

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO ARTICULO ACÁDEMICO**

**TEMA:**

**Efecto Financiero de las Cuentas por Cobrar por motivo de la pandemia COVID 19, respecto a los préstamos bancarios, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas al Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2021.**

**AUTOR:**

**KATHERINE MAYTHE MATUTE VARGAS**

**TUTOR:**

**MSC. DALIA STALINA GORDON**

**QUITO-ECUADOR**

**2022**

## CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Katherine Maythe Matute Vargas con documento de identificación No. 172348686-4, manifiesto, que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo, y autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana puede usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Atentamente,



Katherine Maythe Matute Vargas  
C.I 172348686-4  
Quito, Agosto del año •

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Katherine Maythe Matute Vargas con documento de identificación No. 172348686-, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de titulación **“EFECTO FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR POR MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID 19, RESPECTO A LOS PRÉSTAMOS BANCARIOS, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL AÑO 2021”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En aplicación a lo determinado en la Ley de propiedad intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de las obras antes citadas.

En concordancia suscribo este documento que hago entrega del final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana

Atentamente,



Katherine Maythe Matute Vargas  
C.I 172348686-4  
Quito, Agosto del año 2022

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Dalia Stalina Gordón, con documento de identificación No. 171075693-1, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación **“EFECTO FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR POR MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID 19, RESPECTO A LOS PRÉSTAMOS BANCARIOS, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO UBICADAS AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, EN EL AÑO 2021”**, realizado por la señorita Katherine Maythe Matute Vargas, con documento de identidad No. 172348686-4, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente,



MSc. Dalia Stalina Gordón  
C.I 171075693-1  
Quito, Agosto del año 2022

## **RESUMEN**

La pandemia fue un hecho que dejó varias afecciones en diversos aspectos, entre ellos uno de los más relevantes la crisis económica que afectó a nivel mundial, por ello las entidades financieras fueron entes que se vieron fuertemente afectados; el presente estudio se basará en identificar las acciones que se llevaron a cabo dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, respecto a los altos niveles de morosidad que se presentaron por concepto de los créditos que se otorgaron a los clientes tiempo antes del confinamiento que produjo la pandemia; en este contexto, en la presente investigación se aplicó los métodos de investigación descriptiva y explicativa ya que contribuyó a la recopilación de información precisa y necesaria a través de fuentes primarias y encuestas elaboradas hacia las entidades lo que contribuyó al proceso de investigación, dando como resultado que las Cooperativas de menor segmento se extinguieron por la falta de liquidez en aquella época, mientras que las Cooperativas de mayor categoría lograron estabilizarse gracias al implemento de la Ley de Apoyo Humanitario, misma que fue creada por el Gobierno con el fin de ayudar tanto a clientes como a entidades financieras, de este modo evitó que caigan en mora las personas que obtuvieron créditos, dando así una facilidad de pago en cuanto al incremento del plazo establecido para que las deudas sean liquidadas. De esta manera se obtuvo que la mayor parte de Cooperativas lograron estabilizarse económicamente y las deudas que mantenían los clientes pudieron ser recuperadas en su mayor parte.

## **PALABRAS CLAVES**

Refinanciamiento – Créditos – Pandemia – Efectos Financieros – Economía

## **ABSTRACT**

The pandemic was a fact that left several conditions in various aspects, among them one of the most relevant was the economic crisis that affected the world, for this reason the financial entities were entities that were strongly affected; The present study will be based on identifying the actions that were carried out within the Savings and Credit Cooperatives, regarding the high levels of delinquency that arose due to the credits that were granted to clients before the confinement that produced the pandemic; In this context, in the present investigation the descriptive and explanatory research methods were applied since it contributed to the collection of precise and necessary information through primary sources and surveys carried out towards the entities, which contributed to the research process, resulting in that the smaller segment Cooperatives became extinct due to lack of liquidity at that time, while the higher category Cooperatives managed to stabilize thanks to the implementation of the Humanitarian Support Law, which was created by the Government in order to help both clients as well as financial entities, in this way it prevented people who obtained loans from falling into arrears, thus providing a payment facility in terms of the increase in the term established for the debts to be settled. In this way, it was obtained that most of the Cooperatives managed to stabilize economically and the debts that the clients had could be recovered for the most part.

