



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

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

Tema:

**“Diferimiento de créditos y su impacto en los indicadores financieros de la
COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia”**

Autora: Toroshina Llumitasig, Sandra Angélica

Tutora: Ing. Pico Barrionuevo, Fanny Paulina

Ambato – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo con cédula de identidad No. 180284105-4, en mi calidad de Tutora del Análisis de Caso sobre el tema: **“DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA., EN TIEMPOS DE PANDEMIA”**, desarrollado por Sandra Angélica Toroshina Llumitasig, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Marzo 2022.

TUTORA



.....
Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo

C.I. 180284105-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Sandra Angélica Toroshina Llumitasig con cédula de identidad No. 180478470-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA., EN TIEMPOS DE PANDEMIA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Marzo 2022.

AUTORA



.....
Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

C.I. 180478470-8

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Marzo 2022.

AUTORA



.....
Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

C.I. 180478470-8

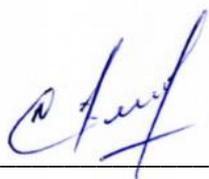
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: **“DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA., EN TIEMPOS DE PANDEMIA”**, elaborado por Sandra Angélica Toroshina Llumitasig, estudiante de la 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 2022.



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. César Mayorga
MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Ana Córdova
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi querida madre quien me brindo su apoyo infinito en todo el proceso de mi carrera, quien me dio todos los días ánimos y me enseñó que de cada caída se aprendía lecciones nuevas. Ella que me brindo gran apoyo económico quien fue mi inspiración a seguir adelante, ella que es la persona que siempre confió en mí y en mi esfuerzo. Además, este esfuerzo es el de mi madre porque sin ella no hubiera podido culminar mi carrera.

Además, mi familia que me brindó un gran apoyo moral para que cumpliera el sueño más anhelado de sobresalir profesionalmente y ser un gran orgullo para cada uno.

Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más de mi vida con sabiduría e inteligencia.

A mis maestros quienes impartieron sus todos sus conocimientos con el objetivo de que a futuro seamos grandes profesionales. Además, agradezco por los valores éticos y morales que nos enseñaron.

A el personal de la COAC Maquita Cushun Ltda., que estuvieron dispuestos a apoyarme en mi objetivo de ser una gran profesional.

Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

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

TEMA: “DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA COAC MAQUITA CUSHUN LTDA., EN TIEMPOS DE PANDEMIA”

AUTORA: Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

TUTORA: Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo

FECHA: Marzo 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo es conocer el impacto que tuvo el diferimiento de créditos en cuanto a los resultados que obtuvo la cooperativa en los períodos de pandemia. El estudio se realizó en tres fases para la cual la primera consistió en el pre-análisis donde se aplicaron entrevistas y la obtención de informes de las áreas implicadas en el estudio con el objetivo de acercarnos a la realidad económica y el impacto que ocasionó el procedimiento de diferir los créditos. La fase de exploración consistió en realizar codificaciones de la información mediante el método descriptivo con el propósito de analizar el porcentaje de impacto que tuvo el diferimiento de créditos en relación con los resultados de la institución. En la fase interpretativa se procedió a analizar los indicadores financieros y valorizar el impacto que tuvo el diferimiento de créditos en relación con la utilidad financiera. Los resultados indican que el diferimiento de créditos obtuvo un impacto positivo para la institución misma que genera un crecimiento económico.

PALABRAS DESCRIPTORAS: DIFERIMIENTO, INDICADORES FINANCIEROS, CARTERA DE CRÉDITOS, RIESGO CREDITICIO, EFICIENCIA.

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

TOPIC: “DEFERRAL OF CREDIT AND ITS IMPACT ON THE FINANCIAL INDICATORS OF COAC MAQUITA CUSHUN LTDA., IN TIMES OF PANDEMIC”

AUTHOR: Sandra Angélica Toroshina Llumitasig

TUTOR: Ing. Fanny Paulina Pico Barrionuevo

DATE: March 2022

ABSTRACT

The purpose of this work is to know the impact that the deferral of credits had in terms of the results obtained by the cooperative in periods of pandemic. The study was carried out in three phases for which the first consisted of the pre-analysis where interviews were applied and the obtaining of reports from the areas involved in the study with the aim of approaching the economic reality and the impact caused by the procedure. to defer credits. The exploration phase consisted of encoding the information using the descriptive method in order to analyze the percentage of impact that the deferral of credits had in relation to the results of the institution. In the interpretive phase, the financial indicators were analyzed and the impact that the deferral of credits had in relation to the financial utility was valued. The results indicate that the credit deferral had a positive impact for the institution itself, which generates economic growth.

KEYWORDS: DEFERRAL, FINANCIAL INDICATORS, LOAN PORTFOLIO, CREDIT RISK, EFFICIENCY.

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
INDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
FORMULACIÓN DE ANÁLISIS DE CASO	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos	9

1.5 Preguntas de reflexión.....	9
CAPÍTULO II	10
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	10
2. 1. Diferimiento de créditos en el sector financiero mundial	10
2.2. Variación del riesgo crediticio por el incremento de créditos diferidos del sector financiero del Ecuador ante la crisis del COVID-19	12
2.3 Realidad económica y financiera de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia	16
2.3.1 Impacto del diferimiento de créditos.....	16
2.3.2 Análisis financiero e impacto del COVID-19.....	16
2.4 Teoría económica y del diferimiento de créditos en el sector financiero	17
2.4 1 Clasificación de créditos diferidos	18
2.4.2 Medición del riesgo de créditos en el proceso de diferimiento.....	20
2.4.3 Evaluación de los estados financieros mediante el sistema de gestión integral de riesgo.....	21
2.4.4. Decisiones gerenciales	25
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA	26
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información	26
3.1.1. Unidad de análisis	26
3.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	27
3.2. Método de análisis de información	30
CAPÍTULO IV	33
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	33

4.1. Análisis y categorización de la información	33
4.2. Narración del caso.....	44
4.3 Limitaciones del estudio	51
CAPÍTULO V.....	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Principios Universales del Cooperativismo y dimensiones de la RSE.....	13
Tabla 2: Liquidez	22
Tabla 3: Capacidad de Activos	23
Tabla 4: Solvencia.....	23
Tabla 5: Rentabilidad.....	24
Tabla 6: Personal entrevistado	27
Tabla 7: Preguntas de la entrevista al responsable de créditos	28
Tabla 8: Ficha de observación	29
Tabla 9: Codificación de la pregunta 7	31
Tabla 10: Categorizar la información de las fuentes secundarias.....	31
Tabla 11: Categorización de la pregunta N° 1 de aspecto general	33
Tabla 12: Categorización de la pregunta N° 2 de aspecto general	34
Tabla 13: Categorización de la pregunta N° 4 de aspecto general	34
Tabla 14: Categorización de la pregunta N° 7 de aspecto general	35
Tabla 15: Categorización de la pregunta N° 3 de identificación de problema	35
Tabla 16: Categorización de la pregunta N° 6 de identificación de problema	36
Tabla 17: Categorización de la pregunta N° 5 de efecto	36
Tabla 18: Categorización de la pregunta N° 8 de efecto	37
Tabla 19: Categorización de la pregunta N° 9 de efecto	37
Tabla 20: Categorización de la pregunta N° 10 de efecto	38
Tabla 21: Indicador de Liquidez	39

Tabla 22: Indicador de capacidad de activos	39
Tabla 23: Morosidad por tipo de cartera	40
Tabla 24: Indicador de Rentabilidad	41
Tabla 25: Indicador de Eficiencia	42

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1: Logo	4
Ilustración 2: Ubicación y Contactos	5
Ilustración 3: Organigrama.....	6
Ilustración 4: Universo conceptual de la toma de decisiones.....	25
Ilustración 5: Indicador de Solvencia.....	42
Ilustración 6: Composición del Estado Financiero	43
Ilustración 7: Radar de Evaluación de Riesgo.....	44

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DE ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema

Diferimiento de créditos y su impacto en los indicadores financieros de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia.

1.2 Antecedentes

En la actualidad, las instituciones financieras se encuentran en una recesión económica global ocasionada por el COVID 19, ni los comités de supervisores de las instituciones financieras fueron capaces de prever y prevenir alta morosidad de créditos. A la vez, reformularon criterios que consisten en modificar o cambiar los términos iniciales de un crédito con el fin de disminuir problemas de riesgo crediticio y este modo ayudar a la sociedad, ya que al realizar la reestructuración o refinanciamiento de deudas puede favorecer la estabilidad del sistema financieros y de la sociedad (García, 2017).

La incertidumbre de los sectores económicos generada por la expansión de la epidemia mundial puede ocasionar tres riesgos importantes para la economía mundial: el primero se refiere a desaceleración de la economía china con el deterioro de los precios de los activos financieros, mientras que el segundo es la ausencia del liderazgo en los Estados Unidos y el tercer riesgo es que los mercados nacionales e internacionales no estén suficientemente preparados. De hecho, es muy pronto para evaluar el impacto y los efectos a largo plazo del confinamiento de la sociedad ya que se presentó una crisis mundial como la de los años 2001 y 2008. Sin embargo, China se pronostica un endeudamiento abultado que le implicará un choque económico de oferta y demanda ocasionada por el COVID 19 (Clavellina y Meneses, 2020).

Además, no hay que olvidar que cuando se accede a esta operación de diferimiento de deuda los intereses podrían incrementar. El incremento de deudas es una característica importante del riesgo financieros debido a que se evidenció las vulnerabilidades de las instituciones financieras a nivel mundial por el aumento de la cartera morosa (García,

2017). Por lo tanto, los problemas de liquidez fueron evidentes debido a que este deterioro ocasiono que las instituciones financieras fueran impactadas negativamente en los índices macroeconómicos, mediante dicha aplicación las instituciones financieras pudieron evidenciar la importancia de establecer modelos de posibles riesgos crediticios (Uquillas & Gonzáles, 2017).

Es decir, los bajos recursos económicos y las condiciones de vida precarias incentivo a la creación de instituciones financieras tradicionales y de esta manera sean accesibles para una inclusión social le Latinoamérica con el objetivo de reducir la pobreza garantizando sostenibilidad económica. Además se consideró que los servicios financieros son alternativas con mucha efectividad para contribuir en la articulación del sector público con las organizaciones de distintos sectores sociales y las solidaridad financiera (Romero, Álvarez, Iruma & Luzuriaga, 2019).

Finalmente, los servicios financieros son reconocidos como impulsores del desarrollo económico y social de la población de bajos recursos con ingresos mínimos y condiciones de pobreza por ello se atribuye que son mitigadores de necesidades de estas personas con escasa económica. Inclusive se puede ver desde dos puntos de vista como son las de satisfacer las necesidades básicas y generar emprendimientos (Romero, Álvarez, Iruma & Luzuriaga, 2019).

El sistema financiero en el Ecuador ha cambiado su forma de hacer negocios mediante el conocimiento del mercado para generar compromiso con la sociedad creando modelos de gestión comercial como el uso de medios y redes sociales que es una oportunidad de hacer negocios. Por lo tanto, en la actualidad es una herramienta primordial para la economía y debe “simplificarse y ser más eficientes, reduciendo sus costos operativos y transferir una gran parte de sus servicios a digital” (Toledo, Zumba & Torres, 2020, p.24).

Vale decir que en países capitalistas la movilización de recursos financieros ha cambiado considerablemente en las últimas décadas ya que existe un incremento de flujos financieros con relación a la actividad económica. Sin embargo, nuevas

disposiciones del sistema financieros tuvieron relación con actividades especulativas y deberían regularse. Mientras que las instituciones financieras de Tungurahua tuvieron un deterioro económico por la emergencia sanitaria del 2020 por ende se analizó a profundidad el despliegue del diferimiento de deudas para el desarrollo de la provincia (Levy, 2011).

Sobre todo, los ingresos excedentes que obtienen las cooperativas de ahorro y crédito son destinados para préstamos accesibles a los socios con la finalidad de incrementar el rendimiento financiero mediante comisiones, nuevos productos y servicios. De la misma forma, las instituciones financieras atienden a todos los niveles económicos es por ello por lo que en la actualidad la participación crediticia se divide con 51% con créditos de consumo, 36% microcréditos, 10% créditos para vivienda y el 3% créditos comerciales, Al igual que en otros países de América Latina, existe una larga y constante relación con los sistemas cooperativos (Luque & Peñaherrera, 2021).

Reseña Histórica

La institución nace el 20 de febrero del 2002 en la comunidad de Putugle de la parroquia Quisapincha del cantón Ambato por 18 jóvenes indígenas los cuales nombran Maquita Cushun que significa “DAMOS LA MANO”. El objetivo de los fundadores fue ayudar e impulsar el desarrollo económico de las familias dando prestamos a todos los socios de sus alrededores.

La cooperativa en la actualidad cuenta con más de 15 mil socios y clientes por lo cual tiene más acogida en el sector rural de la provincia de Tungurahua. Además, la institución continúa capacitando a su personal con el objetivo que pueda brindar productos y servicios de manera ágil. Para ello, la institución cada día a fomentado el hábito de ahorro y mediante ello se han financiado préstamos al sector popular y solidario que muchos de ellos son del sector agrícola, comerciantes, artesanos entre otros. Finalmente, la institución ha llegado a resultados positivos por el mejoramiento de la económica de los socios. (COAC Maquita Cushun Ltda., 2020).

Después de varios años de solvencia de la COAC Maquita Cushun Ltda., se enfrenta a un desafío de transformar un modelo de gestión y de toma de decisiones mediante un proceso de adaptación de nuevas formas de brindar servicios financieros, aplicar nuevos sistemas crediticios que puedan generar más recursos propios sin enfrentarse al riesgo financieros (COAC Maquita Cushun Ltda., 2020). Existen varios motivos para que la COAC promueva proyectos de “mantenimiento de la confianza en el sistema financiero - asegurador, el fortalecimiento de la gestión de riesgos, la armonización de las prácticas de valoración contables y regulatorias y el común acuerdo sobre las medidas de intervención”(Gutiérrez, Segovia & Ramos, 2017, p. 58) para precautelar el bienestar económico de los más de 15 mil socios.

Logo



Ilustración 1: Logo

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Finalmente, la misión y visión que posee la COAC Maquita Cushun Ltda., es la que permite pulir los objetivos que se desea alcanzar con la aplicación de estrategias de crecimiento y principios cooperativistas. En este sentido, la cooperativa justifica su existencia y el motivo por lo que fue creada (COAC Maquita Cushun Ltda., 2020).

Misión

Somos la Cooperativa de Ahorro y crédito, enfocada en mejorar las condiciones de vida de todos nuestros socios y clientes, brindando productos y servicios financieros de calidad y competitivos, basado con una cultura organizacional de principios y valores sólidos (COAC Maquita Cushun Ltda., 2020).

Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito referente por su permanente crecimiento y responsabilidad social, aportando al desarrollo de la economía popular y solidaria con indicadores financieros solventes y eficientes, contando con personal altamente especializado y comprometido (COAC Maquita Cushun Ltda., 2020).

