitaria la solicitud de refinanciamiento de préstamos se incrementó.

Las cooperativas deben dar la atención necesaria para ayudar al socio a agilizar sus procesos, pues al ver la efectividad de la entidad se promueve la publicidad atrayendo a nuevos socios.

Pregunta 6: ¿La cooperativa, ha tomado alguna medida que ayude a los socios durante la crisis sanitaria?

Tabla 13. Se ha tomado medidas por la crisis sanitaria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	17	68,0	68,0	68,0
NO	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

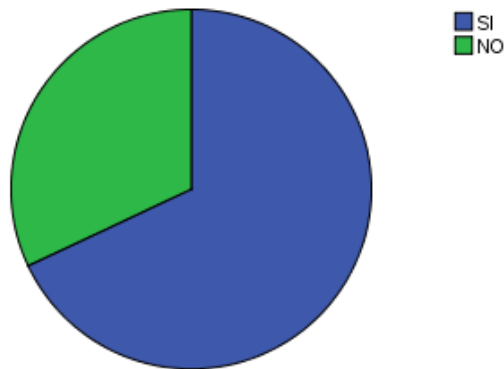


Figura 9. Se ha tomado medidas por la crisis sanitaria.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

Al preguntar si la cooperativa, ha tomado alguna medida que ayude a los socios durante la crisis sanitaria el 68% señala que sí y el 32% asegura que no.

Al tomar las medidas necesarias y ayudar con medidas flexibles en el pago de los créditos a los socios, en varios casos se ha extendido el tiempo de pago de los préstamos, nuevas formas de refinanciamiento y extensión de plazo de pago.

Pregunta 7: ¿Ante la situación de Covid que vive todo el mundo la cooperativa ha tomado la medida de congelar los pagos de préstamos de los socios que no puedan cumplir con la institución?

Tabla 14. Se han congelado los préstamos a causa del COVID.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	11	44,0	44,0	44,0
NO	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

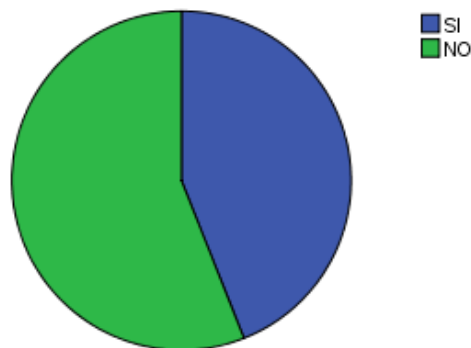


Figura 10. Se han congelado los préstamos a causa del COVID.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

El 44% de los encuestados señala que las cooperativas si han tomado medidas para congelar los pagos de prestaos de los socios, mientras que el 56% no han aplicado esta alternativa.

Se considera difícil la metodología de congelamiento de deudas porque de eso depende la rentabilidad para garantizar la permanencia y sostenibilidad empresarial.

Pregunta 8: ¿La cooperativa cuenta con la solvencia suficiente para que sus socios retiren el dinero que han requerido?

Tabla 15. La cooperativa tiene solvencia para retirar el dinero durante la pandemia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	9	36,0	36,0	36,0
NO	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

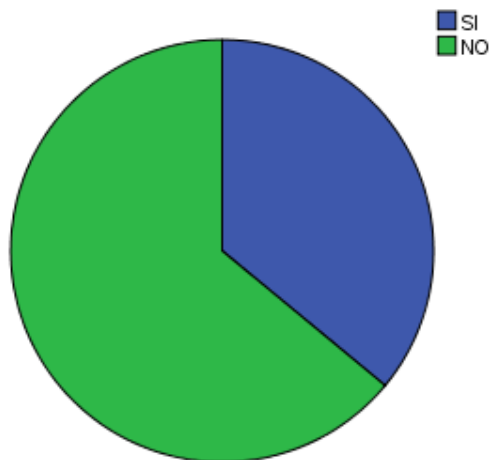


Figura 11. La cooperativa tiene solvencia para retirar el dinero durante la pandemia.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

El 36% de las cooperativas señalan que su rentabilidad es buen y el 64% no tiene solvencia suficiente para retirar el dinero.

Se refleja claramente la importancia de garantizar la sostenibilidad y rentabilidad para asegurar la liquidez y los socios puedan retirar su dinero sin ningún inconveniente a cualquier momento.

Pregunta 9: ¿En los refinanciamientos que han solicitado los socios, se ha incrementado valores por este concepto?

Tabla 16. Se ha incrementado el valor por refinanciamiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	20	80,0	80,0	80,0
NO	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

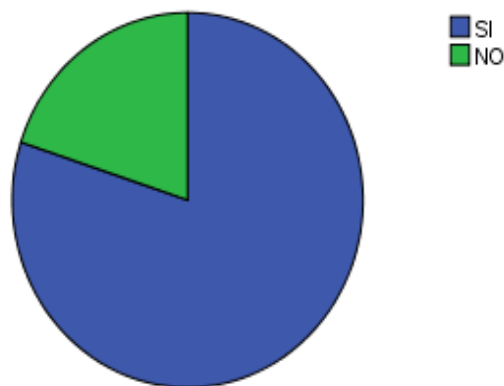


Figura 12. Se ha incrementado el valor por refinanciamiento.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

El 80% señala que en los casos de refinanciamiento se han incrementado valores por ese concepto y el 20% no ha incrementado valores a los préstamos por los socios.

Por el refinanciamiento se incrementan valores, disminuye el costo mensual pero el interés es mayor, pero es una gran alternativa para tomar un respiro ante el covid 19 donde varias personas perdieron su empleo y redujeron sus ingresos.

Pregunta 12: ¿En qué áreas de la cooperativa se estableció estrategias?