## **KEY WORDS**

Refinancing – Loans – Pandemic – Financial Effects – Economy

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. TEMA.....	9
2. INTRODUCCIÓN.....	9
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
3.1. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS .....	10
General .....	10
Específicos.....	10
4. JUSTIFICACIÓN.....	10
5. OBJETIVOS.....	11
5.1. General .....	11
5.2. Específicos .....	11
6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	11
6.1. MARCO TEÓRICO.....	11
6.2. MARCO CONCEPTUAL.....	14
7. MARCO METODOLÓGICO.....	15
7.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
7.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	15
7.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	15
7.4. POBLACIÓN.....	16
7.5. MUESTRA .....	16
8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	17
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	24
10. CONCLUSIONES .....	25
11. RECOMENDACIONES .....	25
12. FUENTES DE CONSULTA .....	26
13. ANEXOS .....	27

Ilustración 1. Rangos de edad.....	17
Ilustración 2. Tipos de créditos.....	18
Ilustración 3. Refinanciamiento de préstamos.....	18
Ilustración 4. Cartera de Clientes.....	19
Ilustración 5. Refinanciamiento.....	19
Ilustración 6. Efectos Financieros.....	20
Ilustración 7. Nivel de Liquidez.....	20
Ilustración 8. Cartera de Crédito.....	20
Ilustración 9. Deudas refinanciadas.....	21
Ilustración 10. Recuperación de Cartera de Crédito.....	21
Ilustración 11. Beneficios a clientes.....	22
Ilustración 12. Seguros Desgravamen.....	22
Ilustración 13. Recuperación de Cuentas por Cobrar.....	23
Ilustración 14. Niveles de Morosidad.....	23
Ilustración 15. Cuentas Incobrables.....	23
Ilustración 16. Factores que impidieron liquidar deudas.....	24
Ilustración 17. Tiempo para realizar pagos.....	24

## 1. TEMA

Efecto Financiero de las Cuentas por Cobrar por motivo de la pandemia COVID 19, respecto a los préstamos bancarios, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas al Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2021.

## 2. INTRODUCCIÓN

La economía es una parte fundamental en la vida de cada una de las personas en todas partes del mundo, por tal motivo se ha buscado diversas estrategias para obtener dinero y con el mismo adquirir productos o servicios que sean de la necesidad del hombre, por este hecho también se ha visto la importancia de crear entidades bancarias en donde se pueda guardar y recibir dinero por parte de las mismas.

Las entidades bancarias como tal han visto la necesidad de realizar préstamos, las que benefician a ambas partes, es decir a los clientes y a los dueños de dichas entidades, ya que llegan a un acuerdo mutuo que consta en que las personas que solicitan el préstamo el cual lo pagan en diversas cuotas con el interés establecido por el banco o cooperativa en donde se realice el mismo, y de esta manera gana tanto la entidad financiera como los clientes.

Las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un crecimiento significativo durante las últimas décadas. A finales de 2019, 7.6 millones de ecuatorianos eran socios de alguna cooperativa. En la pandemia han sido más resilientes, pues su rentabilidad y sus utilidades cayeron en menor medida que las de los bancos. Una de sus fortalezas, además, es la inclusión financiera, sobre todo en las zonas rurales. (Revista Gestión, 2020)

Las cooperativas juegan un rol fundamental en el desarrollo económico porque **eliminan la restricción de liquidez** presente en hogares de bajos recursos que no pueden acceder a un préstamo bancario porque su condición delimita un riesgo mayor. (Revista Gestión, 2020)

Según diario *El Universo*, en referencia a las cooperativas, menciona un fuerte crecimiento de estas organizaciones, que, **si se excluye a los cinco bancos privados más grandes del país**, los activos, la cartera de créditos y los depósitos del sistema financiero popular y solidario son mayores a los del sistema bancario. Y aunque consideremos a todo el sector bancario en su conjunto, las **cooperativas**, en términos de captaciones (depósitos) y colocaciones (crédito) representan **una tercera parte del total del sistema financiero bancario**, una cifra bastante significativa. (Revista Gestión, 2020)