Ubicación y Contactos

MATRIZ QUISAPINCHA 👤 Bolívar y Celiano Zurita ✉ coac.maquitacushun@hotmail.com ☎ (03) 2772988	OFICINA IZAMBA 👤 Pedro Vásquez y Rodrigo Pachano ✉ coac.maquitacushun@hotmail.com ☎ (03) 2854401
OFICINA AMBATO 👤 Av. Bolívar y Lalama ✉ coac.maquitacushun@hotmail.com ☎ (03) 2772988 EXT 21-22	OFICINA PÍLLARO 👤 Rumiñahui y Adolfo Barriga ✉ coac.maquitacushun@hotmail.com ☎ (03) 2875640

Ilustración 2: Ubicación y Contactos

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Organigrama Estructural

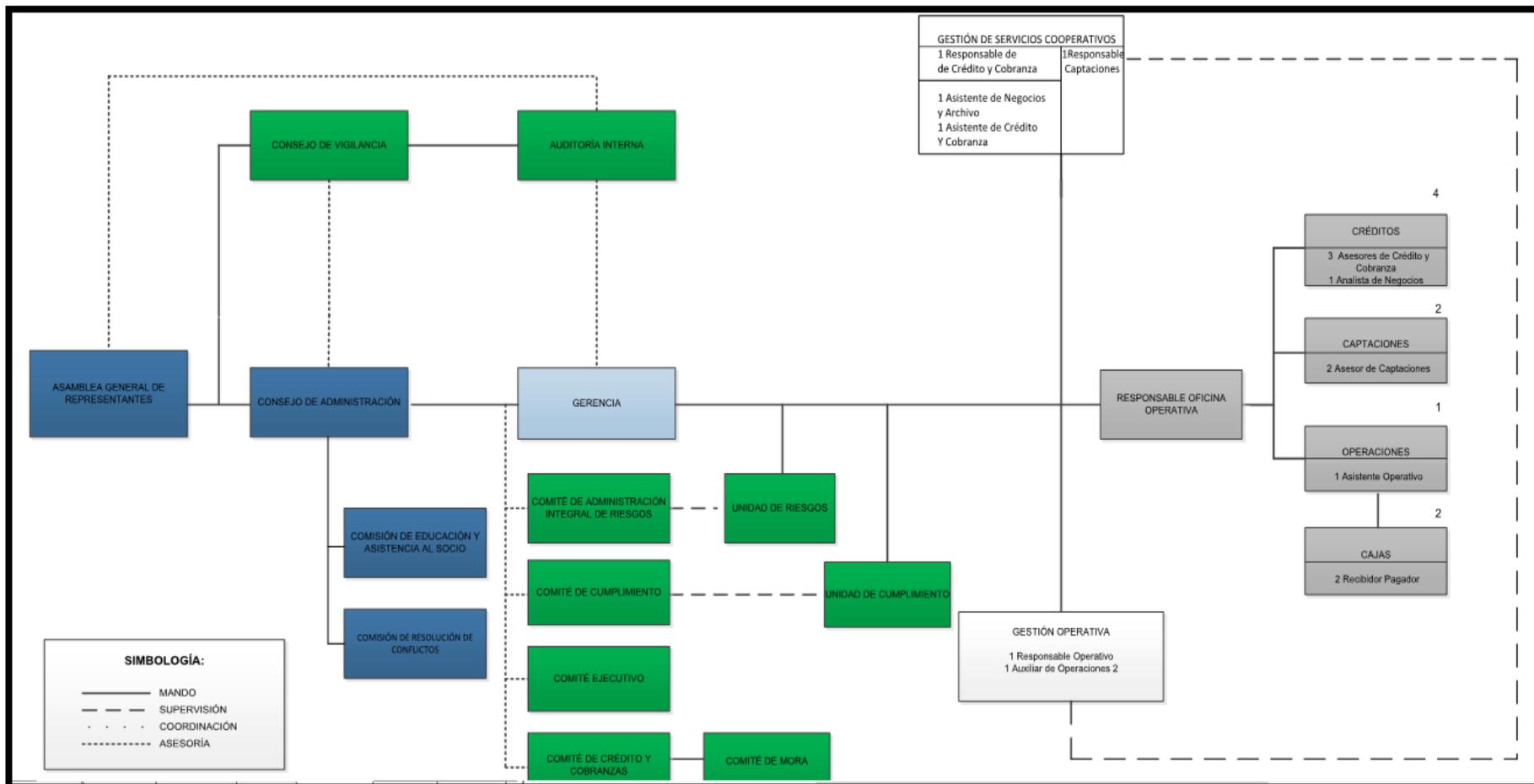


Ilustración 3: Organigrama

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

1.3 Justificación

Es importante analizar el impacto de la pandemia en el sector cooperativista debido a que la mayor parte de los sectores económicos se vieron afectados drásticamente. Por ello, el analizar los indicadores financieros de las cooperativas se vuelven dominantes debido a que es un parte clave de la gestión de riesgo crediticio y la toma de decisiones.

De hecho, el nivel de ventas del 2020 de los distintos sectores económicos ecuatorianos ha disminuido un 42% que da un valor de pérdida de 1,505 millones de dólares para los sectores productivos. Mientras que, para el sector comerciante su disminución sobrepasa los 200 millones de dólares, del mismo modo los otros sectores económicos presentaron una disminución de 56 y 41 millones de dólares.

Por consiguiente, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dispuso que las instituciones financieras otorgaran a sus socios y clientes el diferimiento de las cuotas en un lapso de tres meses. Mientras que, el Ministerio de Finanzas propuso que las instituciones financieras ofrezcan nuevas líneas de crédito para los sectores productivos con la final de reactivar la economía de país. Finalmente, el diferimiento de créditos fue una medida para la reactivación económica y que muchas de las instituciones lo aplicaron a la cartera de créditos conociendo que el diferimiento es una operación a la que incurren los socios en medio de la pandemia para extender los pagos de créditos. Es decir, al acceder al diferimiento del crédito vigente se cancela y se reemplaza por uno nuevo (El Universo, 2021).

En el año 2020 y 2021 la mayor parte de cooperativas realizaron el diferimiento de créditos debido que los socios del sector financiero pudieran trasladar sus pagos a una nueva fecha con la finalidad de proporcionar un alivio al deudor el cual fue afectado económicamente por la pandemia. Por lo tanto, el traslado de las cuotas a futuro no genera morosidad o alguna disminución de la calificación crediticia (Uquillas & Gonzáles, 2017).

Además, Luque & Peñaherrera (2021) menciona que al proceder a diferir créditos en tiempos de pandemia tiene fundamental importancia debido a que se puede diagnosticar la salud financiera para dar un adecuado seguimiento en el caso de la

presencia de riesgo crediticio. En síntesis, con el análisis financiero se puede detectar y evaluar los puntos fuertes o débiles de las cooperativas que realizaron diferimiento de créditos con la finalidad implementar estrategias óptimas y mejorar la toma de decisiones

El análisis financiero fue una estrategia en el tiempo de COVID-19 debido a que fue una pieza clave en las decisiones gerenciales porque aplicaron métodos de control a través de indicadores o ratios los cuales han revelado la situación económica de las empresas. Por lo tanto, dichos resultados se han mostrados a la administración para que realicen un análisis comparativo y descriptivo con la competencia (García, 2017).

La aparición del riesgo crediticio es inminente en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en consecuencia del confinamiento por la emergencia sanitaria. Es por ello, necesario el reconocimiento del porcentaje de morosidad en cuanto a la cartera improductiva frente a la totalidad de la cartera créditos y en este sentido es uno de los principales indicadores de la gestión integral (Uquillas & Gonzáles, 2017).

Además, el sector cooperativista a lo largo de los años ha controlado y evaluado sus resultados mediante indicadores financieros debido que son modelos estandarizados que permiten evaluar la calidad crediticia mediante el cálculo de solvencia, liquidez, capital de activos, rentabilidad y eficiencia ya que han sido de gran apoyo debido a que se puede obtener resultados eficientes. Igualmente, la interpretación de los estados financieros por medio de indicadores siempre ha sido importante debido que muestra la calificación en varias categorías o rangos y esto genera una conclusión donde se identifica el alcance de metas y objetivos institucionales. Es decir, el análisis financiero no solo valora la cantidad, sino también las cualidades que poseen las entidades (Buele, Cuesta & Chillogalli, 2020).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar el impacto que tienen los indicadores financieros de la COAC Maquita Cushun Ltda., en el proceso de diferimiento de créditos en tiempos de pandemia para una correcta toma de decisiones.

1.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Valorar la morosidad de la cartera de créditos en tiempos de pandemia para el mejoramiento de colocación y cobranza del área de negocios de la COAC Maquita Cushun Ltda.
- ✓ Identificar el riesgo crediticio de la COAC Maquita Cushun Ltda., mediante la aplicación de indicadores financieros que permitan el reconocimiento económico real.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia para la mejora en los procesos operativos.

1.5 Preguntas de reflexión

¿Cómo influye el diferimiento de créditos en los indicadores financieros de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia?

¿Qué tipo de solución es más efectiva para disminuir el porcentaje de morosidad de los créditos diferidos?

¿Qué tipos de provisiones de cartera se realiza y cuál es su aplicación?

¿Es oportuno utilizar indicadores financieros para mejorar la toma de decisiones gerenciales de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia?

¿Cuál es el porcentaje de morosidad por tipo de cartera de créditos de la COAC Maquita Cushun Ltda.?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2. 1. Diferimiento de créditos en el sector financiero mundial

El presente proyecto se sustenta en artículos científicos y otras fuentes de información que se han estudiado a profundidad y son referente al problema de investigación planteado con el propósito de que los resultados obtenidos serán de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Para las instituciones financieras no es la primera vez que realizan diferimiento de créditos, esto se viene dando desde años atrás según menciona Sosa, Ortiz & Cebello (2017) los países siempre tienen mecanismos de respuesta ante las crisis financieras. Es por ello, las entidades analizan el comportamiento económico y financiero global, además el analizar los cambios de volatilidad financiera surgen choques positivos y negativos en países en desarrollo.

En 1976 el Banco Nacional de Crédito Rural realizó reestructuraciones a los préstamos otorgados a los socios que cubrían gran parte de necesidades de financiamiento del sector productor agrícola. En 1988 el Banrural se encargó del de las operaciones que eran alrededor de 1.5 millones de productores del sector social y 7.2 millones de hectáreas. La forma de ejecutar esta entidad fue proporcionar insumos a los productores, porque tenían escaso margen de control sobre el desarrollo productivo y sobre la retención sobrante. Sin embargo, se contemplaba que el crédito contribuía subsidios al productor en base a las tasas de interés bajos (López, 2005).

Mientras que para Danvila, Díez & López, (2015) la causa de la crisis del mercado financieros es la pérdida de la confianza de los socios porque estamos hablando de un valor propio de las personas y la confianza entre ellas. Parece muy claro que el sistema financiero se sujeta en la confianza y ante la pérdida de ésta, la situación puede desatar en el temido pánico financiero. Es decir, surge una duda colectiva en el interior de los socios y accionistas, motivadas por los últimos sucesos, que lleva a desconfiar del propio banco o cooperativa. En ocasiones se piensa que el dinero fue mal utilizado o

se perdido y ante esta situación, la única forma de recobrar la tranquilidad es ir inmediatamente a instituciones financieras y retirar todos los fondos.

Del mismo modo tras la crisis de los años 1999-2000 el sector financiero tomo impulso de diferir los créditos por lo que representó como un viraje positivo y un repunto postcrisis que fortaleció el crecimiento del sistema crediticio (Piedra, Hinojosa, Guevarra & Erazo, 2019). Dado que las instituciones financieras presentan una característica social y solidara para la evaluación de indicadores, ya que los beneficios se generan o están orientados a los resultados cualitativos, dado que la mayor parte de los recursos se asocian a ella y son destinados a inversiones, los cuales surgen de medir en términos cuantitativos, por lo que para el sector financiero existen indicadores propios y algunos se encuentran en la línea de indicadores de uso habitual o tradicional de las instituciones con fines de lucro y sin él; sin embargo, hay indicadores que solo se adoptan a las características particulares ya que describen la realidad económica y financiera (Correa y Restrepo, 2018).

El vencimiento de deuda durante la pandemia del año 2020 se denominaron una carga adicional a las necesidades de diferimiento de cuotas por lo tanto se generó una crisis o presión al sistema financieros mundial es por ello que fue necesario liberar recursos para enfrentar la crisis sanitaria mundial y evitar que las deudas puedan ser insostenibles (Centro de Desarrollo de la OCDE., 2020).

De hecho, el diferimiento de un crédito podrá otorgarse cuando el deudor original posea debilidades financieras con incremento en nivel de riesgo en cuanto a su capacidad de pago o problemas para cumplimiento obligaciones y una vez agotado todas las alternativas de cancelación de las obligaciones misma que debe ser justificadas y sustentadas por consiguiente las instituciones financieras deberán proceder a diferir las cuotas de los créditos (Corporación Financiera Nacional, 2020).

2.2. Variación del riesgo crediticio por el incremento de créditos diferidos del sector financiero del Ecuador ante la crisis del COVID-19

Ecuador enfrenta un desafío económico y financiero debido a la pandemia mundial que paralizó a todos los sectores del país. Además, se suma el modelo de desarrollo que enfrenta vulnerabilidades estructurales y las debilidades en las finanzas del sector público que provocan limitaciones para acceder a otros recursos adicionales. Por un lado, el país no tiene mecanismos de ahorro fiscal para situaciones de emergencia es por ello su obstáculo de acceder al mercado internacional y en consecuencia tiene un nivel elevado del “riesgo país” que le provoca un difícil financiamiento privado (Centro de Desarrollo de la OCDE., 2020).

El inicio del sistema de crédito cooperativo en el Ecuador es una solución social para sustituir la carencia de fuentes de crédito y, en varios casos, para evitar la injusticia de prestamistas usureros. Con la crisis económica que se dio durante los años 2000-2006 las cooperativas surgieron fortalecidas, ya que mostraron un incremento acelerado en de más de 26 veces en una sola década, lo que en términos cuantitativos se interpretó como un acto “ganador”. Es evidente que el cooperativismo es el desplazamiento socioeconómico más grande del mundo; por ende, gracias a la economía solidaria de las cooperativas que se ha permitido ascender a un mejor nivel de vida de millones de socios, especialmente los de clases media y baja (Díaz, Coba, Hidalgo & Bonilla 2017).

De hecho, Ecuador en el año 1999 atravesó la devaluación de la moneda y el pánico bancario a consecuencia de la crisis económica del país, por la cual se cerraron varias instituciones financieras. Mejor dicho, los movimientos cooperativistas han sido pioneros en el desarrollo, debido a su disposición democrática, basada en sus colaboradores, las cooperativas de ahorro y crédito constantemente han mirado más allá de las simples ganancias económicas. La doctrina cooperativista aún continúa vigente desde hace más de 150 años, y ha demostrado que la doctrina es la tradición de los socios fundadores, los valores éticos de transparencia, responsabilidad social y la honestidad (Barba & Gavilanez, 2016).

Las cooperativas deberían efectuar una gestión socialmente más responsable y tendiente a profundizar su propia naturaleza solidaria, mediante la medición y profundización de los 7 principios del cooperativismo que dan forma a la Responsabilidad Social, se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1: Principios Universales del Cooperativismo y dimensiones de la RSE

Principios del cooperativismo	Dimensiones de la Responsabilidad Social
I. Membresía abierta y voluntaria.	I. Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa
II. Control democrático de los miembros.	II. Público interno
III. La participación económica de los miembros.	III. Medio ambiente
V. Autonomía e independencia.	IV. Proveedores.
V. Educación, entrenamiento e información.	V. Usuarios/asociados.
VI. Cooperación entre cooperativas.	VI. Comunidad.
VII. Compromiso con la comunidad.	VII. Gobierno y sociedad

Fuente: Barba & Gavilanez (2016, p. 33)

Elaborado por: Toroshina (2021)

En todo caso para las cooperativas de ahorro y crédito, el realizar el diferimiento de préstamos no les favorece porque implica un incremento en la morosidad y por ende implica utilizar las provisiones. Incluso para los socios que realizaron la reestructuración de los créditos, implicó llegar a un acuerdo con las instituciones financieras y que sus cuotas de créditos tengan tres meses de prórroga para no tener dificultades con su calificación de riesgos y en el comportamiento de pago (El Universo, 2021).