Tabla 17. En qué áreas de la cooperativa existen estrategias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Área operativa	7	28,0	28,0	28,0
Área crediticia	9	36,0	36,0	64,0
Área de inversión	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

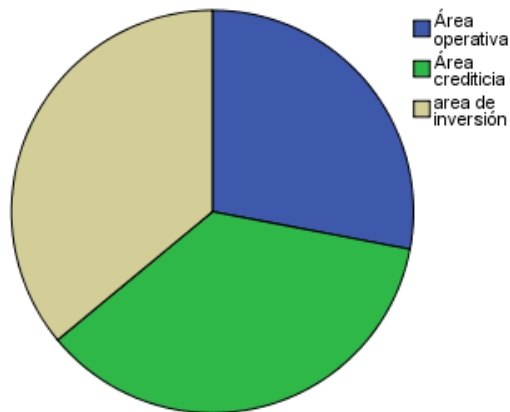


Figura 13. En qué áreas de la cooperativa existen estrategias.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

Se asegura que en las cooperativas se aplicaron estrategias con una representación de 36% se enfocaron en el área crediticia, área de inversión y el área operativa con el 28%.

Todas las cooperativas debido a la situación han establecido estrategias para mantener la solvencia de las empresas, el área crediticia y de inversión han sido las que más estrategias han generado para enfrentar la crisis, mientras que para el área operativa no se han formulado estrategias

Pregunta 13: ¿Las cooperativas han tomado ciertas medidas que el gobierno de Ecuador, ha implementado?

Tabla 18. La cooperativa ha tomado las medidas establecidas por el gobierno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	11	44,0	44,0	44,0
NO	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

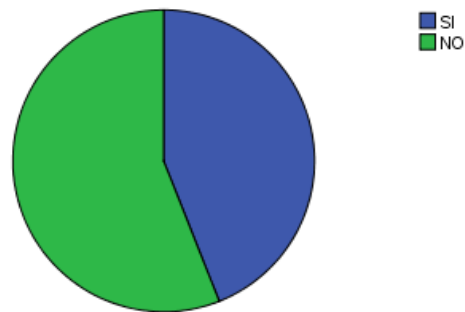


Figura 14. La cooperativa ha tomado las medidas establecidas por el gobierno.

Fuente: Datos obtenidos de la investigación

Elaborado por: Selena Guerra

Análisis e interpretación:

Al cuestionar si las cooperativas han tomado ciertas medidas que el gobierno de Ecuador, ha implementado, el 44% señaló que si y el 56% afirmó que no.

Las cooperativas no han tomado en cuenta las medidas establecidas por el gobierno, puesto que en los primeros meses si se aplazó el tiempo de pago de préstamos, pero en la actualidad se procura el cumplimiento de los préstamos, no se ha establecido plazos para que los socios puedan cancelar los préstamos. Con respecto a las medidas de bioseguridad todas las cooperativas cumplen con el dispuesto por el Gobierno con el objetivo de precautelar la salud.

4.2. Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

Para el análisis de resultados se presentan las siguientes hipótesis:

- H0: ¿La resiliencia no se relaciona con las operaciones financieras?
- H1: ¿La resiliencia se relaciona con las operaciones financieras?

La hipótesis H1 se comprueba puesto que la resiliencia está directamente relacionada con las operaciones financieras, puesto que los créditos, microcréditos e inversiones se han visto afectadas ante la crisis sanitaria, para ello se analiza la siguiente tabla:

Tabla 19. Comprobación de la hipótesis.

Pregunta	Análisis
¿En situaciones normales, ¿cuándo un socio requiere refinanciamiento, el procedimiento para éste es claro, y en corto plazo?	El 40% de las cooperativas afirma que cuando un socio requiere refinanciamiento en un crédito el proceso es atendido con prontitud, mientras que el 60% manifiesta que los requerimientos no son atendidos con prontitud y en la crisis sanitaria la solicitud de refinanciamiento de préstamos se incrementó.
¿Ante la situación de Covid que vive todo el mundo la cooperativa ha tomado la medida de congelar los pagos de préstamos de los socios que no puedan cumplir con la institución?	El 56% de las cooperativas no han tomado medidas para congelar los préstamos para los socios, mientras que el 44% si lo han realizado en los primeros meses, puesto que en la actualidad se cobra los préstamos con normalidad.

<p>¿En los refinanciamientos que han solicitado los socios, se ha incrementado valores por este concepto?</p>	<p>Únicamente el 20% de las cooperativas manifiesta que no se han incrementado valores a los prestamos realizados por los socios, mientras que el 80% siendo la mayoría de las cooperativas afirma que si han incrementado valores a los préstamos.</p>
---	---

Elaborado por: Selena Guerra

En este sentido es evidenciable que, las COAC en tiempos de pandemia han tenido mayor capacidad para incrementar las tasas de interés, para el caso se analiza el proceso de refinanciamiento de créditos que solicitan los socios y el incremento de valores que se han establecido.

Sin embargo, debido a la pandemia la solvencia de las cooperativas claramente se ha visto afectada, puesto que los socios en muchas ocasiones no están en la capacidad de cancelar los valores de los créditos afectando de manera significativa la liquidez de las cooperativas.

4.3. Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones se encuentran la veracidad de la información al recoger los datos, pues al ser al personal administrativo y gerencia es complicado tener acceso directo, se han realizado oficios solicitando la apertura y el proceso ha sido lento.

La crisis sanitaria ocasionada por la pandemia denominada SARS-COV-2 ha generado un impacto negativo en la economía mundial, por el confinamiento y medidas para prevenir el contagio, adicionalmente en el sector cooperativo trajo consigo un incremento en la morosidad de créditos, adicionalmente se registra una leve caída en cuanto a los depósitos. En lo que respecta a las cooperativas del segmento 1 se registró una morosidad de 5,10%, a pesar de ello también se registró un incremento de créditos de consumo y microcréditos.