El presente artículo tiene como objetivo analizar las dificultades que se presentaron en la economía de las cooperativas de ahorro y crédito con respecto a los préstamos otorgados antes de la pandemia; la que ocurrió hace aproximadamente dos años, a causa de la aparición del virus COVID 19, un hecho que afectó de diversas formas a nivel mundial, pero sobre todo en la parte económica ya que muchas personas tuvieron que detener sus actividades económicas a causa del confinamiento que se presentó, como consecuencia de ello se originó: el desempleo, cierre de negocios, y por ende la necesidad económica dentro de muchas familias; al momento de no tener la suficiente liquidez para los gastos básicos, las personas no podrían realizar los pagos pendientes con las entidades financieras, incluso en otra situación se presentó casos en los cuales muchos individuos fallecieron y los sucesores de las deudas no pudieron hacerse cargo de las mismas, por lo cual estos préstamos quedaron sin liquidar dentro de las cooperativas, por este motivo es importante la investigación pertinente de los hechos suscitados dentro de las cuentas que quedaron pendientes de cobro, y examinar las acciones que tomaron las cooperativas con el fin de reestructurar la cartera de clientes.

## 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Esta investigación tiene el propósito de realizar un análisis respecto a la situación que ha dejado el paso de la pandemia y sus efectos en la economía de las personas y las cooperativas involucradas. Tomando como enfoque las cuentas por cobrar dentro de las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en el Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

La crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 ha dejado la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia, con una caída del PIB de entre un 7.3% y un 9.6%, según las estimaciones el Banco Central de Ecuador, o una contracción del 10.9% según el FMI (Banco Central de Ecuador, 2020a; FMI, 2020a). (Making Development Happen, 2020, pág. 4)

La pandemia generada por el Covid-19, cada día evidencia más efectos en distintos campos del quehacer humano y, en los negocios, sus efectos necesariamente se verán reflejados en la contabilidad. Efectivamente al ser la contabilidad la que nos presenta la situación financiera de las compañías, ésta mostrará ajustes nunca vistos en un solo año. (Tax Service, TFC Consultores, 2020, pág. 2)

Si bien la mayoría de la economía nacional y mundial sufrirá incalculables pérdidas de liquidez, casi la totalidad de las empresas, luego de los ajustes requeridos por las NIIF, generarán importantes pérdidas que afectarán su rentabilidad, incluso en sectores que aparentemente no han sido afectados por la crisis durante estos primeros meses. (Tax Service, TFC Consultores, 2020, pág. 2)

### **3.1. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS**

#### **General**

¿Cuál es el efecto financiero de las Cuentas por Cobrar generado por la pandemia COVID 19, respecto a los préstamos bancarios, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas al Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2021?

#### **Específicos**

- ¿Cuáles fueron los principales efectos financieros que dejó la pandemia COVID 19 a las cooperativas con respecto a sus cuentas por cobrar, en el año 2021?
- ¿Qué facilidades ofrecieron las Cooperativas de Ahorro y Crédito para que los clientes puedan refinanciar las deudas pendientes, en el año 2021?
- ¿Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desarrollaron proyectos de refinanciamiento de acuerdo a la ley para reestructurar las cuentas por cobrar de los clientes?

### **4. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación tiene el propósito de analizar la problemática causada por el COVID-19, mismo que fue generado por la pandemia a nivel mundial y tuvo un efecto negativo dentro de la economía de diversas entidades financieras. Es importante tener claro que dentro de las entidades financieras existe una cartera de clientes muy extensa, debido a que gran parte de la población solicita diferentes tipos de créditos.

La importancia del presente estudio se debe a que es indispensable comprender como se vieron afectadas las cooperativas y las personas deudoras en cuanto a solvencia financiera, pérdida de liquidez, niveles de morosidad e incremento de deudas, puesto que este evento frenó por completo el desarrollo cotidiano de la economía en todos los ámbitos.