Las COAC en el año 2008 no representaban ni el 5% en el sistema financiero del Ecuador, mientras que para el año 2018 incrementó a un 26%, dicha representación en el sector financiero generó a un valor de 13.000 millones de dólares, y como resultado se demostró el dominio en el mercado financiero nacional. Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que ejercen un rol muy importante dentro de la economía del país, porque se financia proyectos de emprendimiento y otras necesidades básicas a los socios; además sus productos y servicios se enfocan al sector productivos del país (Piedra, Hinojosa, Guevara & Erazo, 2019).

El desafío actual de las finanzas populares es a través de las instituciones cooperativistas al establecer una verdadera inclusión económica, financiera y social que tienen el propósito de generar mejores condiciones que la banca privada. Por lo contrario, la colocación de créditos y servicios financieros a la ciudadanía de bajos ingresos por parte de la banca privada les ocasionaba un gran sacrificio en adaptar su oferta, sus tecnologías y metodologías para aquellos requerimientos de las personas naturales y sociedades. Es así, que las cooperativas aparecen como una alternativa en el sistema financiero internacional como una forma social y empresarial reconocida como un elemento fundamental para generar mejores condiciones económicas de sus asociados (Coba, Díaz & Tapia, 2020).

El inicio de la década encajó con una reducida aversión en riesgo el crediticio en la volatilidad de las principales variables en las alternativas de inversión. Además, las captaciones ofertaban una rentabilidad insignificante porque son el empuje de la demanda de naciones emergentes que pasaban por un proceso de incremento en las reservas que eran bastante potentes. Por ello, las deudas de los países emergentes lograron un nivel muy bajo y los spreads de créditos se localizaron en niveles mínimos por lo tanto, había pocas alternativas de inversiones frente a la estructuración del mercado hipotecario (Menezes y Rodil, 2012).

Para el año 2005 aparece una herramienta exhaustiva y adicional para evaluar el desempeño social y el riesgo de las instituciones financieras públicas y privadas de la provincia de Tungurahua, investigadores en servicios financieros, enfocadas a socios o clientes de escasos recursos económicos, que no forman parte del sistema bancario; pueden manifestarse como ONG, cooperativas, bancos comunales y cajas solidarias de ahorro. En efecto, la misión y los valores institucionales se interpretan en el hábito diario de dichas organizaciones, la creación voluntaria de tácticas para lograr y utilizar la información para aumentar el desempeño institucional global. Con dicha intención se formó el grupo de Trabajo de Desempeño Social, el cual incrementó una metodología independiente, estricta, y objetiva, disponible para las organizaciones que deseen perfeccionar sus capacidades institucionales y financieras, con la finalidad de alcanzar una óptima toma de decisiones (Barba y Gavilanez, 2016).

En el año 2014, en un estudio realizado por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), 62 cooperativas de ahorro y crédito accedieron al proceso de resolución de problemas en la actualidad según esta institución se han propuesto más de cinco mil estrategias para disminuir sus niveles de riesgo. Sobre todo, los riesgos están asociados con la variedad de intereses que brindan a los socios y clientes de las cooperativas, que van desde la colocación de créditos con interés bajos e inversiones con un interés atractivo (Altamirano, 2018).

Según Romero (2019) el sistema financiero del país está compuesto por el Banco Central, instituciones financieras públicas e instituciones financieras privadas, las cuales están controladas por el Estado y abarcan la mayor parte de las microfinanzas. Mientras, en Tungurahua existen 169 COAC, mismas que están distribuidas en cinco segmentos en función de sus activos y la mayoría no tienen mecanismos para la evaluación del impacto económico y social de los créditos otorgados a familias de zonas vulnerables (Romero, Álvarez, Iruma & Luzuriaga, 2019).

Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito en los últimos años tienen una evidente falta de transparencia en la divulgación de información financiera, que permite confirmar que la naturaleza social es muy deficiente en su gestión. Según menciona Altamirano (2018) los socios al llegar a formar parte de la administración de la cooperativa generan una singular relación de dependencia, en consecuencia, nacen nuevos intereses que generan enfrentamientos y que van desde la concepción del empoderamiento hasta el ocultamiento de fraudes por medio de la utilización de destrezas creativas en la contabilidad financiera.

2.3 Realidad económica y financiera de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia

2.3.1 Impacto del diferimiento de créditos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., desde el año 2002 está encargada de la prestación de capital para las personas o sociedades, mediante la concesión de créditos o préstamos económicos con el único objetivo de crear o incrementar fuentes económicas, al acceder a un crédito contribuye a que los socios y clientes tengan una oportunidad de alcanzar en éxito empresarial (Fajardo & Carlos, 2018).

Existe una literatura frecuente entorno al estudio y estimación de los factores específicos de la rentabilidad de la COAC Maquita Ltda., debido a que el riesgo de crédito es uno de los factores que siempre inserta como parte del desarrollo de rentabilidad. Sin embargo, el indicador que casi siempre se utiliza es la capacidad de provisiones para riesgos de créditos respecto al total de la cartera morosa, quizá debido a que se trata de un factor de medición homogénea (Chavarín, 2015).

Al hablar de morosidad no es sólo un problema causado por factores coyunturales, evidentemente la morosidad puede incrementar debido distintas causas, como puede ser el descenso de la economía, en los que se produce una escasez del coste del dinero, la mayoría de las empresas utilizan la extensión de los plazos de pago como un ayuda de los créditos. También es verídico que en épocas de crisis los índices de morosidad se suelen aumentar demasiado y causa un fenómeno de siniestro en cadena, ya que los problemas de carencia de pago se transmiten entre las empresas (Pere, 2000).

Finalmente, para la COAC Maquita Cushun Ltda., la recuperación de cartera de créditos es una de las verdaderas causas del problema de morosidad y vale decir que en muchas ocasiones la acumulación de pagos incumplidos da como resultado que los socios se provocan una auténtica crisis de insolvencia.

2.3.2 Análisis financiero e impacto del COVID-19

Por naturaleza, las personas siempre requieren una mejor calidad de vida, tienen la necesidad y el deseo de tener bienes propios, sin importar que ésta sea de interés social,

muchas veces este deseo lo queremos cubrir de necesidades; con la finalidad de tener una vivienda de una mejor calidad, finalmente nos sentimos merecedores de un mejor tipo de vida (Estrada y Zendejas, 2014).

Por otra parte Luque & Peñaherrera (2021) denominan que las cooperativas de ahorro y crédito tienen un carácter multidimensional por su complejidad es decir, que tiene un nivel bajo de concentración en sus activos. Las instituciones financieras del Ecuador están obligadas a publicar sus indicadores como mínimo una vez al año con la finalidad de poner a disposición de los socios, accionistas, clientes y público en general. Los indicadores financieros permiten el análisis de las instituciones con el fin de determinar la eficiencia operativa o de gestión del negocio con relación al patrimonio y al activo promedio en base del cálculo del ROE y ROA.

El análisis financiero tiene origen en 1980, durante la convención de la Asociación Americana de Banqueros, se presentó una ponencia para que todos los bancos asociados exigieran como requisito previo antes de otorgar un crédito con cantidades considerables, la presentación de un balance; esto con el fin de que las instituciones financieras estuvieran en condiciones de analizar los estados financieros y así asegurarse de que era posible recuperar los créditos (Calleja, 2017).

2.4 Teoría económica y del diferimiento de créditos en el sector financiero

La teoría económica trata de la optimización de las operaciones financieras a través de los distintos agentes económicos debido a que es un papel trascendental que desempeñan las instituciones al tomar decisiones (Estrada y Zendejas, 2014). Incluso, al no lograr que los activos rindan, aquéllas propician una reducción en el financiamiento del consumo y el gasto de inversión, con lo que se genera una disminución de las inversiones y el gasto de consumo, lo cual, incide en el flujo de ganancias y salarios (Minsky, 2019).

Además, la teoría económica menciona que renovar deudas es común en la vida empresarial del ser humano debido a que nos anticipamos con precisión a futuro mediante un ámbito financiero que es susceptible a ciclos de expansión seguidos por un estado de fragilidad y, por esto, queda expuesto a inflaciones de la deuda y

profundas depresiones (Aching, 2005). Para concluir la teoría económica pone su énfasis en el análisis positivo, que debe además ser un soporte argumental básico del análisis normativo, pues en afortunada expresión la teoría económica es la caja de herramientas de todos los economistas.

2.4 1 Clasificación de créditos diferidos

2.4.1.1 Por destino de crédito

El diferimiento de créditos se procederá cuando la operación financiera se deterioran al igual que el perfil de riesgo y en consecuencia da el incumplimiento de las condiciones captadas al inicio del contrato (Corporación Financiera Nacional, 2020).

En efecto, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020) reconoce el diferimiento de créditos como una opción primordial ya que el destino de los créditos es para satisfacer distintas necesidades las cuales son identificadas por su origen, uso, plazo, y garantías, para lo cual podemos clasificar de la siguiente manera:

- **Créditos Consumo:** son préstamos otorgados por la COAC Maquita Cushun Ltda., a las personas naturales que requieren adquirir bienes o servicios, mismos que no son relacionados con una actividad comercial o productiva y son otorgados hasta los 20.000 dólares.
- **Créditos Microcrédito:** son créditos menores o igual a 100.000 dólares, otorgados a personas naturales o jurídicas con garantías solidarias, destinadas a financiar actividades de comercialización o producción en escala menores, su fuente principal de pago la constituye el valor de las ventas o ingresos generados, mismas que son verificados adecuadamente por el Sistema Financiero Nacional.
- **Créditos Hipotecarios:** son préstamos otorgados con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de los inmuebles propios; para la compra de terrenos enfocadas a la construcción y adquisición de viviendas propias para uso del deudor o de su familia.

2.4.1.2 Cartera de créditos

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de créditos, de acuerdo con las características peculiares de los deudores y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, producto, monto, perfil del cliente y valor de la deuda, para así implementar las estrategias, mismas que deben ser adecuadas para segmentar a los deudores con los mismos o similares problemas. Se determina que las estrategias y políticas de cobranza deben basarse en los criterios de los plazos, determinar acuerdos de condonaciones de los intereses de mora con la finalidad de que los deudores cumplan con sus pagos de los créditos (Morales C & Morales C, 2014).

Clasificación de la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito que mencionan Vela y Caro (2015) manifiestan que existen cinco tipos de cartera de créditos las cuales son:

- Cartera vigente: en el caso de los créditos con deudores que no son minoristas, la cartera de créditos se considera como vigentes desde el incumplimiento pactado de pago y son menores a los 15 días calendarios, mientras tanto para los créditos de consumo, créditos hipotecarios y microcréditos se consideran como cartera vigente en el caso de existir un retraso en pago, y por ende este debe ser menor a los 30 días calendarios contado desde la fecha de vencimiento de pago pactado.
- Cartera vencida: en el caso de los créditos con deudores que no son minoristas, la cartera de créditos se considera el total de la deuda como cartera vencida desde el incumplimiento pactado de pago y son mayores a los 15 días calendarios, mientras tanto para los créditos de consumo, créditos hipotecarios y microcréditos se consideran de igual manera el total del crédito como cartera vencida por existir un retraso en el pago, y por ende este debe ser mayor a los 30 días calendarios contado desde la fecha de vencimiento, al tener un incumplimiento de pago y en el caso de aumentar a los 90 días son considerados como créditos de la cartera .

- Cartera judicial: está constituida por aquellos préstamos en los cuales, por alguna norma establecida por la institución financiera, se ha solicitado la recuperación de los préstamos por la etapa judicial.
- Cartera diferida: son aquellos créditos, las cuales se producen variaciones en el monto y plazo del contrato original que obedecen a obstáculos en la capacidad de pago del deudor. En este caso las instituciones financieras realizaron el refinanciamiento de crédito por la emergencia sanitaria mundial.
- Cartera reestructurada: es un grupo de créditos que están sujetas a una reprogramación de pagos, dicho proceso consta de una aprobación de la reestructuración y son de reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurrencia o preventiva en base a leyes, normativas entre otros.

2.4.2 Medición del riesgo de créditos en el proceso de diferimiento

2.4.2.1. Método 5 C de créditos

Factores que intervienen en la evaluación de créditos relevantes en la toma de decisiones financieras son referentes a las características del producto o servicio y la actividad económica, el objetivo de la presente investigación es analizar los factores que utilizan al momento de colocar créditos las instituciones financieras (Rocca & Duréndez, 2017).

Además, para Saavedra & Saavedra (2010) la medición del riesgo de créditos son los principales factores que toman en cuenta para decidir si se otorga o no un crédito y por ende es denominado el método de las “5 C” de créditos y son los siguientes:

- Capacidad: para la COAC Maquita Cushun Ltda., es el factor más importante en la decisión al momento evaluar la habilidad y el giro del negocio de las personas o instituciones. En este sentido, la valoración se toma en cuenta la antigüedad en el sistema financiero, crecimiento del negocio en el ámbito económico, social y culturas, flujo de efectivo e incluso es primordial solicitar

el historial crediticio para ver el comportamiento en sus obligaciones pasadas y presentes.

- **Carácter:** son cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tienen los deudores para responder con sus obligaciones crediticias. En este factor se busca información de los hábitos de pago y comportamiento en operaciones crediticias pasadas y presentes de los deudores, en este elemento se determina la solvencia, misma que debe ser cuantificable y verificable.
- **Capital:** en este factor se describe los valores de inversión en el negocio y el endeudamiento, es decir, un estudio de las finanzas del acreditado mediante un análisis de situación financiera, de esta manera se puede identificar la capacidad de pago en su totalidad, el flujo de efectivo y otras razones financieras importantes para este análisis.
- **Colateral:** son garantías o apoyos colaterales que se evalúan en función de los activos fijos y valores económicos que dispone el acreditado con el fin de garantizar el cumplimiento del pago en el préstamo, mediante este análisis se determina si se procede al otorgamiento del crédito.

2.4.3 Evaluación de los estados financieros mediante el sistema de gestión integral de riesgo

2.4.4.1 Evaluación de los estados financieros

Los estados financieros que emiten las empresas deben ser buscadas, procesadas y reportadas de manera coherente para que los interesados puedan aprovechar y tomar decisiones en base a ella. El análisis también se denomina un conjunto de procedimientos que permiten que la información financiera, económica y operacional sean de utilidad para pronosticar la toma de decisiones. El objetivo de analizar los estados financieros es obtener elementos de juicio con el fin de evaluar la situación financiera y los resultados de las operaciones, así como la trayectoria y evolución en un determinado período. (Amaya A, 2004).

La Evaluación de un crédito financiero es un proceso “mediante el cual una vez conocida la inversión inicial (inversión requerida para que el proyecto entre en operación) y los beneficios netos esperados, tiene como propósito principal medir la rentabilidad de un proyecto de inversión” (Altamirano, 2018, p. 14). Se definen como un proceso de recopilación, interpretación, comparación y análisis de los estados financieros y datos operacionales de una empresa con el propósito de evaluar el desempeño económico, financiero y operacional. Además, ayudan a determinar la magnitud y el rumbo de las empresas en un período determinado (Aching, 2005).

Indicadores de Liquidez: es el indicador que evalúa la capacidad de pago que tienen las instituciones financieras frente a sus obligaciones de corto plazo, es decir el efectivo que dispone. No solo reflejan el manejo de las finanzas de la COAC Maquita Cushun Ltda., sino también las habilidades gerenciales que poseen para transformar en efectivo determinados pasivos y activos corrientes.

Tabla 2: Liquidez

Indicador	Fórmula	Evalúa
Razón corriente	Activos corrientes / Pasivos corriente	Evalúa la capacidad de responder a las obligaciones exigibles de corto plazo.
Prueba ácida	Activo corriente – Inventarios / Pasivo corriente	Evalúa la capacidad de cubrir deudas a corto plazo, sin depender de altos niveles de rotación de inventario.
Capital de trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	Evalúa lo que tiene la empresa, una vez deducido sus obligaciones a corto plazo.