Por lo tanto, las cooperativas intentan acoplarse a la resiliencia para adaptarse al cambio, y salir adelante con la nueva normalidad, para tener acceso a la información se limitó la comunicación respetando las medidas de bioseguridad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El comportamiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Cantón Píllaro, su grado de liquidez se ha visto afectado por la crisis sanitaria, ante esta situación de pérdida de empleos ha provocado morosidad en el sistema financiero popular y solidario.
- Las operaciones financieras se relacionan con la resiliencia de las cooperativas puesto que en épocas de pandemia se han visto afectadas por la crisis económica por la que los socios atraviesan, se ha dificultado la capacidad de pago de los créditos y se han incrementado los intereses, se puede evidenciar que el 20% de las cooperativas afirman haber incrementado valores a los créditos solicitados por los socios.
- Las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Santiago de Píllaro han implementado estrategias para las áreas crediticias y de inversión.
- Ante la emergencia sanitaria la cartera de crédito ha registrado una disminución lo cual ha registrado un leve incremento de riesgo crediticio.
- Una alternativa es el refinanciamiento que surge como alternativa para nuevas condiciones para su crédito, estas pueden darse mediante las tasas de interés, aplazamiento de las fechas para los pagos.
- La reactivación económica es fundamental para precautelar el valor de la renta nacional, la inversión, el empleo, los salarios y el bienestar social general de la población, las cooperativas ayudan a sus socios para superarse mediante el apoyo mutuo.
- Se comprueba la hipótesis de la resiliencia está directamente relacionada con las operaciones financieras, puesto que los créditos, microcréditos e inversiones se han visto afectadas ante la crisis sanitaria.

- El programa reactiva Ecuador fue una medida que se enfoca en los emprendimientos para crear nuevas fuentes de empleo y satisfacer las necesidades de las personas ante los impactos de la crisis sanitaria.
- Es necesario aplicar estrategias que atraigan los ahorros de los socios para tener mayor liquidez, debe ser constante la revisión de balances financieros y el desarrollo de proyecciones para el fortalecimiento operativo.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las cooperativas de segmento 1 facilitar la información en medios electrónicos para la ciudadanía, con el fin de que la ciudadanía se mantenga informada acerca de los principales procesos durante la pandemia.
- Fortalecer las estrategias de las tres áreas que poseen las cooperativas, tanto en el área productiva, crediticia como en el área de inversión con el objetivo de garantizar el bienestar económico de los socios y principalmente de las diferentes cooperativas del cantón Píllaro
- Las cooperativas de ahorro y crédito deben elaborar planes estratégicos para enfrentar situaciones de riesgo que puedan afectar la solvencia y liquidez de las empresas.
- Analizar los resultados de la cartera de crédito para optimizar recursos y la toma de decisiones.
- Se pueden realizar alianzas entre instituciones públicas y privadas para fortalecer el desarrollo de nuevos proyectos que divulguen los beneficios y sistemas de pago.
- Proponer tasas de interés atractivas para incrementar inversiones y dinamizar la economía de la sociedad.
- Revisar las políticas para la concesión de créditos y verificar eficientemente la capacidad de pago, coadyuvando a la solvencia y evitar el sobreendeudamiento.
- Realizar campañas para fomentar el ahorro de los socios, mediante estrategias que garanticen la captación e incrementar la disponibilidad de la entidad.
- Realizar informes financieros de forma periódica para que puedan evaluar la situación actual de la empresa y contribuyan en la toma de decisiones empresariales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. G., & Oliva, E. A. (2017). *Análisis de la vulnerabilidad y resiliencia económica de Baja California en el contexto de la crisis financiera internacional*. México. Recuperado el 20 de 01 de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722017000200141#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20la%20resiliencia,alterada%20significativamente%20despu%C3%A9s%20de%20la
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. Recuperado el 24 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+de+campo+segun+arias+2012&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0qOClitHuAhXFmVkkHXZ1DiwQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=investigacion%20de%20campo%20segun%20arias%202012&f=false>
- Arias, J., Villacís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado el 14 de 02 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://ciberconta.unizar.es/LECCION/anarenta/analisisR.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2011). *Metodología de la información estadística*. Quito: Banco Central del Ecuador. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>
- Banco de la Republica . (2017). *Banco de la Republica en Colombia*. Obtenido de Banco de la Republica en Colombia: https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Reactivaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica#:~:text=Se%20denomina%20reactivaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20al,la%20mayor%20de%20la%20poblaci%C3%B3n

- Banco de la República de Colombia. (2017). *Banrepcultural*. Obtenido de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Reactivaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica#:~:text=Se%20denomina%20reactivaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20al,la%20mayor%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.
- Banco Mundial. (17 de 03 de 2020). <https://www.bancomundial.org/>. Recuperado el 06 de 03 de 2020, de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/03/17/world-bank-group-increases-covid-19-response-to-14-billion-to-help-sustain-economies-protect-jobs>
- Banco Mundial. (12 de 4 de 2020). *La economía en los tiempos del Covid-19*. Obtenido de Banco Mundial: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33555/211570SP.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Banco Mundial. (12 de 04 de 2020). *worldbank*. Recuperado el 7 de 12 de 2020, de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33555/211570SP.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Bañón, R. (2003). *La evaluación de la acción y de las políticas públicas*. Madrid: Días de Santos. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=9QE4SRJV-HUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Bello, G. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Venezuela: Texto C. A. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=mOIyeKgtSfkC&pg=PA90&dq=operaciones+pasivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjVnNn1iKnuAhUgElkFHUiWAOwQ6AEwAHoECAYQA#v=onepage&q=operaciones%20pasivas&f=false>
- Birchall, J. (2014). *Resiliencia en tiempos de crisis: el poder de las cooperativas financieras*. Ginebra: International Labour Office. Recuperado el 14 de 12 de 2020, de https://base.socioeco.org/docs/wcms_235766.pdf

- Bravo, M. (2001). *Contabilidad General*. Quito: Nuevo Día.
- Bucheli, J. B., & Ferrand, J. C. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito. Recuperado el 15 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=Kn5OhGWX4O8C&pg=PA14&dq=microcr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiI8pXxvKTuAhWzMVkFHSirAbUQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=microcr%C3%A9dito&f=true>
- Camino, R. d., & Muller, S. (1994). *La definición de sostenibilidad, las variables principales y bases para establecer indicadores*. Costa Rica. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=fiQOAQAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Carrión, R. D., Huanca, O. A., & López, K. M. (2019). *Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*. Eumed. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.pdf>
- Carvalho, J. A. (2006). *Método de participación patrimonial y consolidación de estados financieros*. Medellín: Universidad de Medellín. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=ILwVCZBYDhIC&pg=PA19&dq=Inversiones+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXxprxr6nuAhWgElkFHYa4AmwQ6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q=Inversiones%20definicion&f=false>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico. *Aten Primaria*, 31(8), 527-538. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castro, A. M., & Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=gtXhBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cr%C3%A9dito+comercial+ordinario+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahU>