A través de este análisis se podrá examinar las diversas consecuencias que dejó este evento, así como también analizar las cuentas por cobrar que no se pudieron recaudar, y otros clientes que lograron acogerse a las soluciones que ofrecieron las cooperativas a sus clientes y los acuerdos a los que se llegaron entre las partes.

El fin de la investigación que se plantea es lograr conocer el proceso que se llevó a cabo dentro del tiempo que transcurrió la pandemia, ya que las cooperativas llegaron a diversos acuerdos con los clientes respecto a las cuentas pendiente, dando facilidades de pago para que no exista morosidad.

Por otra parte, mediante las técnicas de encuestas y cuestionarios relacionados con el tema, serán aplicados para validar la presente investigación, de esta forma se podrá incluir a los clientes y las cooperativas como beneficiarios de la reprogramación de los créditos otorgados por estas entidades, y con el análisis que se realizará de los efectos económicos que dejó la pandemia, esto facilitará la obtención de los resultados respecto a la economía de los clientes y las entidades financieras.

Además, de acuerdo a la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 229 del 22 de junio de 2020, establece en el Art. 12 El nuevo proceso de reprogramación de pago de cuotas por obligaciones con entidades del sistema financiero nacional y no financiero, mismo que dispone que la junta de política y regulación monetaria y financiera, deberá emitir una resolución en la cual establezca que todas las entidades del sistema financiero nacional, incluidas las entidades emisoras y autorizadas para emisión de tarjetas de crédito, efectúen procesos de acuerdos con sus clientes para reprogramar el cobro de cuotas mensuales generadas por cualquier tipo de obligación crediticia. El acuerdo de la reprogramación al que lleguen las instituciones con sus clientes podrá incluir diferimientos y reprogramaciones de cuotas impagas; asimismo durante el período de diferimiento, las entidades quedan prohibidas de generar intereses de mora sobre el capital de los valores diferidos. (AntiTrust, pág. 10)

Las instituciones de servicios financieros, como los bancos que otorgan préstamos a las entidades, las aseguradoras que brindan protección a las personas y empresas, y los fondos u otros inversores que invierten en las entidades también puedan verse afectadas. (PWC, 2021)

Debido a la problemática ocurrida hace aproximadamente dos años, la pandemia trajo consigo diversos inconvenientes en varios ámbitos, siendo uno de los principales el aspecto económico a nivel mundial, esto dejó a miles de personas sin empleo motivo por el cual no han podido solventar sus obligaciones de pago con

diversas instituciones financieras, por lo tanto, las personas a las que fueron otorgadas el crédito como las entidades, se han visto perjudicadas económicamente.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. General

Determinar los efectos financieros de las Cuentas por Cobrar por motivo de la pandemia COVID 19, respecto a los préstamos bancarios, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas al Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en el año 2021, por medio una investigación de campo, para examinar los resultados obtenidos desde un punto de vista financiero.

### 5.2. Específicos

- Identificar los efectos en la liquidez por los préstamos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito otorgaron durante la Pandemia COVID 19, en el año 2021.
- Determinar los beneficios otorgados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito en relación con los préstamos concedidos en la Pandemia COVID 19, en el año 2021.
- Analizar los proyectos de refinanciación para las deudas de los clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito durante la pandemia COVID 19, en el año 2021.

## 6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 6.1. MARCO TEÓRICO

- *Origen de las Cooperativas de Ahorros y Crédito en el Ecuador*

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: a) la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean -especialmente en Quito y Guayaquil- una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente. (Da Ross, 2007)

Los objetivos que perseguían las organizaciones mutualistas eran, por lo general, similares: contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte), la organización de cajas de ahorro y la creación de planteles educacionales y talleres para los afiliados y sus hijos. En algunos casos, los estatutos establecían la constitución de cooperativas de consumo (como en el caso del Gremio de Carpinteros) para la distribución de artículos de primera necesidad, como mecanismo para contrarrestar el abuso de ciertos comerciantes. (Da Ross, 2007)