Fuente: Carchi (2020)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Capacidad de Activos: es el indicador financiero que evidencia el manejo de la cooperativa con lo referente a la recuperación de cartera, inventarios y ventas. Estos indicadores expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se transforman en efectivo.

Tabla 3: Capacidad de Activos

Indicador	Fórmula	Evalúa
Rotación de cartera	Cuentas por cobrar promedio * Ventas	El plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza.
Rotación de inventarios	Inventario promedio * Costo de Ventas	El tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone.
Período promedio de pago a proveedores	Cuentas por pagar (promedio) * 360) / Comprar a proveedores	Los indicios del comportamiento del capital de trabajo y mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado.

Fuente: Carchi (2020)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Solvencia o de endeudamiento: tiene como objetivo medir el nivel de participación de los acreedores dentro del financiamiento de la cooperativa y el riesgo que corren los acreedores y dueños de institución al endeudarse, mismo que se detalla en resumen en la Tabla 9.

Tabla 4: Solvencia

Factor	Indicador Técnico	Fórmula
Solvencia	Endeudamiento del Activo	Pasivo Total / Activo Total
	Endeudamiento del Patrimonio	Pasivo Total / Activo Total
	Endeudamiento del Activo Fijo	Patrimonio / Activo Fijo Neto
	Apalancamiento	Activo Total / Patrimonio
	Apalancamiento Financiero	(UAI / Patrimonio) / (AUII / Activos Totales)

Fuente: Superintendencia de Compañías (2018)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Rentabilidad: mide la capacidad de la COAC Maquita Cushun Ltda., para generar riqueza económica y financiera, tiene el objetivo de estimar el resultado neto obtenido a partir de la toma de decisiones y políticas en la administración de las finanzas de la empresa.

Tabla 5: Rentabilidad

Indicador	Fórmula	Evalúa
Rendimiento sobre el Patrimonio	Utilidad Neta / Capital o Patrimonio	La rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.
Rendimiento sobre inversión	Utilidad Neta / Activo Total	La efectividad total de la administración.
Utilidad activa	Utilidad de intereses e impuestos / Activo	La eficiencia en el uso de los activos de una empresa.
Utilidad de ventas	Utilidad de intereses e impuestos / Ventas	La utilidad obtenida por la empresa, por cada UM de ventas.
Utilidad por acción	Utilidad Neta / Número de acciones comunes	Determina las utilidades netas por acción común.
Margen Bruto	Ventas – Costo de Ventas / Ventas	La utilidad de las ventas después de cubrir los costos.

Fuente: Carchi (2020)

Elaborado por: Toroshina (2021)

2.4.4.2 Interpretación de Indicadores Financieros

La interpretación de la información financiera es de gran significancia para el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo dentro de las instituciones y también para la definición de políticas y el enfoque en la solución de problemas que puedan afectar. Esta interpretación permite a los usuarios interno y externo puedan conocer el desempeño de la empresa. Aspectos como la competencia, la innovación tecnológica, las variaciones en las tasas de interés, la incertidumbre en las políticas económicas y la globalización que hacen que las empresas y sus miembros vivan en un entorno permanente de cambio frente al cual deben presentar capacidad de adaptación, para llegar al éxito (Córdoba, 2014).

2.4.4.3 Riesgo crediticio

Se define como la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, para cumplir sus pagos. Además, es la probabilidad de pérdida que puede sufrir la institución financiera si las cláusulas establecidas en el contrato del crédito pactado con el deudor son incumplidas por éste, es importante gestionar eficientemente el riesgo de crédito ya que, si el socio o accionista no cumple con sus pagos, los intereses, comisiones y cuotas deberán ser obligatoriamente contabilizados como rendimientos o ingresos en suspenso, es decir que en el estado de resultados no formarán parte (Vela y Caro, 2015).

2.4.4. Decisiones gerenciales

Varias de las estas decisiones son rutinarias y otras influyen en forma drástica sobre las operaciones de las entidades, Varias de estas decisiones podrían expresar la pérdida o ganancia de grandes sumas de dinero, o que la entidad logre o no su misión, sus metas y sus objetivos (Amaya A, 2004). Es importante reconocer el significado de decisiones eficaces, según Marketing Publishing (2007, p. 12) “las personas que toman decisiones en el ámbito empresarial (a las que, en adelante, llamaremos «decisor»), reconocen y son conscientes de que actúan en el contexto de una organización que posee sus propias normas, metas y propósitos”.

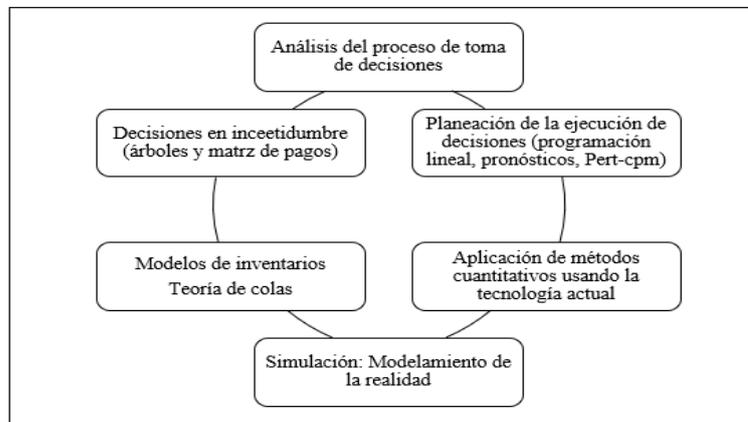


Ilustración 4: Universo conceptual de la toma de decisiones

Fuente: Amaya (2010)

Elaborado por: Toroshina (2021)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información

3.1.1. Unidad de análisis

La cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., fue calificada para el Segmento 2 en el 2019 por la SEPS al ser una institución sólida y solvente con más de 20 millones de dólares en sus activos debido a sus 20 años de trayectoria en el sector cooperativista de Tungurahua. Además, está enfocada en brindar productos financieros de calidad en un tiempo ágil y oportuno como el de préstamos, inversiones y ahorros a aquellos sectores vulnerables que son aquellos agricultores, artesanos, pequeños comerciantes entre otros que no pueden acceder al servicio bancario del país.

El COVID 19 obligó a suspender todas las actividades de los sectores privados y públicos para evitar el contagio masivo el cual ocasiono un incremento masivo de desempleo y el cierre de varias empresas. La crisis sanitaria tuvo principales consecuencias para la población tungurahuese debido que sus ingresos disminuyeron y por este motivo su capacidad de pago se deterioró. Además, la suspensión económica generó incumplimiento de pago de salarios y la caída de las ventas en todos los sectores productivos. En consecuencia, la liquidez de los socios fue afectado por la paralización económica y por ende se dio el incumplimiento de sus pagos en instituciones financieras, casas comerciales y pago de los servicios básicos.

Los miles de socios de las instituciones financieras siempre han deseado tener buen puntaje en el buró de crédito debido a que es un historial del cumplimiento de sus obligaciones. En consecuencia, por la pandemia muchos socios hubieran sido afectados en sus puntajes y este generaría una imposibilidad de adquirir nuevos préstamos debido a que el dicho puntaje es un requisito primordial para una evaluación de colocación de cartera de créditos. Por tal motivo, para aliviar la presión financiera de las familias y empresas hizo que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dispusiera que las cooperativas de ahorros y crédito realicen el diferimiento de préstamos por al menos 3 meses.

El diferimiento de créditos que realizó la COAC Maquita Cushun Ltda., fue por tres cuotas mensuales la cual no permitió el control dinámico de las entradas y salidas de flujo de efectivo. Por ende, representó un gran reto para la COAC Maquita Cushun Ltda., pues no solo puso a prueba su salud financiera si no también se vio afectada la economía de sus 20 mil socios y colaboradores. La finalidad de diferir las cuotas de préstamos era que los deudores no fueran afectados por el incremento de interés de mora. Además, la COAC Maquita Cushun Ltda., para mejorar la economía de sus socios dispuso reestructurar, renovar y brindar créditos contingentes a todos sus asociados.

3.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información

3.1.2.1 Fuentes de información primaria.- Para el presente estudio se realizó en primera instancia el levantamiento de información para ello se procedió al acercamiento de la COAC Maquita Cushun Ltda., para la recolección de datos necesarios sobre el diferimiento de créditos. Además, la información primaria permitió obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad o también conocida como la investigación pura ya que estudia la situación de la COAC Maquita Cushun Ltda., para diagnosticar verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, por lo que posibilita su revisión.

Por tal motivo, la investigación se relaciona de forma directa a tres departamentos principales del negocio de la COAC Maquita Cushun Ltda., de esta manera toda la información que proporcionaron y fueron consideradas como fuente primaria referente al diferimiento de créditos por lo cual se detalla en la Tabla 6.

Tabla 6: Personal entrevistado

Nombres	Cargo	Departamento
Abg. Freddy Tayupanta	Jefe de Créditos	Créditos y Cobranza
Ing. Patricio Palacios	Responsable de Riegos	Unidad de Riesgos
Lcdo. Luis Eduardo Vivanco	Gerente	Gerencia
Lcda. Carmen Ibarra	Contadora	Financiero

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Entrevista.- Por lo tanto, para obtener información se utilizó la técnica de entrevista estructurada ya que es una modalidad que dispone preguntas guías elaboradas previamente orientada al objetivo del estudio de caso (Arias, 2006).

Se realizaron las entrevistas al finalizar el mes de diciembre del 2021 una vez presentados los informes de los departamentos y aprobados por Consejo de Administración. Por consiguiente, se coordinó presencialmente las entrevistas con fecha y horarios distintos para cada responsable de área de negocio y se procedió a realizar las preguntas, este instrumento permitió obtener información fundamental en datos numérico y cifras exactas de la realidad económica y financiera de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Guion de entrevista.- para la recolección de información se procedió a realizar 10 preguntas fundamentales a cada responsable del departamento de créditos, riesgos y gerencia mismas que tuvieron una duración de 30 minutos por cada entrevistado.

Tabla 7: Preguntas de la entrevista al responsable de créditos

Preguntas	Dimensión o categoría
Para usted que es diferimiento y que importancia tuvo en este tiempo de pandemia	Aspecto general
¿En qué resolución o reglamento se basaron para realizar el diferimiento de créditos?	Aspecto general
¿Qué análisis y condiciones se tomaron en cuenta antes de proceder a diferir los créditos?	Identificación de problema
¿Cuál fue proceso que se aplicó al diferir los créditos y quienes estuvieron implicados?	Aspecto general
¿Mencione el número o el porcentaje total de créditos diferidos ?	Efecto
¿Qué indicadores financieros fueron los más afectados por la pandemia?	Identificación del problema
¿Qué indicadores financieros son los más importantes para la gestión de riesgos?	Aspecto general
¿Cuál fue el porcentaje de morosidad del año 2019, 2020 y 2021?	Efecto
¿Cree usted que al diferir los créditos ayudo a evitar el incremento de morosidad?	Efecto
¿Menciones lo positivo y negativo de la pandemia para la institución financiera?	Efecto

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

3.1.2.2 Fuentes de información secundaria.- Mientras que las principales fuentes utilizadas para la investigación fue el de la documentación escrita que fue en base a la recolección de información mediante los informes y reportes anuales de los departamentos de créditos, riesgos y gerencia ya que existen una diversidad de temas relacionados al estudio de caso.

Observación.- se utilizó el instrumento de la observación que es un conjunto de procesos que consisten en visualizar o captar por medio de la vista, de forma sistemática, cualquier situación que se presente en la entidad (Arias, 2006). Una vez solicitado los informes anuales de los distintos departamentos mismos que fueron aprobados por gerencia y consejo de administración se procedió a identificar las variaciones que sucedieron en el año 2019, 2020 y 2021. Con la finalidad, de identificar el incremento de morosidad y el aumento de provisión de la cartera de créditos misma que es una fuente principal de la actividad económica que pueden afectar a la salud financiera de la institución.

Tabla 8: Ficha de observación

Informe	Departamento	Responsable	2019	2020	2021
Informe del CAIR	Jefe de Unidad de Riesgos	Ing. Patricio Palacios	% Indicadores Financieros	% Indicadores Financieros	% Indicadores Financieros
Informe de Créditos y Cobranza	Jefe de Créditos	Abg. Feddy Tayupanta	% Morosidad	% Morosidad	% Morosidad
Informe de Gerencia	Gerente	Lcdo. Luis Vivanco	\$ Activo \$ Pasivo \$ Patrimonio	\$ Activo \$ Pasivo \$ Patrimonio	\$ Activo \$ Pasivo \$ Patrimonio

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Finalmente, una de las técnicas utilizadas fue el de la investigación con enfoque cualitativo que sirvió para evaluar el impacto que ocasionó el diferimiento de créditos. Además, este estudio estuvo basado en recolectar información mediante los informes de los responsables directos de la salud financiera de la cooperativa y porcentaje total de la cartera de créditos diferidos.

3.2. Método de análisis de información

Para el tratamiento de la información financiera y económica recolectada mediante la aplicación de la entrevista al personal relacionado y la recolección de los informes anuales de los departamentos implicados al tema de estudio. Después, se procedió a utilizar el método analítico que es el analizar e interpretar los indicadores financieros para diagnosticar el impacto del diferimiento de créditos y dar un seguimiento adecuado en el caso de la presencia de riesgo crediticio. Finalmente, el análisis de contenido es un conjunto de técnicas y procedimientos frente a datos cualitativos que permiten obtener indicadores e interpretar contextos financieros y económicos (Herrera, 2018).

Además, mediante la técnica de análisis de contenido se pudo detectar los puntos débiles y fuertes de las empresas para mejorar la de decisiones. Es por ello, que esta técnica se clasifica en 3 fases y mediante el resultado de las entrevistas se tomó información de los 3 últimos años y de esta manera se calculará la liquidez, rentabilidad, manejo administrativo, calidad de activos y capital.

1. La fase teórica o denominada Pre-análisis: consistió en una revisión superficial de información a través de las entrevistas que se aplicaron y la obtención de los informes de los responsables de la institución y dichos resultados se aproximaron a un porcentaje de impacto que tuvo el diferimiento de créditos en relación con los indicadores financieros de la institución (Herrera, 2018).
2. Fase de exploración de material: consistió en que realizar la codificación de los datos mismos que fueron descritos y analizados sin ninguna transformación sistemática. Además, el método descriptivo consistió en uso de exposiciones

narrativas, gráficas y numéricas en base a la realidad económica y financiera del sistema crediticio (Herrera, 2018).

Tabla 9: Codificación de la pregunta 7

Preguntas	Dimensión o categoría	Afirmación	Frecuencia
¿Mencione que indicadores financieros fueron los más afectados por la pandemia?	Efecto	Afirmación N° 1 Afirmación N° 2 Afirmación N° 3	N°

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Además, se procedió a calificar mediante el manejo de conceptos y los resultados de los informes de cada departamento para establecer los vínculos necesarios de la información que se procesó con la finalidad de obtener el porcentaje de impacto que tuvo el diferimiento de créditos en tiempos de pandemia.

Una vez realizada la codificación se procedió a categorizar las afirmaciones de cada entrevistado con la información obtenida mediante la ficha de observación de las fuentes secundarias mismas que fueron ordenadas mediante la importancia de cada información. También, el realizar la categorización ayudó a revelar su centralidad al resultado adecuado para describir genéricamente lo que sucede, por lo cual merece el estatuto de categoría. Además, se puede ocurrir que un conjunto de información acumulada que estén emparentados entre sí (Clavellina & Meneses, 2020).