KEwj8lb_y46XuAhWydN8KHanvBEwQ6AEwBXoECAgQAQAg#v=onepage&q
&f=true

Centro Español de Derechos Repográficos. (2018). *Técnico Auxiliar Sanitario, opción Emergencias Sanitarias/Conductor. Servicio Murciano de Salud. Temario específico Vol II*. Madrid. Recuperado el 12 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=6V1HDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Chousa, J. P., & Castro, N. R. (2011). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESILIENCIA. *Revista Galega de Economía*, 35. Recuperado el 15 de 12 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/391/39121262006.pdf>

CHOUSA, J. P., & CASTRO, N. R. (2011). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESILIENCIA. *Revista Galega de Economía*, 35. Recuperado el 15 de 12 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/391/39121262006.pdf>

Cibrán Ferraz, P., Román, C. P., Cibrán, M. Á., Galbán, C. H., & Ferraz, P. C. (2013). *Planificación financiera*. Madrid: ESIC. Recuperado el 08 de 01 de 2021, de https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Planificaci%F3n+financiera&isbn=9788473569576

Cooperativa "14 de Marzo". (2021). *Cooperativa "14 de Marzo"*. Recuperado el 15 de 01 de 2021, de <https://www.14demarzo.fin.ec/credito-inmobiliario/>

Cooperativa 14 de Marzo. (2021). *Cooperativa 14 de Marzo*. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://www.14demarzo.fin.ec/credito-inmobiliario/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio. (2020). *Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio*. Recuperado el 15 de 01 de 2021, de <https://coop16dejudio.com/wp/credito-de-consumo-prioritario/>

Cooperativa San Francisco. (2017). *Cooperativa San Francisco*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://www.coac-sanfra.com/tus-ahorros/>

- Cruz, E. O. (2003). *Hacia una política monetaria y financiera para el cambio estructural y el crecimiento*. México: Plaza y Valdés. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=ymJ9FclJydkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Cuadrado, J. R. (1995). *Introducción a la política económica /por Juan R., Cuadrado Roura*. Madrid.
- Deaguiar, M. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. Recuperado el 16 de 02 de 2021, de Saber metodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/#:~:text=La%20recolecti%C3%B3n%20de%20datos%20se,y%20el%20diccionario%20de%20datos.>
- Diálogo a fondo. (14 de 04 de 2020). <https://blog-dialogoafondo.imf.org/>. Recuperado el 10 de 12 de 2020, de <https://blog-dialogoafondo.imf.org/?p=13195>
- El Comercio. (22 de 04 de 2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje - servicio. *Revista mexicana de investigación*, 21(70). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14046162013.pdf>
- Eugenio Tamayo, R. L. (2012). *Financiación. Cobros y pagos al contado (Proceso integral de la actividad comercial)*. EDITEX. Recuperado el 18 de 01 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=lk4FBAAAQBAJ&pg=PA285&dq=operaciones+de+servicios+financieros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwieqsiL97DuAhWCjFkKHYcJDfIQ6AEwCXoECAUQA#v=onepage&q=operaciones%20de%20servicios%20financieros&f=false>

- Fajardo, D. G. (02 de 04 de 2020). *cobiscorp*. Recuperado el 10 de 12 de 2020, de <https://blog.cobiscorp.com/covis-19-banca-alivios>
- Fundación io. (26 de 10 de 2020). *Fundación io*. Obtenido de <https://fundacionio.com/endemias-brote-epidemia-pandemia/>
- Galán, J. S. (2019). *Economipedia*. Recuperado el 01 de 18 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/politica-fiscal.html>
- Galindo, L. (1998). La metodología de encuesta. *Técnicas de investigación enm sociedad, cultura y comunicación*, 33-73. Obtenido de https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Gallego, A. G. (31 de 03 de 2017). *Diccionario Jurídico y Socia*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/reactivacion-economica/>
- Gavilanes, R. V. (2009). *Hacia una nueva definición del concepto de "política pública"*. Bogotá. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/download/433/377>
- Glejberman, D. (2012). *Conceptos y definiciones:Desempleo y Personas fuera de la fuerza de trabajo*. Turín: Cebtro Internacional de Formación. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <http://recap.itcilo.org/es/documentos/files-imt2/es/dg6>
- Gómez, M. A. (2016). *La economía colombiana en la Revista del Banco de la República, 1927-2015. Tomo I*. Colombia. Recuperado el 16 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=PsMtDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Guerrero, S., Montoya, R., & Hueso, C. (2014). Experiencia de enfermedad del personal de enfermería: estudio cualitativo a través del relato biográfico. *Index Enferm*, 23(1), 55-60. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100012&lng=es

- Hernández, M. D. (1996). *El crédito bancario en Costa Rica: una perspectiva de análisis*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José de Costa Rica. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=Uuitt78YB8QC&pg=PA60&dq=cartera+de+credito+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiUhYHw56juAhVVEVkfHUGYDhUQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=cartera%20de%20credito%20definicion&f=true>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 25 de 01 de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- HOLGUÍN, M. R. (2016). *ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO PARA LAS PYMES DEL ISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL SECTOR FINANCIERO FORMAL*. Quito. Recuperado el 15 de 01 de 2021, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11596/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Horton, M., & El-Ganainy, A. (2009). *¿Qué es. Finanzas&Desarrollo*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2009/06/pdf/basics.pdf>
- Hutt, X. C. (2009). *“ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS DE LOS BANCOS EN EL MARCO DE LA CRISIS FINANCIERA INTERNACIONAL”*. ANTIGUO CUSCATLAN: UNIVERSIDAD DR. JOSE MATIAS DELGADO. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/FEM/ADCA0000916.pdf>
- Junta Bancaria del Ecuador. (2012). *Resolución No. JB-2012-2300*. Quito. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/reso1_JB-2012-2300.pdf