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. De diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde. (Da Ross, 2007)

- *Cuentas por Cobrar*

Las cuentas por cobrar representan derechos de cobro que se espera recibir en efectivo. Las cuentas por cobrar representan sumas que adeudan las entidades a una empresa por la venta de productos y servicios. En la mayoría de las entidades comerciales, las cuentas por cobrar normalmente se generan al emitir una factura y enviarla al cliente por correo o de manera electrónica, y el cliente, a su vez, debe liquidarla dentro de un periodo de tiempo establecido que se denomina términos de crédito o términos de pago. (Naciones Unidas, 2012)

Las **cuentas por cobrar** son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que te deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a tu empresa a cumplir con sus objetivos financieros. Una de las razones por las cuales las empresas otorgan créditos, es para aumentar las ventas o conservar a los clientes, pero manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un **flujo de efectivo sano** que te ayude a cumplir con tus compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones. (Colegio de Contadores Públicos, 2021)

- **Cuentas por Cobrar en las cooperativas.**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituyen un pilar fundamental de la economía en las sociedades de Latinoamérica, es por esto que se considera importante y trascendental el estudio de las mismas. En Ecuador, se han convertido en fuente de satisfacción de necesidades económicas, culturales y sociales de sus socios en el transcurso del tiempo. No obstante, es importante reconocer que una de las debilidades que afecta a este tipo de instituciones financieras, es la baja recuperación de la cartera vencida por los créditos otorgados a sus socios. (Fabre, 2018)

- **Pandemia generada por el COVID 19**

La pandemia de COVID-19 es un desastre en que se combinan una amenaza biológica con diversas vulnerabilidades, como la capacidad organizacional y de respuesta de los sistemas sanitarios, la sobrepoblación, informalidad, las prácticas sociales de trabajo y el transporte público.

Las repercusiones humanas y económicas de la pandemia no tienen precedentes. Según cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS), para noviembre de 2020 el COVID-19 había ocasionado un número de muertes más de 18 veces superior al de todas las epidemias ocurridas en América Latina y el Caribe entre 1970 y 2019. Por primera vez desde que se llevan registros, las economías de todos los países de la región han experimentado una contracción simultánea, destruyendo empleos y profundizando la pobreza y la desigualdad. La pandemia de COVID-19 ha sacado a luz las deficiencias y las limitaciones del patrón de desarrollo actual en todo el mundo, pero particularmente en América Latina y el Caribe. (NU CEPAL, 2021)

La pandemia ha llegado en un momento en que se ha generalizado un modelo de desarrollo que presenta graves fallas estructurales, caracterizado por una creciente desigualdad, elevados niveles de informalidad laboral, debilidad y fragmentación de las instituciones —en particular las que se relacionan con la protección social— y estructuras comerciales y de producción con limitadas capacidades tecnológicas y concentradas en sectores que dependen de ventajas comparativas estáticas, como los recursos naturales y los salarios bajos. (NU CEPAL, 2021)

- **Teletrabajo en tiempos de Pandemia**

De acuerdo con los acuerdos ministeriales dentro de la disposición reformativa primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la Crisis Sanitaria originada por el COVID 19, se implementa dentro del código del trabajo un artículo sin numeración, a continuación del Artículo 16, el cuál menciona: Del teletrabajo.- El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (...). El empleador deberá respetar el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. (...). El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales de este Código. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad.” (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, 2020)

Una de las situaciones más claras de estos cambios son las relaciones laborales y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de estas, las cuales en la gran mayoría de oportunidades ya no pueden cumplirse en el lugar de trabajo, sino de manera remota, producto del confinamiento obligado por la expansión de la pandemia en el mundo. (Buitrago, 2020)