Tabla 10: Categorizar la información de las fuentes secundarias

INDICADOR	Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Riesgo Crítico	
	%	Color	%	Color	%	Color	%	Color
ROA	Mayor a %	Verde	Entre % y %	Amarillo	Entre % y %	Naranja	Menor a %	Rojo

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Finalmente, el proceso de categorización evidenció la situación financiera de la institución y varias respuestas adicionales que dieron los entrevistados sirvieron para dar respuestas a otras preguntas. Por tal motivo fue preciso aplicar este tipo de estudio, para los cuales se procedieron a analizar y obtener el impacto que tuvieron los créditos al ser diferidos y el efecto en los indicadores financieros de la COAC Maquita Cushun Ltda. La codificación de respuesta fue considerada por su segmentación y por número de frecuencias, así como se demostró en la Tabla 10.

3. Fase interpretativa: es aquella que una vez recopilada y descrita la información adicional obtenida por los participantes de las entrevistas con sus respectivos informes anuales se procedió a desarrollar un análisis de resultados de los indicadores financieros y el impacto que tuvo el diferimiento de créditos en tiempos de pandemia. De la misma manera, fueron primordiales para la evaluación económica y financiera de la COAC Maquita Cushun Ltda.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1. Análisis y categorización de la información

Para analizar el impacto que ocasionó el diferimiento de créditos en la COAC Maquita Cushun Ltda., con referente a sus indicadores financieros se presenta los datos obtenidos y sus resultados alcanzados. El primer resultado obtenido fue el de los aspectos generales de que es un diferimiento de créditos, de porque lo aplicaron y finalmente como lo realizaron.

Mediante la categorización de afirmaciones del aspecto general de los entrevistados se obtiene que el diferimiento de créditos fue un proceso analizado y aprobado por comités y reuniones de consejo de administración de la COAC misma que fue con la finalidad de ayudar a los socios debido a su disminución de la economía durante la pandemia. Además, el diferimiento de créditos fue emitido por la SEPS y dicho proceso fue socializado al personal de la institución y a los socios.

Tabla 11: Categorización de la pregunta N° 1 de aspecto general

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
Para usted que es diferimiento y que importancia tuvo en este tiempo de pandemia.	➤ Fueron trasladada últimas cuotas de la tabla amortización.	2	Riesgos y Créditos
	➤ Una herramienta para darle oxígeno a la liquidez.	1	Riesgos
	➤ Aplazamiento de deuda	2	Créditos y Gerencia

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Se pudo identificar que el diferimiento de créditos es para los principales entrevistados es el traslado de las ultimas cuotas o dar un aplazamiento a la cancelación de los préstamos. Además, los funcionarios de la institución financiera pronunciaron que el diferimiento de créditos es una manera de dar oxígeno a la liquidez de cada socio.

Tabla 12: Categorización de la pregunta N° 2 de aspecto general

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿En qué resolución o reglamento se basaron para realizar el diferimiento de créditos?	➤ Nos basamos en la resolución emitida por la SEPS.	2	Créditos y Gerencia
	➤ Resoluciones referentes a lo que es pandemia, los cálculos de las provisiones y la calificación de cartera.	1	Riesgos

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Al estar la COAC Maquita Cushun Ltda., regida por entes de control hace que al momento que se emitan resoluciones como fue el del diferimiento de créditos por la SEPS sean aplicadas de forma obligatoria. Del mismo modo, la cooperativa aplicó otras resoluciones que eran referentes a la pandemia y una de ellas fue el de provisionar la cartera de créditos con la finalidad de que no existiera un incremento en el riesgo crediticio de la institución.

Tabla 13: Categorización de la pregunta N° 4 de aspecto general

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Cuál fue proceso que se aplicó al diferir los créditos y quienes estuvieron implicados?	➤ Disposición por las SEPS	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Aprobación del Consejo de administración	3	
	➤ Socializar a los asesores de crédito y jefes de agencias	3	
	➤ Socializar y renegociar	3	

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

El proceso que aplicó la COAC Maquita fue importante porque siempre se ha caracterizado por ejecutar las resoluciones de los entes de control. Después, dicha resolución fue aprobada por el consejo de Administración y finalmente aquellas disposiciones fueron difundidas en el entorno interno y externo de la cooperativa. Además, el diferimiento de créditos emitido por la SEPS fue socializado al personal de la institución y a los socios permitiendo el conocimiento de la importancia de diferir

las cuotas de los créditos. De hecho, el diferir los créditos fue con la finalidad de ayudar a los socios debido a su disminución de la economía durante la pandemia.

Tabla 14: Categorización de la pregunta N° 7 de aspecto general

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Qué indicadores financieros son los más importantes para la gestión de riesgos?	➤ Eficiencia	2	Riesgos y Gerencia
	➤ Gasto operativo sobre cartera y el de activos productivos	1	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ La morosidad	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Liquidez de primera segunda línea	1	Riesgos
	➤ El retorno sobre el patrimonio.	1	Riesgos

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Mediante la categorización de las afirmaciones realizadas a los funcionarios se identificó que la liquidez y la morosidad son los principales indicadores financieros para la evaluación del riesgo crediticio. Inclusive, la cooperativa no dejó de operar financieramente debido al confinamiento por la pandemia por lo que el gasto operativo fue más elevado que los activos productivos.

En segunda instancia se procedió a categorizar las afirmaciones de los entrevistados identificando las posibles respuestas y la evaluación del problema. Por lo tanto, se utilizó las afirmaciones del personal de la cooperativa y además los datos obtenidos fueron evaluados mediante la ficha de observación.

Tabla 15: Categorización de la pregunta N° 3 de identificación de problema

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Qué análisis y condiciones se tomaron en cuenta antes de proceder a diferir los créditos?	➤ Estabilidad laboral	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Realidad económica de los socios	3	
	➤ Plazo máximo está dentro de las políticas	3	

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

En la anterior tabla se apreció que uno de los problemas que causó el diferimiento de créditos fue la estabilidad laboral de los socios. De hecho, la realidad económica de miles de socios se deterioró por muchos meses y varios aun no lo superan es debido a ello que la institución también se ve afectada en sus indicadores financieros.

Tabla 16: Categorización de la pregunta N° 6 de identificación de problema

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Qué indicadores financieros fueron los más afectados por la pandemia?	➤ Morosidad	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Provisiones	3	
	➤ Liquidez	3	
	➤ Eficiencia	3	
	➤ Rentabilidad	3	

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Mediante la categorización de los indicadores financieros afectados los entrevistados afirmaban que en su mayoría la morosidad incrementaba debido a la continuidad del deterioro económico. Sin embargo, para la cooperativa la liquidez incrementó debido a que el ingreso de las captaciones no se colocó como cartera de créditos y por ende su rentabilidad fue afectada.

Finalmente se categorizó las preguntas que llevaron al efecto que causó el diferimiento de créditos y el impacto que tuvo los indicadores financieros mediante las afirmaciones de los entrevistados se pudo evidenciar cuales fueron los efectos positivos y negativos de la pandemia para la COAC Maquita Cushun Ltda.

Tabla 17: Categorización de la pregunta N° 5 de efecto

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Mencione el número o el porcentaje total de créditos diferidos ?	➤ 3800 operaciones diferidas entonces de las cuales fue un 80%	2	Créditos y Gerencia
	➤ Fueron entre el 55% y 60% créditos diferidos	1	Riesgos
	➤ Aproximadamente 12 millones fueron diferidos en créditos	1	Riesgos

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Tabla 18: Categorización de la pregunta N° 8 de efecto

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Cuál fue el porcentaje de morosidad del año 2019, 2020 y 2021?	➤ 2019: 5,27%	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ 2020: Entre 5% y 5,21%	3	
	➤ 2021: Entre 6% y 6,79%	3	

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

En la tabla 18 se puede identificar que el total de la cartera de créditos de la COAC Maquita Cushun Ltda., fue diferida y que dicho proceso solo ayudó a mitigar la morosidad del año 2020 pero en un corto tiempo. Debido a que, aun en el año 2021 se continuó con las restricciones y aun la economía no mejoraba.

Tabla 19: Categorización de la pregunta N° 9 de efecto

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Cree usted que al diferir los créditos ayudo a evitar el incremento de morosidad?	➤ Si ayudó para no afectar al socio. ➤ Si beneficio para que el % de morosidad no incrementara	3	Créditos, Riesgos y Gerencia

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Uno de los efectos que se identificó mediante la categorización de las afirmaciones fue que el diferir los créditos si ayudó a evitar el incremento de morosidad. Por lo tanto, la cooperativa no reportó los retrasos de las cuotas al sistema del Buro Crediticio debido que es una parte primordial en la obtención de nuevos créditos o a su vez en una renovación.

Tabla 20: Categorización de la pregunta N° 10 de efecto

Pregunta	Afirmación	Frecuencia	Departamento
¿Menciones lo positivo y negativo de la pandemia para la institución financiera?	Positivo		
	➤ Apoyo a los socios en nuevos emprendimientos	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Nuevos productos financieros digitales	2	Riesgos y Gerencia
	Negativo	2	Riesgos y Gerencia
	➤ Salud financiera golpeada	3	Créditos, Riesgos y Gerencia
	➤ Crisis económica mundial		Gerencia

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

No todo fue negativo para la institución ya que mediante la categorización de afirmaciones se identificó que en el tiempo de pandemia se crearon nuevos productos financieros y no financieros. De hecho, la crisis sanitaria abrió puertas a la tecnología con nuevos productos digitales con el fin de apoyar a los socios en sus nuevos emprendimientos.

Una vez categorizada las principales afirmaciones de los entrevistados se procedió a añadir datos primordiales mediante el resumen de las fichas de observación de cada informe con la finalidad de corroborar las afirmaciones. Para ello, se realizó el análisis de las principales afirmaciones que constan el informe del departamento de riesgo que a continuación se resume.

Tabla 21: Indicador de Liquidez

INDICADOR DE LIQUIDEZ	NIVEL DE RIESGOS				PERÍODO		
	Limites de Riesgo				2019	2020	2021
	Riesgo bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Crítico			
Liquidez Activos Líquidos / Pasivos	Mayor a 12%	Entre 10% y 12 %	Entre 8% y 10 %	Menor a 8%	23.08% 	28.35% 	29.52%
Indicadores de liquidez de primera línea	Mayor a 14%	Entre 12% y 14 %	Entre 10% y 12 %	Menor a 10%	52.43% 	63.33% 	58.73%
Indicadores de liquidez de segunda línea	Mayor a 16%	Entre 12% y 16 %	Entre 8% y 12 %	Menor a 8%	24.53% 	32.87% 	29.99%

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)**Elaborado por:** Toroshina (2021)

Mediante la Tabla 20 se pudo analizar que los indicadores de liquidez no fueron afectados por el diferimiento de créditos. Por consiguiente, el indicador de liquidez fue un evaluador de la situación financiera real de las instituciones financieras frente a otras. De hecho, el sistema de gestión integral del riesgo utilizado por la COAC Maquita Cushun Ltda., identificó que la liquidez que presenta los 3 años tuvo riesgo.

Tabla 22: Indicador de capacidad de activos

CAPACIDAD DE ACTIVOS	NIVEL DE RIESGOS				PERÍODO		
	Limites de Riesgo				2019	2020	2021
	Riesgo bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Crítico			
Mora Ampliada	Menor a 6%	Entre 6% y 8%	Entre 8% y 10%	Mayor a 10%	5.27% 	5,21% 	6,46%
Provisiones / Cartera en Riesgo	Mayor a 100%	Entre 85% y 100%	Entre 70% y 85%	Menor a 70%	105.97% 	124.22% 	114.91%

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)**Elaborado por:** Toroshina (2021)

En la Tabla 21 se puede identificar la variación de la capacidad de activos con la que cuenta la cooperativa, ya que uno de sus indicadores se encuentra en un riesgo medio. Dado que, la morosidad se encuentra en un riesgo medio debido a que la pandemia continúa y la economía de los socios no mejora. Debido a que, la economía de los miles de socios no ha mejorado y por ende se ha generado un incumplimiento en cancelación de las cuotas de los préstamos. Por lo tanto, la institución tomó medidas en cuanto al incremento de las provisiones de la cartera de créditos

Tabla 23: Morosidad por tipo de cartera

CARTERA DE CRÉDITOS	MONTO			VARIACIÓN
	2019	2020	2021	
Cartera Vigente	16.661.063,94	18.641.919,17	19.772.279,19	1.130.360,02
Cartera No Devenga Interés	589.855,09	526.304,62	661.970,11	135.665,49
Cartera Vencida	337.707,92	497.507,93	727.810,49	230.302,56
Cartera Improductiva	927.563,01	1.023.812,55	1.389.780,60	365.968,05

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Mientras que la cartera de créditos ha incrementado su variación como se puede observar en la Tabla 22 la institución ha categorizado por el plazo los créditos. Además, es favorable que la cartera vigente de la cooperativa en el año 2021 ha aumentado ya que en comparación con otras instituciones financieras han tenido un decrecimiento. Por qué, la crisis sanitaria aún no permitió la normalidad de la economía de los distintos sectores.

Tabla 24: Indicador de Rentabilidad

INDICADOR DE RENTABILIDAD	NIVEL DE RIESGOS				PERÍODO		
	Limites de Riesgo				2019	2020	2021
	Riesgo bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Crítico			
Operación / Margen Neto Financiero	Menor a 70%	Entre 70% y 80%	Entre 80% y 90%	Mayor 90%	68.21% 	95.90% 	90.91% 
ROA	Mayor a 1.2%	Entre 0.8% y 1.2%	Entre 0.5% y 0.8%	Menor a 0.5%	1.65% 	0.21% 	0.57% 
ROE	Mayor a 3%	Entre 2% y 3%	Entre 1% y 2%	Menor a 1%	14.11% 	1.68% 	4.54% 
Eficiencia Institucional: Colocación Gastos Operativos / Cartera Bruta	Menor a 5%	Entre 5% y 10%	Entre 10% y 15%	Mayor a 15%	6.14% 	6.21% 	6.02% 
Costo Promedio Ponderado Fuente de Fondeo	Menor a 6%	Entre 6% y 7%	Entre 7% y 8%	Mayor a 8%	8.51% 	8.84% 	9.06% 

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Se manifiesta en la tabla 25 que el indicador de rentabilidad a sobre pasado el nivel de riesgo bajo y en el último año llegó con un riesgo crítico en su indicador de operación y el costo promedio. Debido a que, la cooperativa no ha controlado efectivamente sus costos y gastos en los dos últimos años de pandemia.