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2014). *Resolución No. 345-2017-F*. Quito: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/345-2017-F.pdf/ad68641e-f6a3-4af8-a231-9b5b3cb2083e>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2016). *Resolución 209-2016-F*. Recuperado el 12 de 03 de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/209-2016-F.pdf/031a40cf-0d86-456c-bd8b-75a32d321f70>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *574-2020-F | Reforma a la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda*. Quito. Recuperado el 12 de 03 de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/557-2019-F.pdf/44f4d22c-a797-43c4-8895-3fa81439a650>
- Ketelhöhn, W., Marín, N., & Montiel, E. (2004). *Inversiones*. Santiago de Chile: Grupo Norma. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=eZ0ymlalEIMC&pg=PA30&dq=Inversiones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjCh-jhr6nuAhXjEFkFHeFEAZsQ6AEwBHoECAIQAg#v=onepage&q=Inversiones&f=false>
- Leiva, R. E. (2001). *Banca comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José. Recuperado el 12 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Leiva, R. E. (2001). *Banca comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA53&dq=operaciones+pasivas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjVnNn1iKnuAhUgElkFHUiWAOwQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=operaciones%20pasivas&f=false>

- Llanes, M. D. (2008). *ANÁLISIS CONTABLE CON UN ENFOQUE EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/que-es-solvencia.html>
- López, J. N. (1989). *Bases de política fiscal y derecho*. México: Universitaria Potosina. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=pp1TliD_uNUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Martínez, J. M. (2015). *Matemáticas Financieras. Introducción*. Universidad Miguel Hernández. Recuperado el 08 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=8GkKBgAAQBAJ&dq=operaciones+financieras+pdf&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Metcuan. (2018). *Estadística aplicada, prácticas con SPSS*. Obtenido de http://www.ugr.es/~metcuan/asignaturas/docencia/estadistica%20aplicada/SPSS/SPSS_T1.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo. (2014). *Hacia el derecho al trabajo una guía para la elaboración de programas públicos de empleo innovadores*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_563303.pdf
- Organizacion Mundial de la Salud. (24 de 02 de 2010). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 08 de 01 de 2021, de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. Recuperado el 13 de 02 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>

Padilla, M. C. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 06 de 01 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=cr80DgAAQBAJ&pg=PA3&dq=gesti%C3%B3n+financiera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiIyvt0govuAhVCq1kKHYdDACMQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20financiera&f=true>

Palomo, D. R. (2010). *El Análisis de Solvencia Convencional Problemas e Implicaciones*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xivencuentroaeca/cd/74a.pdf

Paredes, E. B. (2012). *Situación, perspectivas y propuesta de optimización del crédito educativo en el Ecuador. Caso: IECE 2007-2010*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5421/T-PUCE-5649.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pareja, J. C. (2015). *UF0524 - Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasiv*. España: ELEARNING. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=a3xXDwAAQBAJ&pg=PA182&dq=operaciones+de+servicios+financieros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjU_P3lmLLuAhXmwVkkHYvHARsQ6AEwA3oECACQAg#v=onepage&q=operaciones%20de%20servicios%20financieros&f=false

Plena Inclusión. (2020). *Estrategias para afrontar situaciones de confinamiento y aislamiento por el COVID-19 con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que presentan problemas de conducta y/o salud mental*. Madrid: Plena inclusión España. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/plena_inclusion._confinamiento_y_aislamiento.pdf

PRIMICIAS. (24 de 07 de 2020). Reactívatte Ecuador, el programa de estímulos que entrega recursos a cuentagotas. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/reactivate-ecuador-entrega-creditos-cuentagotas/#:~:text=La%201%C3%ADnea%20de%20cr%C3%A9dito%20React%C3%ADvate,la%20emergencia%20sanitaria%20del%20coronavirus.>

QuestionPro. (02 de 2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html#:~:text=SPSS%20es%20un%20software%20popular,texto%20entre%20otros%20formatos%20m%C3%A1s.>

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax Ecuador. (9 de 2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional*. AQUATRO. Recuperado el 9 de 12 de 2020, de rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf

Revolledo, J. (2010). *METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2717/1/T0886-MFGR-Revolledo.pdf>

Rizo, S. e. (2008). *La Regulación de las Operaciones Activas y Pasivas de las Instituciones de Microfinanzas*. Managua: Universidad Centroamericana. Recuperado el 14 de 01 de 2021, de <http://repositorio.uca.edu.ni/1907/1/UCANI2479.PDF>

Rubí, L. V. (2003). *Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. México: Plaza y Valdés S.A. Recuperado el 08 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Saltos, J. G., Mayorga, M. P., & Ruso, F. (2016). *La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y*

fiscalización. La Habana. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612016000200003&script=sci_arttext&tlng=pt

Sánchez, A. R., & Fuente, V. d. (2020). *COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo?* Perú: Universidad Privada del Norte. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <https://www.analesdepediatria.org/es-covid-19-cuarentena-aislamiento-distanciamiento-social-articulo-S1695403320301776>

Sánchez, D. d. (2020). *Matemática de las Operaciones Financieras*. Centro de Estudios Ramon Areces SA.