El Teletrabajo visto como una forma de organización laboral supone el desempeño de actividades remuneradas utilizando las tecnologías de Información y comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y el empleador y el desarrollo de las actividades laborales sin que requiera la presencia física del trabajador en las instalaciones del empleador, en tal sentido las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICs) transforman el medio de relacionamiento laboral mas no las condiciones laborales, pues estas continúan vigentes, tales como jornada de trabajo, salario, carácter laboral del teletrabajo, descanso, igualdad, voluntariedad, legislación aplicable, garantías sindicales y garantías de seguridad social y riesgos laborales. (Buitrago, 2020)

Son muchos los temas que se podrían abordar en torno a teletrabajo, sin embargo, para finalizar dejaré solo unos puntos positivos que han de considerarse y que generarían muchos beneficios para las partes de la relación laboral:

- ✓ *Efectos económico - laborales*: Disminución de costos, mayor productividad, flexibilidad laboral, reducción del estrés y acceso a personas en condición de discapacidad.
- ✓ *Efectos jurídico - contractuales*: Flexibilidad de horarios, disminución de ausentismo, baja rotación de personal, mayor satisfacción y compromiso laboral.
- ✓ *Efectos sociales - familiares*: mejoramiento de la calidad de vida, mayor posibilidad de padres cabeza de familia para el acompañamiento a sus hijos.
- ✓ *Efectos tecnológicos*: Reducción contaminación, reducción tráfico vehicular, mayor acceso a las TICS, inmediatez de la información. (Buitrago, 2020)

- **Impacto en la Economía por el COVID 19**

Las pérdidas por la pandemia de Covid-19 en Ecuador han significado la destrucción de 532.359 empleos y una caída de sus ingresos de USD 16.382 millones entre marzo y diciembre de 2020. Así lo establece un estudio del Banco Central, presentado el 12 de mayo de 2021. “Las pérdidas totales representan el 16,6% del Producto Interno Bruto (PIB) en 2020, en valores corrientes”, sostiene el Banco Central del Ecuador (BCE). En el ámbito privado las actividades más golpeadas por la emergencia sanitaria han sido las de comercio, con una reducción de USD 5.515 millones frente a 2019. En cambio, en el sector público la mayor pérdida la ha enfrenado la salud, con USD 2.886 millones menos, afirma el BCE. (Bryan, 2021)

La crisis generalizada por el COVID 19 en el Ecuador ha impactado a gran parte de la economía, creando un efecto en cadena en varios sectores, teniendo como resultado un aumento en la tasa de desempleo y una baja considerable en los ingresos. Esta situación afecta directamente al estado que ve una baja considerable en la recaudación de impuestos. (Bryan, 2021)

El 67% de empresas no pudieron cubrir sus costos y gastos con sus ingresos. El problema se incrementó en abril. El 71% de las empresas reportó que debe pagar arriendo por maquinaria o infraestructura física, por tal motivo las empresas tomadas como muestra y que fueron consultadas consideran que enfrentarán un futuro incierto que los puede llevar a la toma de difíciles decisiones. (EPN, 2021)

- **Impacto en la Cartera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), estas rigen la normativa que plantea para el correcto funcionamiento de las mismas, y son creadas con el fin de cooperar a los sectores populares con los mejores beneficios prestados por parte de las mismas.

Con el fin de mitigar el impacto del COVID-19 en el sector financiero popular y solidario, en el marco del Plan de Gestión Integral implementado por la SEPS, se plantearon tres fases: mantenimiento (marzo-junio 2020), transición (julio-diciembre 2020) y recuperación (2021).

Durante la etapa de mantenimiento y transición, la aplicación de la reforma normativa sobre diferimiento y reprogramación permitió el alivio financiero. En el pago de las obligaciones adquiridas. La modificación de la tabla de calificaciones de riesgo y el congelamiento de la calificación de los créditos diferidos ayudó a minimizar el deterioro de la cartera en meses regidos por la incertidumbre. De este modo, entre marzo y diciembre del 2020, el 59% de las entidades del sector financiero popular y solidario, aplicaron mecanismos de alivio financiero a 1.187.230 operaciones de crédito vigentes en los diferentes meses del período indicado, mismas que representaron hasta el 65% de la cartera de crédito vigente del sector. (SEPS, 2021)