Tabla 25: Indicador de Eficiencia

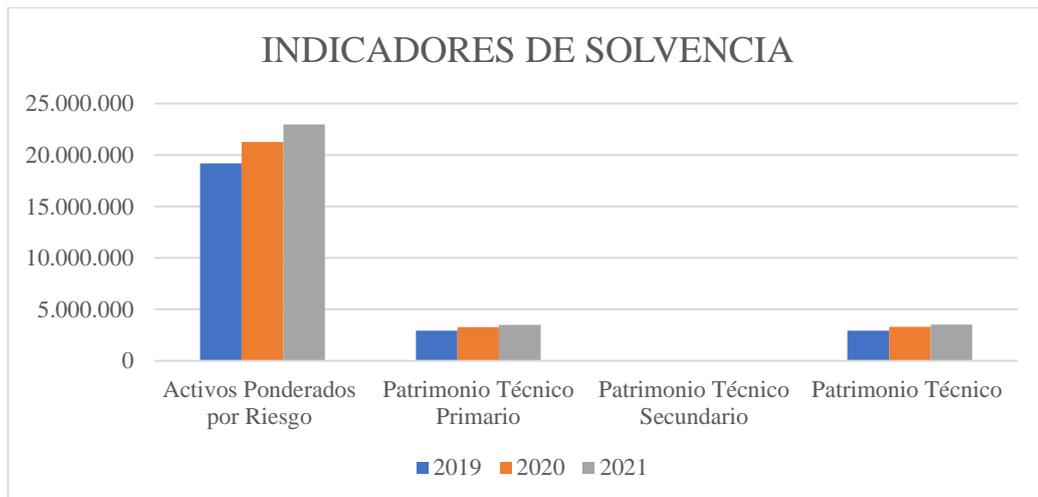
INDICADOR DE EFICIENCIA	NIVEL DE RIESGOS				PERÍODO		
	Limites de Riesgo				2019	2020	2021
	Riesgo bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Crítico			
Gastos de Operación / Activo	Menor a 6%	Entre 6% y 8%	Entre 8% y 10%	Mayor 10%	5.24% 	5.08% 	4.83%
Gastos de Personal / Activo	Menor a 4%	Entre 4% y 5%	Entre 5% y 6%	Mayor 6%	2.21% 	2.00% 	2.09%
Margen de Intermediación / Patrimonio Promedio	Mayor a 5%	Entre 2.5% y 5%	Entre 0.25% y 2.5%	Menor a 0.25%	20.90% 	1.75% 	3.86%
Margen de Intermediación / Activo Promedio	Mayor a 1.2%	Entre 0.8% y 1.2%	Entre 0.25% y 0.8%	Menor a 0.25%	2.44% 	0.22% 	0.48%

Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Mediante la Tabla 24 se puede evaluar que el indicador de eficiencia se encuentra en un nivel de riesgo bajo. Por consiguiente, se puede decir que la COAC Maquita Cushun Ltda., que ha tenido resultados buenos en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Ilustración 5: Indicador de Solvencia

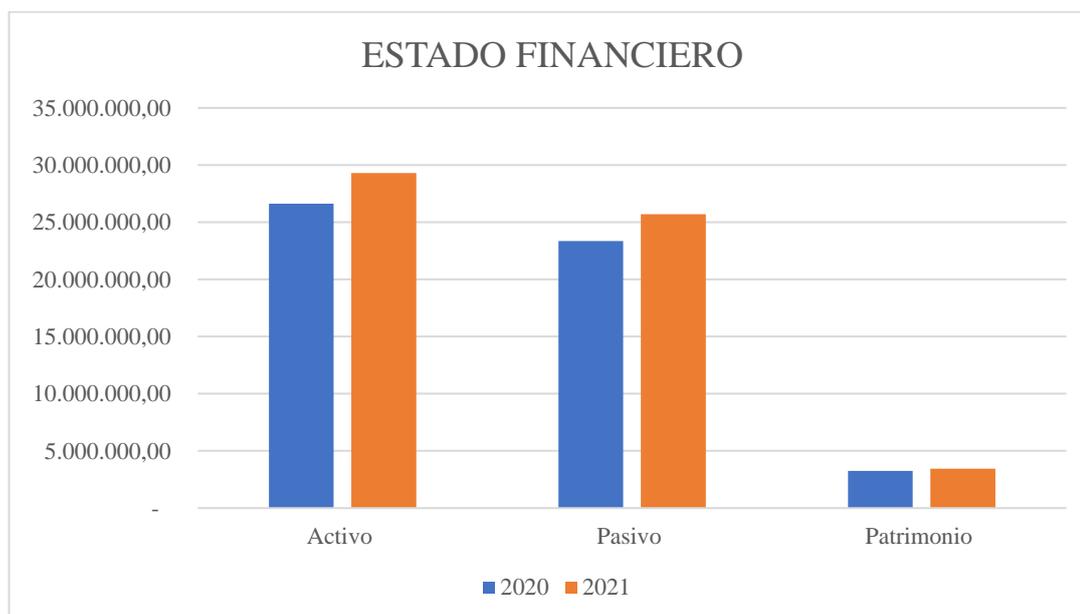


Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

En la ilustración anterior se puede identificar el incremento de solvencia que posee la COAC la cual establece que no corren con riesgos sus acreedores y socios. Puesto que, se ve el aumento en cada uno de los indicadores a diferencia del incremento del patrimonio técnico secundario que tiene un crecimiento inferior a los 5 millones de dólares. Debido a que los últimos años la institución se enfrentó a el confinamiento social y por ende los sectores económicos fueron duramente golpeados.

Ilustración 6: Composición del Estado Financiero



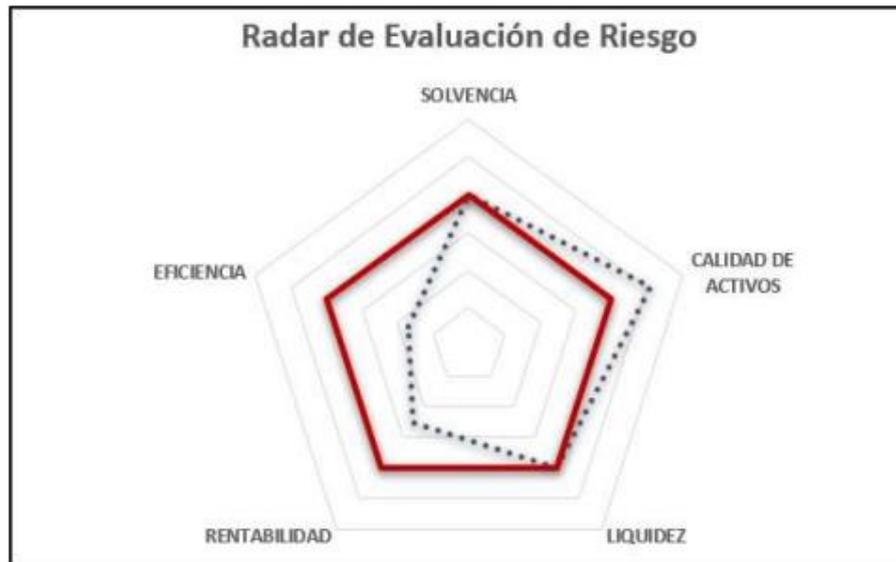
Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

En la ilustración anterior se puede observar que en los dos años de pandemia el activo ha incrementado alrededor de 2.697.307 de dólares y de igual manera su pasivo ha incrementado un porcentaje menos que el pasivo es por ellos que la institución aún posee un incremento en su patrimonio.

Los límites de Riesgo de la cooperativa son con los siguientes criterios: a) Los límites de riesgo deben estar expresados como indicadores. b) Al menos deben establecerse los siguientes límites: a. La concentración de cartera por sujeto de crédito, producto y tipo de crédito COAC Maquita Cushun Ltda. (2021).

Ilustración 7: Radar de Evaluación de Riesgo



Fuente: COAC Maquita Cushun Ltda. (2021)

Elaborado por: Toroshina (2021)

Finalmente, mediante las fichas de observación se analizó que unos de los principales datos de los informes fue el resultado del radar de evaluación de riesgo. Por lo que, permitió a la COAC Maquita Cushun Ltda., evaluar y comparar efectivamente cada uno sus indicadores financieros. Además, permitió identificar que el indicador de eficiencia y rentabilidad se encuentran en un nivel de riesgo en comparación al indicador de solvencia y liquidez que se encuentran en los límites favorables. Debido a que, la institución se vio afectada en su salud financiera por la crisis sanitaria la cual no permitió la estabilidad de todos los sectores económicos.

4.2. Narración del caso

¿Cómo influye el diferimiento de créditos en los indicadores financieros de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia?

Para el personal de la COAC Maquita Cushun Ltda. el diferimiento de crédito influyó de manera positiva debido que el sector financiero fue un sector vulnerable durante la pandemia. Debido a que, las actividades económicas se encontraron paralizadas a nivel mundial durante el 2020 y 2021. Es por ello, que la Superintendencia de Economía

Popular y Solidaria dispuso que las cooperativas realizaran el diferimiento con la finalidad de apoyar al socio ya que es un mecanismo de respuesta a la crisis sanitaria mundial para ello se explica a continuación:

Ing. Patricio Palacios (Departamento de Riesgos): Yo creo que es una herramienta para dar a la liquidez de las personas debido a que durante la pandemia tuvieron una disminución y pérdida de sus ingresos mismo motivo que debido a estas necesidades de procedió al aplazamiento de las cuotas de créditos. Hablando en el punto de vista de la Maquita se aplicó el diferimiento del capital más sus respectivos intereses para ellos se recalculo el valor de cuanto podrían pagar y finalmente llegar a un acuerdo que no afecte a la economía de cada socio.

¿Qué tipo de solución es más efectiva para disminuir el porcentaje de morosidad de los créditos diferidos?

La solución más efectiva que realizó la cooperativa fue el de diferir los créditos con la finalidad de disminuir y mitigar el porcentaje de morosidad. Además, mencionan que esa efectividad fue el analizar las condiciones de cada socio y que el diferimiento fue un proceso acorde a las necesidades de los socios debido a la desaceleración de la economía y la ausencia de liquidez.

Abg. Freddy Tayupanta (Departamento de Créditos): Hemos analizado la estabilidad laboral, la disminución de los sueldos y los diferentes obstáculos que aparecieron en el tiempo de pandemia. También se tomó las condiciones desfavorables de la restricción del COE Nacional que dispuso que no se podía circular de un sector a otro.

Mientras que, el proceso de diferimiento de créditos fue positivo para los socios debido a que sus cuotas se aplazaron a tres meses y por ende su calificación del Buro de créditos no se vio afectado. En cambio, para la cooperativa fue negativo ya que durante tres meses la cooperativa no generó ingresos por intereses de los préstamos. Sin embargo, el diferir los créditos fue esencial y positivo debido a que fue analizado por el departamento de créditos y riesgos, mismo que fue aprobación por las máximas

autoridades de la cooperativa. Por lo tanto, la disposición de la SEPS fue aprobada por el consejo de administración.

Ing. Patricio Palacios (Departamento de Riesgos): Fue hacer un levantamiento como si hubiera sido una visita previa para darle por primera vez el crédito y poder establecer un nuevo flujo que le alcance al socio y también a nosotros no nos cause problemas de liquidez porque acordémonos que nuestro compromiso principal como entidad financiera y responder las obligaciones con nuestros ahorristas.

Abg. Freddy Tayupanta (Departamento de Créditos): Una vez que socializamos a los socios ellos procedieron a solicitar a la institución el diferimiento de una a tres cuotas entonces tranquilamente ellos podían guardar para la siguiente cuota. Luego como responsables de créditos hemos creado reportes para poder controlar cuantos créditos fueron diferidos y son cancelados oportunamente.

Fue muy factible diferir los créditos debido a que más de un 80% de la cartera de créditos fue diferido a solicitud de los socios que tuvieron deterioro en su economía y no pudieron hacer frente a sus obligaciones.

Abg. Freddy Tayupanta (Departamento de Créditos): En el año 2020 y 2021 nosotros hemos diferido el 80% de las 3.800 operaciones de créditos que hablado en valores tenemos una cartera de 19 millones y en total y alrededor de 12 millones ingresaron al proceso de diferimientos.

Además, para personal de la cooperativa el diferir los créditos fue una influencia positiva. Debido a que, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha puesto muchas estrategias para disminuir los niveles de riesgo que están asociados con la variedad de intereses.

Ing. Patricio Palacios (Departamento de Riesgos): En mayo del 2020 se emitió una resolución donde permitía hacer el diferimiento de créditos y también

tuvimos plasmado las disposiciones transitorias del reglamento de créditos donde se los socios pudieron solicitar tranquilamente el diferimiento de créditos de acuerdo con sus necesidades. En resoluciones referentes a la pandemia fueron los cálculos de provisionar y calificar la cartera vencida, además, en general se adaptaron a la realidad de la economía de los socios y de la institución.

¿Cuál es el porcentaje de morosidad por tipo de cartera de créditos de la COAC Maquita Cushun Ltda.?

Los meses de diferimiento de créditos si se vio afectado el indicador de capacidad de activos ya que al diferir los créditos solo ayudó a evitar el incremento de morosidad en un corto plazo. Sin embargo, la economía del país aún no mejorar y muchos de los sectores económicos no se integran con normalidad.

Abg. Freddy Tayupanta (Departamento de Créditos): Los socios fueron beneficiados durante todos estos meses dejaron de pagar obviamente no pagaron ni capital ni intereses entonces los créditos que estaban al día entonces solo se estaba aplazando la obligación más del capital y más interés.

Se ayudó no solo de manera individual sino a modo general, hay que entender que el flujo de dinero de todos los habitantes del mundo tuvo variaciones negativas por ende tuvimos que recalcular los créditos para que los socios pudieran cancelar oportunamente.

Se enfatiza que el indicador de morosidad incremento a pesar de que se realizó el diferimiento de créditos, pero eso solo fue durante 3 meses para ello la institución en con la finalidad que su salud financiera no se viera afectada realizaron más provisiones sin contar lo que podía que su utilidad operacional se viera afectada.

Ing. Patricio Palacios (Departamento de Créditos): Lo más principales son el indicador de morosidad, provisiones e inicialmente la liquidez porque hubo un periodo de 2 a 3 meses que se dejaron de cobrar valores.

Lic. Eduardo Vivanco (Gerente): En mi criterio la eficiencia y los gastos operativos son los más afectados debido a que realizamos menos colocación de nuevos créditos y la rentabilidad lógicamente porque a nivel nacional se hubieron personas que se les complicó y por ende las provisiones en un inicio antes de que salga lo que es la normativa pues teníamos que hacer provisiones que en la posterior y nos dieron oxígeno a las entidades financieras para que podamos y hacer los cálculos correspondientes.

Abg. Freddy Tayupanta: El 2019 cerramos próximamente con 5% en 2020 y a modo general de todas las entidades financieras bajo porque el día de mi calificación de cartera vencida antes de las resoluciones que mencione si lo realizado el día 36 ahora sí lo hace entonces la cartera vencida o la morosidad persona con la que seremos a diciembre de 2020 fue del 5,21 y en la actualidad estamos del 6,79.

El incremento del porcentaje de morosidad es uno de los resultados económicos que tuvo la cooperativa en tiempo de pandemia. Inclusive, el indicador mencionado no fue el único afectado para ellos mediante el análisis de los indicadores financieros se determinó que existen varios indicadores con niveles altos de riesgo. Por consiguiente, el último año se presentó en un nivel de riesgo crítico para ello a continuación de menciona la importancia de otros indicadores financieros que son importantes en la gestión de riesgos.

Abg. Patricio Palacios (Departamento de Créditos): Para la gestión de riesgos unos de los indicadores importantes son la eficiencia entendiendo como gasto operativo sobre cartera y el de activos productivos para pasivos con costo que nos ayudan a determinar que lo que estemos captando y este puesto en cartera sana, la morosidad, liquidez de primera y segunda línea y finalmente el retorno sobre el patrimonio. Además, incremento la liquidez de la cooperativa, pero eso no es bueno para la institución debido que tener liquidez es una forma de tener un dinero inmóvil debido a que el negocio de las instituciones.

¿Qué tipos de provisiones de cartera se realiza y cuál es su aplicación?

Fue positivo provisionar la cartera de créditos debido a que es una manera de anticiparse a los eventos futuros que pueden afectar al resultado económico y financieros de la institución. Para ello, se analizó que en relación con el 2019 la institución se encontraba en un nivel de riesgo bajo debido a que era menor al 6% para los asesores de créditos no fue posible disminuir el porcentaje de morosidad del 2020 ya que al superar el 6% se localizó en un riesgo medio. En si el diferimiento de créditos ayudo en un lapso que el porcentaje de morosidad no incrementara.

Abg. Freddy Tayupanta (Departamento de Créditos): Para la cooperativa es importante provisionar ya que es como guardar recursos para un futuro utilizarlos para ellos hemos provisionado los últimos años más del 100% como lo estipula la SEPS.

Licd: Eduardo Vivanco (Gerente): Hemos provisionado la cartera vigente, vencida, improductiva y la no devenga interés, fue primordial debido que para la cooperativa es una forma de reservar recursos económicos en el caso se ocurrir perdidas u otros eventos como fue el de la pandemia.