Sánchez, L. A. (2015). *La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. de la ciudad de Puyo*. Ambato. Recuperado el 26 de 01 de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf>

Stevens, R. (21 de 05 de 2020). *Rankia*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3627492-que-cuenta-ahorro-tipos-cuentas>

Suck, A. T., & Torres, R. R. (2007). *Manual de investigación documental: elaboración de tesinas*. México: Plaza y Valdés, S.A. Recuperado el 12 de 12 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Superintendencia de Bancos. (2020). *Catálogo Único de Cuentas*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/CUC-plan-cuentas-activos-20-ago-20.pdf>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2010). *Resolución JB-2010-1799*. Quito. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/circulares/2011/anexo_circular_INIF-2011-056.pdf

- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2012). *Resolución No. JB-2012-2149*. Quito: Junta Bancaria del Ecuador. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://silo.tips/download/resolucion-no-jb-9>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). *NUEVOS SEGMENTOS DE CRÉDITO*. Quito. Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf
- Superintendencia de Compañías. (2020). *Concepto y Fórmulas de los Indicadores Financieros*. Quito. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. Quito. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20no%20viembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Torres, J. P. (2012). *Resiliencia del sistema financiero ante escenarios de estrés: La convergencia de las Compañías de Seguros en Chile*. Santiago. Recuperado el 15 de 12 de 2020, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144806/Resiliencia%20del%20sistema%20financiero%20vf%20-%20Juan%20Pablo%20Dolfini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, M. A. (1999). *Dirección estratégica: un enfoque práctico : principios y aplicaciones de la gestión del rendimiento*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=RH4rRrgJB7wC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Universia. (20 de Marzo de 2020). *Buscadores académicos: fuentes de información para tus trabajos*. Obtenido de <https://www.universia.net/mx/actualidad/actualidad.orientacion-academica.buscadores-academicos-fuentes-informacion-tus-trabajos-1141511.html>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (s.f.). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales* (Univ. J. Autónoma de Tabasco ed.). México. Recuperado el 5 de 12 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=aX5ivjV-lC4C&pg=PA86&dq=investigaci%C3%B3n+documental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-ps_I1M3tAhVH11kKHTRiDM8Q6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20documental&f=false

Valles, J. A. (2019). *Análisis del escenario económico en México 2019 para enfrentar La recesión económica que viene*. México: Innovation and Research. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/337447556_La_recesion_economica_que_viene

Velasco, N. M. (2009). *¿QUÉ ES UNA CRISIS ECONÓMICA? ¿CÓMO NOS AFECTA Y QUÉ HACER?* México: Banco Mercantil del Norte. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4953798.pdf>

Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=DiH0m-EZxRsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE LA RESCILIACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Objetivo: Analizar la resiliencia en las operaciones de crédito en las cooperativas del segmento 1 en el cantón Santiago de Píllaro ante la emergencia sanitaria.

1. ¿Dentro de la cooperativa se realizó una comunicación abierta con los socios para la determinar cómo se van a pagar las obligaciones durante la emergencia sanitaria?

SI	
NO	

2. ¿Se comunicó a los socios las decisiones que se toman dentro de la cooperativa, para combatir la crisis sanitaria?

SI	
NO	

3. ¿Existe un departamento que se encargue de recoger inquietudes de sus socios, en el momento que ellos requieran?

SI	
NO	

4. ¿En situaciones normales, cuándo un socio requiere refinanciamiento, el procedimiento para esté es claro, y en corto plazo?

SI	
NO	

5. ¿La cooperativa se beneficia cuando un socio requiere de refinanciamiento?

SI	
NO	

6. ¿La cooperativa, ha tomado alguna medida que ayude a los socios durante la crisis sanitaria?

SI	
NO	

2

7. ¿Ante la situación de Covid que vive todo el mundo la cooperativa ha tomado la medida de congelar los pagos de préstamos de los socios que no puedan cumplir con la institución?

SI	
NO	

8. ¿La cooperativa cuenta con la solvencia suficiente para que sus socios retiren el dinero que han requerido?

SI	
NO	

9. ¿En los refinanciamientos que han solicitado los socios, se ha incrementado valores por este concepto?

SI	
NO	

10. ¿Los socios que no han podido realizar sus pagos, y que no han recibido la comunicación por parte de la cooperativa, esta se ha comunicado de manera telefónica o virtual para que realicen sus pagos?

SI	
NO	

11. ¿La cooperativa, han establecido estrategias que permitan mitigar las operaciones de cartera?

SI	
NO	

12. ¿En qué áreas de la cooperativa se estableció estrategias?

Área operativa	
Área crediticia	
Área de inversión	

13. ¿Las cooperativas han tomado ciertas medidas que el gobierno de Ecuador, ha implementado?

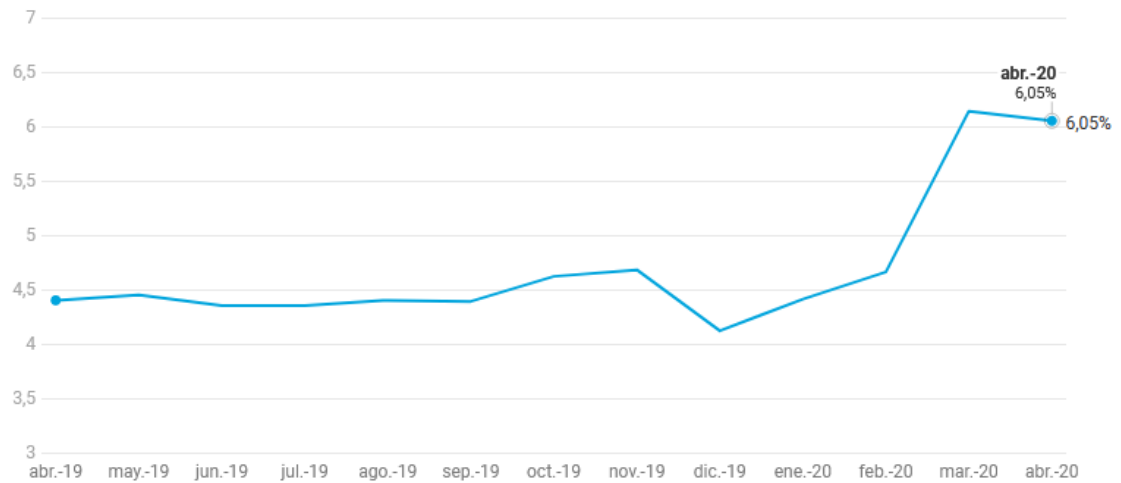
SI	
NO	

14. ¿Las cooperativas han tomado las medidas de bioseguridad, para precautelar a su personal administrativo y a sus socios, en la atención abierta?

SI	
NO	

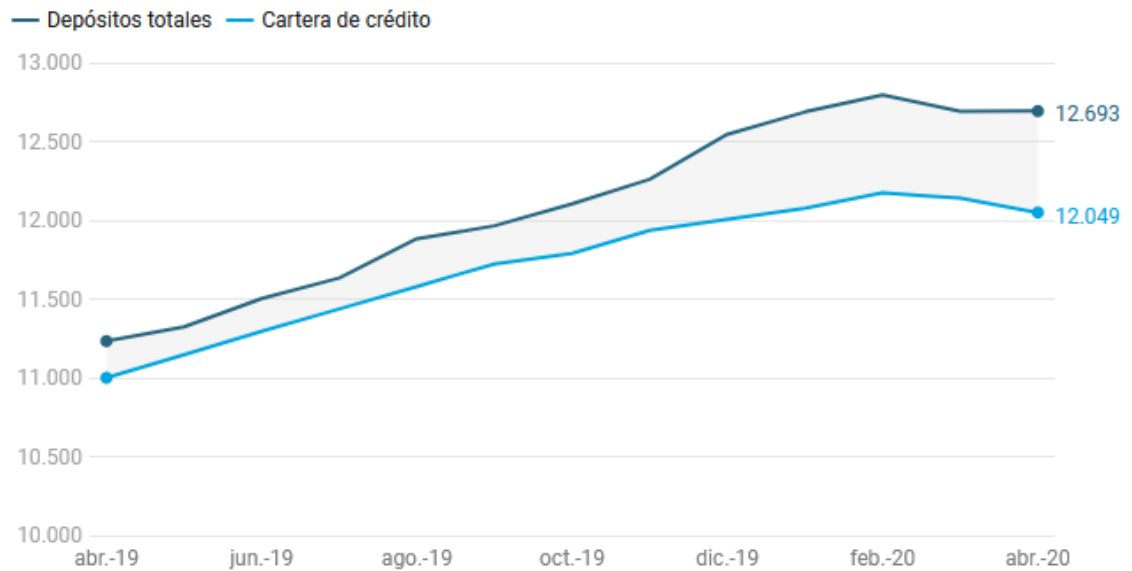
Anexo 2

Evaluación de la morosidad del SFPS



Fuente: SEPS-30 de abril de 2020

Evolución de depósitos y créditos



Fuente: SEPS-30 de abril de 2020

Anexo 3



RESULTADOS DEL EJERCICIO

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1

Variación con respecto al año 2019 – 2020.

RESULTADOS DEL EJERCICIO SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	MUSHUC RUNA LTDA		Variación Porcentual
	31/12/2019	31/12/2020	
Ingresos	\$ 38.970.019,74	\$ 41.223.793,23	5,78%
Intereses y descuentos ganados	\$ 34.251.971,90	\$ 38.982.854,59	13,81%
Intereses causados	\$ 12.930.798,08	\$ 16.964.312,80	31,19%
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 21.321.173,82	\$ 22.018.541,79	3,27%
Comisiones ganadas	\$ -	\$ -	
Ingresos por servicios	\$ 84.862,15	\$ 68.650,29	-19,10%
Comisiones causadas	\$ -	\$ 6.100,00	
Utilidades financieras	\$ 72.719,57	\$ 23.823,69	-67,24%
Pérdidas financieras	\$ -	\$ -	
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 21.478.755,54	\$ 22.104.915,77	2,92%
Provisiones	\$ 5.331.832,80	\$ 6.628.187,17	24,31%
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 16.146.922,74	\$ 15.476.728,60	-4,15%
Gastos de operación	\$ 15.428.889,56	\$ 15.530.426,45	0,66%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 718.033,18	\$ -53.697,85	-107,48%
Otros ingresos operacionales	\$ 448.215,02	\$ 373.766,31	-16,61%
Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ -	
MARGEN OPERACIONAL	\$ 1.166.248,20	\$ 320.068,46	-72,56%
Otros ingresos	\$ 4.112.251,10	\$ 1.774.698,35	-56,84%
Otros gastos y pérdidas	\$ 134.207,34	\$ 227.542,90	69,55%
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 5.144.291,96	\$ 1.867.223,91	-63,70%
Impuestos y participación a empleados	\$ 2.097.896,20	\$ 775.231,86	-63,05%
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 3.046.395,76	\$ 1.091.992,05	-64,15%

RESULTADOS DEL EJERCICIO SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA		Variación Porcentual
	31/12/2019	31/12/2020	
Ingresos	\$ 18.501.802,95	\$ 18.845.749,06	1,86%
Intereses y descuentos ganados	\$ 16.638.718,49	\$ 17.727.110,59	6,54%
Intereses causados	\$ 8.944.744,32	\$ 9.984.007,80	11,62%
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 7.693.974,17	\$ 7.743.102,79	0,64%
Comisiones ganadas	\$ 513.161,44	\$ 174.075,45	-66,08%
Ingresos por servicios	\$ 49.232,03	\$ 46.715,71	-5,11%
Comisiones causadas	\$ 14,68	\$ 20.159,05	137223,23%
Utilidades financieras	\$ 92.293,79	\$ 160.844,07	74,27%
Pérdidas financieras	\$ 302.212,22	\$ 299.025,35	-1,05%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 8.046.434,53	\$ 7.805.553,62	-2,99%
Provisiones	\$ 682.083,92	\$ 1.044.618,09	53,15%
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 7.364.350,61	\$ 6.760.935,53	-8,19%
Gastos de operación	\$ 6.667.746,88	\$ 5.836.928,96	-12,46%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 696.603,73	\$ 924.006,57	32,64%
Otros ingresos operacionales	\$ 31.822,17	\$ 33.699,84	5,90%
Otras pérdidas operacionales	\$ 14.929,01	\$ 16.455,28	10,22%
MARGEN OPERACIONAL	\$ 713.496,89	\$ 941.251,13	31,92%
Otros ingresos	\$ 1.176.575,03	\$ 703.303,40	-40,22%
Otros gastos y pérdidas	\$ 884.294,05	\$ 913.482,96	3,30%
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 1.005.777,87	\$ 731.071,57	-27,31%
Impuestos y participación a empleados	\$ 451.617,88	\$ 399.772,73	-11,48%
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 554.159,99	\$ 331.298,84	-40,22%