Ing. Patricio Palacios (Departamento de Riesgos): Esperamos que el realizar el respectivo provisionamiento de la cartera fuera de beneficio a largo plazo, pero al finalizar al 2021 continuamos con la crisis sanitaria y varios de los sectores económicos no emergen con normalidad.

¿Es oportuno utilizar indicadores financieros para mejorar la toma de decisiones gerenciales de la COAC Maquita Cushun Ltda., en tiempos de pandemia?

Mediante el análisis de sus indicadores financieros la institución tuvo un mejor panorama de resultados. Por ello, se idéntico que la mayoría de sus indicadores financieros fueron afectados por la pandemia debido a que por tres meses no tuvieron los ingresos normales del interés de los créditos otorgados a diferencia que la institución pago normalmente los intereses a los inversionistas. Es más, la institución aprovecho para crear nuevos productos financieros debido al confinamiento mundial se procedió a crear varios servicios digitales. Además, los últimos meses la cooperativa

creo nuevos productos aprovechando el incremento de liquidez se procedió a crear prestamos con un interés de 14.49% para ellos se detalla a continuación:

Lic Eduardo Vivanco (Gerente): Mediante el análisis de los indicadores financieros se puede decir que la toma de decisiones de los altos directivos al aprobar el diferimiento de la cartera de créditos fue positivo ya que al aplazar las cuotas de pago represento que en su mayoría los socios con ese pequeño capital emprendieran en pequeños negocios puerta a puerta.

Además, se identificó que la mayoría de los indicadores financieros fueron afectados en un porcentaje mínimo para ello fue importante conocer los valores económicos de la institución. En consecuencia, los resultados consolidados la institución se encuentra en un nivel bajo de riesgo. Debido a que, la COAC Maquita Cushun Ltda., afrontó de manera correcta y oportuna el diferimiento de créditos que fue una decisión favorable para la mayoría de los socios.

Los resultados económicos y financieros que obtuvo la institución en los tres últimos períodos fue positivo. Puesto que, la institución cuenta con jefaturas eficientes al momento de tomar decisiones, una de ellas se enfatiza en que cada año se a provisionado la cartera de créditos a más del 100% con la finalidad de proteger el patrimonio de la institución.

Finalmente, la institución generó nuevos mecanismos al tomar decisiones que es en bienestar de los socios. Para ello, la institución a finales del 2021 aprovechó el incremento de liquidez y tomaron la decisión de crear un nuevo producto de créditos con una tasa de interés más bajo que los créditos de consumo y microcréditos. Por lo tanto, la COAC se encuentra en un nivel de riesgo bajo ya que su eficiencia y productividad a incrementado.

4.3 Limitaciones del estudio

Para el desarrollo del presente trabajo se puede mencionar que se tuvo ciertas limitaciones en la cuales puedo mencionar a continuación:

Acceso: Se menciona que al inicio se esperaba realizar más de 5 entrevistas, pero se logró finalmente se realizar 3 entrevistas a los principales funcionarios implicados en el diferimiento de créditos debido a que los funcionarios se encontraban en las distintas agencias realizando su respectiva labor. Debido a que, las pocas entrevistas realizadas no ayudaron a profundizar el efecto que causo el diferimiento de créditos se procedió a solicitar los informes respectivos de cada responsable de departamento implicados al tema y finalmente se corrobora las afirmaciones de los entrevistados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Es claro el resultado del diferimiento de créditos ya que tiene un impacto positivo para la COAC Maquita Cushun Ltda. Para ello, es innegable que la institución financiera actúa de manera eficiente al enfrentarse a una recesión económica y en consecuencia se identifica que su principal fortaleza es el constante mejoramiento de sus procesos operativos.

El incremento de los porcentajes de los indicadores financieros no refleja un riesgo crediticio. Para ello, se considera que la situación económica real que presenta la COAC Maquita Cushun Ltda., tiene un crecimiento igualitario en cuanto a la captación, colocación y recuperación de la cartera de créditos ya que es el eje principal de la actividad económica de la institución.

La morosidad de la cartera de créditos tiene una disminución favorable que no afecta a la institución en cuanto a la efectividad del diferimiento de créditos en el tiempo de pandemia. Por lo tanto, la disposición de los entes de control en cuanto a la aplicación del diferimiento de los préstamos es favorable, ya que la COAC Maquita Cushun Ltda., logró con éxito aportar en la reactivación económica del país.

El incremento de las provisiones de la cartera de crédito aporta a los resultados positivos que tiene hoy en día la COAC Maquita Cushun Ltda. Incluso, al provisionar la cartera de créditos no genera un incremento significativo para la cuenta de gastos y por ende no afecta de manera directa en cuanto a los resultados de la institución.

La recuperación de cartera de créditos diferidos que tiene la institución tiene un incremento favorable. Debido que, la COAC Maquita Cushun Ltda., aplica de manera eficiente el análisis de las “5 C” de créditos en cuanto a su colocación y por ende la recuperación actual de la cartera de créditos es favorable para la productividad del área de negocios.

En relación con la toma de decisiones de la parte administrativa y operativa que tiene la COAC Maquita Cushun Ltda., se identifica que es oportuna, ágil y eficiente. Debido a que, cada decisión es evaluada y ejecutada para dar el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales. Además, la confianza de cada uno de los socios es orientada e impulsada al desarrollo económico de la comunidad.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que la COAC Maquita Cushun Ltda., mantenga el seguimiento constante de los créditos diferidos. Dado que, en la actualidad la pandemia aún no se ha extinguido y la salud financiera de los miles de socios no se a recuperado en su totalidad.

Se propone a la COAC Maquita Cushun Ltda., que continúen utilizando el incremento de liquidez para nuevas colocaciones de créditos con un interés menor al habitual. Debido a que, tener un nivel alto de liquidez genera gastos y por eso es importante colocar créditos ya que generan nuevos ingresos. Para ello, se recomienda que sus políticas y procedimientos sean aplicados de forma eficaz ya que es una forma de controlar las “3 C” de créditos.

Se recomienda a la COAC Maquita Cushun Ltda., seguir capacitando a sus funcionarios en el área de negocios en cuanto a la creación de nuevos productos y seguir aprovechando la evolución de la tecnología. Debido a que, el área de negocios es la fuente principal de crecimiento económico y financiero.

Deberán dar continuidad a la evaluación y ejecución de las decisiones tomadas ya que es una parte esencial para el crecimiento de la institución. Además, la toma de decisiones adecuadas da cumplimiento a los objetivos institucionales que proponen los funcionarios de la institución con la finalidad del bienestar de los socios y clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*.
<https://puntevistaypropuesta.files.wordpress.com/2005/03/ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia>.
- Altamirano, A. (2018). Identificación de los stakeholders y conflictos de interés en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador. *Visión de futuro*, 22(2), 73-91.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959312005>
- Amaya A, J. (2004). *Toma de decisiones gerenciales* (primera).
https://books.google.com.ec/books?id=ETpVI-KJxWEC&printsec=frontcover&dq=toma+de+decisiones+gerenciales&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=toma+de+decisiones+gerenciales&f=false
- Amaya A, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración* (Ecoe Ediciones (ed.); segunda).
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Toma-de-decisiones-gerenciales-2da-Edición.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (sexta).
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Barba, D., & Gavilanez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Ciencia Unemi*, 9(19), 30-38.
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp30-38p>
- Buele, I., Cuesta, F., & Chillogalli, C. (2020). Métricas para el diagnóstico de los estados financieros de las compañías del sector industrial manufacturero en Cuenca, Ecuador. *INNOVAR*, 30(76), 63-75.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85195>
- Calleja B, F. (2017). *Estados financieros , Archivos comerciales*.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/38083>
- Carchi, K., Crespo, M., González, S., & Romero, E. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26-50.
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1193>

- Centro de Desarrollo de la OCDE. (2020). Impacto financiero del COVID-19 en Ecuador : desafíos y respuestas. *Making Development Happen*, 6, 21. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador>.
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71-83. <https://doi.org/10.21919/remef.v10i1.67>
- Clavellina, J., & Meneses, J. (2020). Posibles efectos del Coronavirus en la economía mundial. *Instituto Ricardo Dominguez Belisario Senado de la República*, 75, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- COAC Maquita Cushun Ltda. (2020). *No Title*. <https://www.maquitacushun.fin.ec/>
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 192-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32434>
- Córdoba P, M. (2014). *Análisis financiero* (Ecoe Ediciones (ed.)). <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/114315>
- Corporación Financiera Nacional. (2020). *Manual de procedimientos para novación, refinanciamiento y reestructuración del crédito*. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/MP-GCC-03-NR.pdf>
- Correa, J., & Restrepo, S. (2018). *Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo*. XXVI(2), 129-144. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rfce.3859>
- Danvila, I., Díez, J., & López, Ó. (2015). La crisis financiera global: Síntoma de una crisis de valores. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(1), 30-39. <https://doi.org/10.31876/rcs.v21i1.25704>
- Díaz, J., Coba, E., Hidalgo, C., & Bonilla, J. (2017). Conjuntos borrosos aplicado al sector cooperativo del Ecuador. *Política y Cultura*, 47, 227-253. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26751781012%0ACómo>
- El Universo. (2021). *El refinanciamiento de deudas en tiempos de COVID-19 puede implicar una tasa de interés del 16 %*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/14/nota/7974991/refinanciamiento-de-deudas-creditos-ecuador-covid19/#:~:text=El refinanciamiento es una operaci3n,estructuraci3n y novaci3n de cr3ditos.&text=Los bancos m3s grandes est3n,del 16 %25 para estos refi>

- Estrada, R., & Zendejas, V. (2014). El refinanciamiento, como herramienta para obtener un beneficio económico en los créditos de vivienda. *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, 15, 139-151.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477947303010%0ACómo>
- Fajardo, M., & Carlos, S. (2018). *Gestión financiera empresarial* (UTMACH (ed.); primera).
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial>.
- García, E. (2017). Disciplina de mercado en el sistema bancario centroamericano. *Contaduría y Administración*, 62(5), 1610-1626.
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.07.002>
- Gutiérrez, M., Segovia, M., & Ramos, M. (2017). Análisis del Riesgo de Caída de Cartera en Seguros: Metodologías de “Inteligencia Artificial” vs “Modelos Lineales Generalizados”. *Economía Informa*, 407, 56-86.
<https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.11.004>
- Herrera, C. D. (2018). Qualitative research and thematic content analysis. Intellectual orientation of Universum journal. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119-142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Levy, N. (2011). Cuadernos de. *Cuadernos de Economía*, 38(76), 207-230.
<https://doi.org/doi:10.15446/cuad.econ.v37n76.60786>
- López, J. (2005). La reforma económica y la liberalización de la agricultura en México. *México y la Cuenca del Pacífico*, 8(26), 59-78.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=433747639005%0ACómo>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17. <https://doi.org/10.5209/reve.73870>
- Marketing Publishing. (2007). *Toma de decisiones eficaces* (Ediciones Díaz de Santos (ed.)). <https://elibro.net/es/ereader/uta/52906>
- Menezes, J., & Rodil, Ó. (2012). La crisis financiera global en perspectiva: génesis y factores determinantes. *Revista de Economía Mundial*, 31, 199-226.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86623416008%0ACómo>
- Morales C, J., & Morales C, A. (2014). *Crédito y cobranza* (primera).
<https://books.google.com.ec/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover>

- &dq=estrategias+de+recuperacion+de+cartera+de+credito&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjf7cLqmcfxAhXZkmoFHZz4BCgQ6AEwAHoECAcQAq#v=onepage&q=estrategias de recuperacion de cartera de credito&f=f
- Perez J, B. (2000). *Recobrar impagos y negociar con morosos*.
https://books.google.com.ec/books?id=zYU-3TMm5kEC&pg=PA35&dq=indices+de+morosidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_2uTPkMfxAhWIlmoFHxc_CgIQ6AEwAHoECAoQAq#v=onepage&q=indices de morosidad&f=false
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevarra, M., & Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(3), 618-642. <https://doi.org/10.36390/telos213.07>
- Rocca, S., & Duréndez, A. (2017). Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: un estudio empírico en empresas peruanas. *Small Business International Review*, 12(1), 11-34.
<https://doi.org/10.26784/sbir.v1i1.3>
- Romero, A., Álvarez, G., Iruma, A., & Luzuriaga, M. (2019). Impacto económico y social de las microfinanzas en poblaciones vulnerables de Tungurahua , Ecuador. *Espacios*, 40(6), 1-14.
<https://revistaespacios.com/a19v40n06/19400618.html>
- Saavedra, M. L., & Saavedra, M. J. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la Banca. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 295-319.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13>
- Sosa, M., Ortiz, E., & Cabello, A. (2017). Crisis financiera global y su impacto en la dinámica bursátil europea y americana. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 12(3), 1-27. <https://doi.org/10.21919/remef.v12i3.94>
- Superintendencia de Compañías. (2018). *Tabla de indicadores*.
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Manual de créditos*.
<https://www.seps.gob.ec/tramites?manuales-para-la-gestion-de-envio-de-informacion>
- Toledo, R., Zumba, M., & Torres, G. (2020). Análisis de los modelos de gestión comercial del sistema financiero del Ecuador en los medios sociales. *Iberian*

Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), 15, 24-27.

<https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9141052>

Uquillas, A., & Gonzáles, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. *Ensayos sobre Política Económica*, 35, 245-259. <https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>

Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito* (F. E. de la UIGV (ed.); primera).