RESULTADOS DEL EJERCICIO SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	KULLKI WASI LTDA		Variación Porcentual
	31/12/2019	31/12/2020	
Ingresos	\$ 19.236.167,85	\$ 19.238.868,60	0,01%
Intereses y descuentos ganados	\$ 18.441.643,72	\$ 18.824.686,81	2,08%
Intereses causados	\$ 6.918.862,69	\$ 8.419.492,54	21,69%
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 11.522.781,03	\$ 10.405.194,27	-9,70%
Comisiones ganadas	\$ -	\$ -	
Ingresos por servicios	\$ 59.048,32	\$ 23.346,70	-60,46%
Comisiones causadas	\$ -	\$ -	
Utilidades financieras	\$ 1.755,79	\$ 9.067,76	416,45%
Pérdidas financieras	\$ -	\$ -	
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 11.583.585,14	\$ 10.437.608,73	-9,89%
Provisiones	\$ 2.759.880,64	\$ 2.962.662,72	7,35%
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 8.823.704,50	\$ 7.474.946,01	-15,29%
Gastos de operación	\$ 7.225.812,21	\$ 7.155.869,34	-0,97%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 1.597.892,29	\$ 319.076,67	-80,03%
Otros ingresos operacionales	\$ 49.123,95	\$ 37.334,73	-24,00%
Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ 6.252,69	
MARGEN OPERACIONAL	\$ 1.647.016,24	\$ 350.158,71	-78,74%
Otros ingresos	\$ 684.596,07	\$ 344.432,60	-49,69%
Otros gastos y pérdidas	\$ 6.513,21	\$ 848,61	-86,97%
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 2.325.099,10	\$ 693.742,70	-70,16%
Impuestos y participación a empleados	\$ 842.848,43	\$ 251.481,72	-70,16%
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 1.482.250,67	\$ 442.260,98	-70,16%

RESULTADOS DEL EJERCICIO SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	OSCUS LTDA		Variación Porcentual
	31/12/2019	31/12/2020	
Ingresos	\$ 51.599.630,44	\$ 52.727.117,03	2,19%
Intereses y descuentos ganados	\$ 49.300.577,05	\$ 51.236.961,05	3,93%
Intereses causados	\$ 19.501.416,08	\$ 23.769.783,57	21,89%
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 29.799.160,97	\$ 27.467.177,48	-7,83%
Comisiones ganadas	\$ -	\$ -	
Ingresos por servicios	\$ 410.456,02	\$ 396.919,58	-3,30%
Comisiones causadas	\$ 167.879,24	\$ 123.367,14	-26,51%
Utilidades financieras	\$ 375.151,77	\$ 111.602,60	-70,25%
Pérdidas financieras	\$ 326.837,16	\$ 535.451,31	63,83%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 30.090.052,36	\$ 27.316.881,21	-9,22%
Provisiones	\$ 5.120.718,12	\$ 6.256.016,16	22,17%
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 24.969.334,24	\$ 21.060.865,05	-15,65%
Gastos de operación	\$ 16.890.347,43	\$ 16.940.100,37	0,29%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 8.078.986,81	\$ 4.120.764,68	-48,99%
Otros ingresos operacionales	\$ 313.584,73	\$ 249.065,21	-20,57%
Otras pérdidas operacionales	\$ 37.974,47	\$ -	-100,00%
MARGEN OPERACIONAL	\$ 8.354.597,07	\$ 4.369.829,89	-47,70%
Otros ingresos	\$ 1.199.860,87	\$ 732.568,59	-38,95%
Otros gastos y pérdidas	\$ 5.812,25	\$ 5.582,70	-3,95%
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 9.548.645,69	\$ 5.096.815,78	-46,62%
Impuestos y participación a empleados	\$ 3.485.048,01	\$ 1.932.239,60	-44,56%
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 6.063.597,68	\$ 3.164.576,18	-47,81%

RESULTADOS DEL EJERCICIO SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	SAN FRANCISCO LTDA		Variación Porcentual
	31/12/2019	31/12/2020	
Ingresos	\$ 49.481.690,71	\$ 55.280.255,20	11,72%
Intereses y descuentos ganados	\$ 46.633.343,16	\$ 52.957.563,74	13,56%
Intereses causados	\$ 15.989.498,57	\$ 20.318.521,91	27,07%
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 30.643.844,59	\$ 32.639.041,83	6,51%
Comisiones ganadas	\$ -	\$ -	
Ingresos por servicios	\$ 845.085,12	\$ 531.163,58	-37,15%
Comisiones causadas	\$ -	\$ -	
Utilidades financieras	\$ 102.842,70	\$ 32.009,74	-68,88%
Pérdidas financieras	\$ -	\$ -	
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 31.591.772,41	\$ 33.202.215,15	5,10%
Provisiones	\$ 2.644.704,54	\$ 17.467.473,57	560,47%
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 28.947.067,87	\$ 15.734.741,58	-45,64%
Gastos de operación	\$ 17.321.070,32	\$ 15.282.798,61	-11,77%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 11.625.997,55	\$ 451.942,97	-96,11%
Otros ingresos operacionales	\$ -	\$ 32.605,55	
Otras pérdidas operacionales	\$ -	\$ 87.356,76	
MARGEN OPERACIONAL	\$ 11.625.997,55	\$ 397.191,76	-96,58%
Otros ingresos	\$ 1.900.419,73	\$ 1.726.912,59	-9,13%
Otros gastos y pérdidas	\$ 66.308,55	\$ 10.837,63	-83,66%
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 13.460.108,73	\$ 2.113.266,72	-84,30%
Impuestos y participación a empleados	\$ 5.072.562,89	\$ 860.821,80	-83,03%
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 8.387.545,84	\$ 1.252.444,92	-85,07%