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN					
DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	MOROSIDAD	MONTO		
			2019	2020	2021
CRÉDITOS Y COBRANZA	Abg. Feddy Tayupanta	Cartera Vigente	16.661.063,94	18.641.919,17	19.772.279,19
		Cartera No Devenga Interés	589.855,09	526.304,62	661.970,11
		Cartera Vencida	337.707,92	497.507,93	727.810,49
		Cartera Improductiva	927.563,01	1.023.812,55	1.389.780,60
		INDICE	PORCENTAJE DE MOROSIDAD		
		Consumo	3,97%	3,96%	4,90%
		Microcrédito	5,42%	5,45%	6,92%
GERENCIA	Lcd. Luis Eduardo Vivanco	ELEMENTO	MONTO		
		Activo		26.617.263,00	29.314.570,00
		Pasivo		23.358.072,00	25.703.864,00
		Patrimonio		3.259.192,00	3.451.976,00
		Ganancia o perdida		50.339,00	158.730,00
UNIDAD DE RIESGOS	Ing. Patricio Palacios	INDICADOR DE LIQUIDEZ	2019	2020	2021
		Liquidez Activos Líquidos / Pasivos	23.08%	28.35%	29.52%
		Inversiones / Obligaciones con el público	6.40%	16.24%	10.66%
		Disponibles / Obligaciones con el público	19.86%	18.84%	20.27%
		Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo	41.16%	38.07%	39.23%
		Volatilidad Fuente de Fondeo	0.00%	5.65%	2.58%
		Indicadores de liquidez de primera línea	52.43%	63.33%	58.73%
		Indicadores de liquidez de segunda línea	24.53%	32.87%	29.99%
		INDICADOR DE CAPACIDAD DE ACTIVOS			
		Mora Ampliada	5.27%	5.21%	6.46%
		Cartera de créditos de consumo	3.97%	3.96%	4.28%
		Cartera de créditos inmobiliario	0.00%	0.00%	0.00%
		Cartera de créditos de microcrédito	5.42%	5.45%	6.92%
		Activo improductivo neto / Activo total	5.19%	4.46%	6.18%
		Cartera bruta / Activo	80.43%	73.88%	74.23%
		Provisiones / Cartera en Riesgo	105.97%	124.22%	114.91%
		(Cartera en riesgo + Cartera castigada) / Cartera Total	6.51%	6.42%	7.61%
		Cartera Judicial / Cartera Total	0.83%	0.92%	1.80%
		INDICADOR DE SOLVENCIA			
		Activos Ponderados por Riesgo	19.177.605	21.266.416	22.968.433
		Patrimonio Técnico Primario	2.946.072	3.284.363	3.497.568
		Patrimonio Técnico Secundario	0	18.680	18.680
		Patrimonio Técnico	2.946.072	3.303.043	3.516.248
		Solvencia (Patrimonio Técnico / Activo Ponderado por Riesgo)	15.36%	15.53%	15.31%
		(Patrimonio + Resultados) / Activo Inmovilizado	329.39%	336.40%	229.44%
		Activo Fijo / Patrimonio Técnico	13.66%	11.43%	10.13%
		Patrimonio / Activo	12.70%	12.24%	11.87%
		INDICADOR DE RENTABILIDAD			
		Operación / Margen Neto	68.21%	95.90%	90.91%
		ROA	1.65%	0.21%	0.57%
		ROE	14.11%	1.68%	4.54%
		Eficiencia Institucional: Colocación Costos Operativos / Cartera Bruta	6.14%	6.21%	6.02%
		Costo Promedio Ponderado Fuente de Fondeo	8.51%	8.84%	9.06%
		INDICADOR DE EFICIENCIA			
Gastos de Operación / Activo	5.24%	5.08%	4.83%		
Gastos de Personal / Activo	2.21%	2.00%	2.09%		
Margen de Intermediación / Patrimonio Promedio	20.90%	1.75%	3.86%		
Margen de Intermediación / Activo Promedio	2.44%	0.22%	0.48%		

INDICADOR DE LIQUIDEZ	NIVEL DE RIESGOS			
	Limites de Riesgo			
	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO CRÍTICO
Liquidez Activos Líquidos / Pasivos	Mayor a 12%	Entre 10% y 12 %	Entre 8% y 10 %	Menor 8%
Inversiones / Obligaciones con el Disponible / Obligaciones con el	Mayor a 10%	Entre 8% y 10 %	Entre 6% y 8 %	Menor 6%
Fondos disponibles / Depósitos a corto	Mayor a 18%	Entre 16% y 18 %	Entre 14% y 16 %	Menor 14%
Volatilidad Fuente de Fondo	Menor a 3%	Entre 3% y 4 %	Entre 4% y 5 %	Mayor 5 %
Indicadores de liquidez de primera	Mayor a 14%	Entre 12% y 14 %	Entre 10% y 12 %	Menor 10%
Indicadores de liquidez de segunda	Mayor a 16%	Entre 12% y 16 %	Entre 8% y 12 %	Menor 8%

INDICADOR DE CAPACIDAD DE ACTIVOS	NIVEL DE RIESGOS			
	Limites de Riesgo			
	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO CRÍTICO
Mora Ampliada	Menor a 6%	Entre 6 % y 8%	Entre 8 % y 10%	Mayor a 10%
Cartera de créditos de consumo	Menor a 6%	Entre 6 % y 8%	Entre 8 % y 10%	Mayor a 10%
Cartera de créditos inmobiliario				
Cartera de créditos de microcrédito	Menor a 6%	Entre 6 % y 8%	Entre 8 % y 10%	Mayor a 10%
Activo improductivo neto / Activo total	Menor a 25%	Entre 25% y 30%	Entre 30% y 35%	Mayor a 35%
Cartera bruta / Activo	Mayor a 25%	Entre 70% y 75%	Entre 65% y 70%	Menor a 65%
Provisiones / Cartera en Riesgo	Mayor a 100%	Entre 85% y 100%	Entre 70 % y 85%	Menor a 70%
(Cartera en riesgo + Cartera castigada) / Cartera Total	Menor a 6%	Entre 6% y 8%	Entre 8 % y 10%	Mayor a 10 %
Cartera Judicial / Cartera Total	Menor a 1.5%	Entre 1.5% y 2.5%	Entre 2.5% y 3.5%	Mayor a 3.5%

ENTREVISTAS

JEFE DE CRÉDITOS

Nombre del entrevistado: Abg. Freddy Tayupanta

1. Para usted que es diferimiento y que importancia tuvo en este tiempo de pandemia

Bueno en esta parte del tema del diferimiento ha sido que para nuestros socios por ejemplo los que fueron afectados el tema de la pandemia y se ha hecho lo que es la aplazamiento depende de las necesidades sea 1 o dos cuotas entonces de las cuales nosotros hemos hecho el diferimiento lo que son el capital más los respectivos intereses entonces es más de tiempo de pandemia los socios no acudieron a las instituciones cancelar sino que esas cuotas fue trasladada últimas cuotas de la tabla amortización que normalmente estaba planteado.

2. ¿En qué resolución o reglamento se basaron para realizar el diferimiento de créditos?

En esa para nosotros nos basamos en lo que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que emitió una resolución donde que a nosotros nos permite hacer el diferimiento por el mismo hecho que todos los socios también ya quedaron lo que es por el tema de la pandemia será en cada una de sus viviendas y también tenemos plasmado lo que son las disposiciones transitorias del reglamento de crédito y dónde con eso nosotros igual podríamos tranquilamente hacer un diferimiento y también se solicitó lo que es ahora la solicitud de los socios para que ellos hagan la solicitud de acuerdo a las necesidades y son unas dos o 3 cuotas.

3. ¿Qué análisis y condiciones se tomaron en cuenta antes de proceder a diferir los créditos?

El análisis y condiciones que son primeramente hemos analizados y tiene estabilidad laboral y también si fueron tal vez bajados los sueldos o tal vez muchas veces no estaban las empresas cancelando entonces también las condiciones que tal vez sea dado es por el mismo hecho de la resolución que no podía ya salir entonces la restricción del COE Nacional ya no permitía circular de un lado a otro entonces han sido que nosotros hemos tomado la decisión de realizar el diferimiento.

4. ¿Cuál fue proceso que se aplicó al diferir los créditos y quienes estuvieron implicados?

El diferimiento de créditos bueno primeramente tenía que haber una disposición por las SEPS entonces que es la entidad de control de la misma manera ya como, como institución nosotros tomamos el comité de crédito y también y a previo a la aprobación del Consejo de administración para ver si es viable o no es viable ya nosotros hemos creado lo que son ahora en el reglamento de crédito entonces ahora la política y de ahí pues socializar a los asesores de crédito y ellos estaban encargados y a socializar a los socios que tenemos esa alternativa del diferimiento entonces donde que ellos debían hacer llegar una solicitud pidiendo del diferimiento de uno dos y tres cuotas entonces la cual los mismos asesores de crédito podrían el sistema tomar si podían hacer para dos o tres meses el tema de diferimiento entonces tranquilamente luego como nosotros como responsable de crédito hemos creado reportes para poder controlar cuántos créditos fueron diferidos de la cartera.

5. ¿Mencione el número o el porcentaje total de créditos diferidos ?

El número bueno hoy por hoy tenemos en el año 2020 nosotros de momento es diferente teníamos como 3800 operaciones entonces de las cuales fue un 80% de los socios que sí hemos ayudado con el tema diferimiento y que los socios si han necesitado de ese apoyo a esa necesidad.

6. ¿Qué indicadores financieros fueron los más afectados por la pandemia?

Lo más principales son el indicador de morosidad también lo que son el tema de las provisiones entonces donde que ya teníamos poco más lo que es ahora porque el tema de morosidad también nos afectó lo es en el requerimiento de provisionar más en la cartera de crédito

7. ¿Qué indicadores financieros son los más importantes para la gestión de riesgos?

Para la gestión de riesgos yo pienso que es el indicador de morosidad el tema de la liquidez y también lo que es el tema de de las captaciones.

8. Cuál fue el porcentaje de morosidad del año 2019, 2020 y 2021

En el 2019 nosotros teníamos un porcentaje de morosidad lo que es del 5% en el 2020 tenemos una velocidad de 7% y en el 2021 tenemos en promedio del 6%

9. ¿Cree usted que al diferir los créditos ayudo a evitar el incremento de morosidad?

En los meses que pudimos diferir obviamente nosotros hemos tenido ese apoyo de ese apoyo más con todo los socios fueron beneficiados durante todos estos meses dejaron de pagar obviamente no pagaron ni capital ni intereses entonces los créditos que estaban al día entonces no fue de pronto los que estaban atrasados no fueron tal vez apto para poder hacer el diferimiento y de ahí lo que nosotros hemos visto es que de ahí por ejemplo una vez que ya hemos hecho el diferimiento muchos socios igual ya

fueron despedidos trabajo no tienen que estar vida laboral luego de eso nosotros al igual que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria hicieron de sacar nuevas resoluciones lo que es el tema de reprogramación entonces en el tema de reprogramación bueno nosotros de los 3800 casi somos los que mantenemos solo hicimos con 80 reprogramaciones no entonces de las cuales no fue mucho por el mismo hecho que muchos de los socios ya este vieron que el tema de diferimiento también ya por ejemplo tenían que más con todo la obligación y la cancelada entonces solo estaba aplazando más del capital más interés entonces no le convenían entonces bueno sí hemos visto que sí ha sido afectado el tema de la morosidad.

10. Menciones lo positivo y negativo de la pandemia para la institución financiera

El tema de lo positivo lo negativo entre más de lo positivo como institución que puedo manifestar que de pronto existían algunas familias que de verdaderamente sí han entendido nuevas actividades por ejemplo nuevas actividades económicas como el tema de la elaboración de las mascarillas del traje de bioseguridad y también lo que son ahora el tema de de lo que son del servicio puerta a puerta de productos de primera necesidad entonces hay este tipo de actividades como actividades productivas como parte positiva como parte negativa puede manifestar que muchas muchos negocios pequeños micro negocio por ejemplo el tema de lo que son ahora las familias de subsistencia por ejemplo quienes venden productos fuera de las instituciones educativas así como las librerías todo eso es la verdad mente se han visto afectado y también tomando en cuenta que la educación es la principal.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Nombre del entrevistado: Ing. Patricio Palacios

1. Para usted que es diferimiento y que importancia tuvo en este tiempo de pandemia

Miento constituyó una herramienta para darle oxígeno a la liquidez de las personas de los ecuatorianos los cuales pues tuvieron pérdidas de empleos reducción de sus ingresos y entendiéndose que nuestros segmentos del microcrédito pues las ventas lógicamente decrecieron y hablando desde el punto de vista Maquita y pues aplicamos políticas para ajustarnos a la realidad de los nuevos ingresos proyectados de la persona que pagaban cuotas de 500 hicimos un recalcu y cuánto podría pagar y llegando pues de acuerdo al tema riesgo de liquidez y de crédito pues medíamos para que pague 350 en vez de los 500 como el objetivo y apoya la que tenga más sufro al final de cada mes.

2. ¿En qué resolución o reglamento se basaron para realizar el diferimiento de créditos?

Nos basamos en varias que fueron las resoluciones referentes a lo que es pandemia y los cálculos de las provisiones y la calificación de cartera vencida y en general adaptarnos a la realidad como de los nuevos flujos de los socios para que pueda alcanzarle y la nueva cuota y la cooperativa no sufra sí problemas de recaudación importantes.

3. ¿Qué análisis y condiciones se tomaron en cuenta antes de proceder a diferir los créditos?

Los créditos pues acordémonos que el confinamiento se dio el 17 de marzo del año 2020 y la resolución y salió en el mes de mayo del 2020 entonces ya tuvimos y algunas solicitudes de diferimientos antes de que salga la ley no solo Maquita sino a nivel nacional y pues con la ley pudimos aplicar y a un argumento más detallado para poder analizar la realidad de cada una y recalculamos los créditos siempre y cuando el plazo máximo está dentro de las políticas.

4. ¿Cuál fue proceso que se aplicó al diferir los créditos y quienes estuvieron implicados?

Y todas esas definiciones que se dieron pues fueron socializadas con cada 1 de los jefes de agencia, asesores de crédito y fue trabajo de cada 1 de ellos el podernos sentar a renegociar con cada 1 de los de los socios lógicamente no es que la morosidad de cero si hay algo de morosidad tal cual ahí en todo el sector financiero sin embargo creemos que al haber aplicado esta política pues le ayudamos mucho al socio para

que puedas y como digo seguir con su entrenamiento general de ingresos cuidar su salud y a su vez la cooperativa también cuidar su salud financiera.

5. ¿Mencione el número o el porcentaje total de créditos diferidos ?

Fueron entre el 55 y 60% es decir hablando de una cartera de 19 millones de dólares aproximadamente 12 millones fueron diferidos por solicitud del socio entendamos que son créditos que en promedio son 5000 dólares más o menos sí y estas cantidades y el proceso fue hacer un levantamiento como si hubiera sido una una visita previa para darle por primera vez el crédito y poder establecer un nuevo flujo que que como digo le alcance el socio y también a nosotros no nos cause problemas de liquidez porque acordémonos que nuestro compromiso principal como entidad financiera y responder las obligaciones con nuestros ahorristas

6. ¿Qué indicadores financieros fueron los más afectados por la pandemia?

La morosidad además Inicialmente la liquidez porque hubo un periodo de 2 a 3 meses que se dejaron de cobrar valores y la eficiencia también teníamos unos gastos operativos similares con menos colocación de nuevos créditos y la rentabilidad lógicamente porque a nivel nacional se hubieron personas que se les complicó el paga y por ende las provisiones en un inicio antes de que salga lo que es la normativa pues teníamos que hacer provisiones que en la posterior y nos dieron oxígeno a las entidades financieras para que podamos y hacer los cálculos correspondientes

7. ¿Qué indicadores financieros son los más importantes para la gestión de riesgos?

Para la gestión de riesgos y la eficiencia entendiéndola gasto operativo sobre cartera y el de activos productivos para pasivos con costo que nos ayuda a determinar que lo que estemos captando este puesto en cartera sana y la morosidad la liquidez de primera segunda línea y el retorno sobre el patrimonio.

8.Cuál fue el porcentaje de morosidad del año 2019, 2020 y 2021

El 2019 cerramos próximamente con 7% en 2020 y a modo general de todas las entidades financieras bajo porque el día de mi calificación de cartera vencida antes de las resoluciones que mencione si lo realizado el día 36 ahora sí lo hace entonces la cartera vencida o la morosidad persona con la que seremos a diciembre de 2020 fue del 5,21 y en la actualidad estamos del 6,79

9. ¿Cree usted que al diferir los créditos ayudo a evitar el incremento de morosidad?

Esta manera sino solamente a modo no solamente a modo individual sino a modo general hay que entender que el flujo de dinero todos los habitantes del mundo tuvo variaciones y en menos y por ende tuvimos que recalcular y los cupos de crédito para que el cancela al socio en este caso

10. Menciones lo positivo y negativo de la pandemia para la institución financiera.

Eh bueno lo positivo desde la pandemia para la institución consideraría que es el apoyo de los socios nuestra razón principal y si nosotros pues si además que el tema de la ley no hubiéramos diferido hubiéramos complicado mucho el la economía de las personas no porque pagar una cuota en unas condiciones que tenía un trabajo normal y con las relaciones de ventas con el confinamiento que hubo no no haberlo hecho hubiéramos complicado muchísimo la calidad de vida de ellos y también puesto en riesgo la salud financiera de la cooperativa y también creo que se ha invertido bastante en canales digitales en en Maquita entonces eso ayuda aquí los socios tampoco y se acerquen digamos o esa es la intención se acerquen con la misma frecuencia si no pueden hacerlo a través del celular o de su computadora todo lo que son transacciones pago de créditos puedan visualizar sus alumnos y lo negativo creo que todo el sistema financiero estamos algo golpeados con menos flujo y digamos de ingresos de nuestros socios porque al final eso deriva en el en el crecimiento del país recién estos meses y esperemos del COVID brote y podamos tener los mismos niveles que tuvimos hasta febrero del 2020