De estas operaciones, el 67% de las operaciones se acogieron a una ampliación del plazo de pago y un período de gracia. A pesar que existieron periodos con tasas de crecimiento negativas, la disminución del saldo de la cartera de créditos no llegó a ser demasiado pronunciada, y a partir del segundo semestre del año 2020, inicia un período de recuperación. (SEPS, 2021)

- **Seguro de desgravamen**

El seguro de desgravamen se utiliza en caso de fallecimiento o de una enfermedad o accidente con la finalidad de darle un alivio económico a las familias de las víctimas y, sobre todo, la tranquilidad de no tener que pagar cualquier deuda pendiente. (Asociación Peruana de Empresas de Seguros, 2022) . Estos seguros cubren el saldo de deuda que el titular de un crédito mantiene con una entidad financiera al momento de su fallecimiento, de esta manera liberan de esta obligación a los herederos del asegurado. (Gómez, 2018)

- **Fondo de Garantía**

El Fondo Nacional de Garantías es una herramienta que busca facilitar la entrega de créditos a micro, pequeños y medianos empresarios que no cuentan con los colaterales suficientes para respaldar una operación en el sistema financiero formal, convirtiéndose el Fondo en un garante solidario. Está constituido como un fideicomiso, cuya Secretaría Técnica es la Corporación Financiera Nacional, lo que garantiza un manejo independiente, brindando seguridad al sistema financiero y a los beneficiarios finales. (Corporación Financiera Nacional, 2020)

## 6.2. MARCO CONCEPTUAL

**Crédito:** Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Cuentas por Cobrar:** Estas cuentas a cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. Por otro lado, para la empresa que recibe el crédito tendrán justo la consideración contraria (cuentas a pagar). (Superintendencia de Bancos, 2018)}

**Cartera Vencida:** Son todos los recursos que, al haber sido cedidos a través de préstamos a personas naturales o jurídicas, tienen algún nivel de retraso en su cumplimiento de pago. Esto suele ser regular en las entidades financieras, pero nunca en montos que vean comprometidos sus flujos normales con los cuales tiene que responder dichas entidades a sus depositantes cuando ellos requieran retirar sus fondos en cualquier época del año. (Mercedes, 2013)

**Deuda:** Obligación que se ha contraído con un tercero y que se ha de satisfacer. Generalmente, obligación de pagar cierta cantidad de dinero, así como puede ser mercancías o servicios, en virtud de un convenio. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Deudor:** Es quien recibe el dinero del préstamo. Prestatario. Titular de una deuda. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Entidad Financiera:** Compañía dedicada a conceder préstamos a sociedades y particulares y que, al contrario de los bancos, no recibe depósitos, sino que se financia a través de otras instituciones o fuentes de mercado. Suele tener unos tipos de interés más altos y asumir mayores riesgos. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Préstamo:** Obligación contractual en que una prestamista entrega dinero a un prestatario a cambio de un interés y/o comisiones (*estas últimas regularmente para préstamos de mediano y largo plazo*), al cabo de un tiempo determinado. La diferencia entre préstamo y crédito estriba en que, en un préstamo, el prestatario recibe una cantidad de dinero determinada, mientras que, en un crédito, el prestamista pone el dinero a disposición del cliente hasta un límite. Los intereses de un préstamo se fijan al principio, mientras que en un crédito se van calculando en función de su utilización. La última diferencia notable es que un crédito puede renovarse a su vencimiento, sin necesidad de que sea liquidado, pero un préstamo, en cualquier caso, ha de devolverse, aunque puede realizarse un nuevo contrato. (Superintendencia de Bancos, 2018).

**Novación: Art.6.-** “Es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación primitiva y sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante, las partes deben acordar mantener accesorios de similar o superior calidad y cobertura, lo que se dará en modo expreso. Si la novación consiste en la sustitución del deudor, deberá realizarse un estudio que acredite satisfactoriamente la capacidad financiera del nuevo deudor”. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Refinanciamiento: Art.7.-** El refinanciamiento procederá cuando la institución prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable y presente una categoría de riesgo hasta “Riesgo normal”. Si el refinanciamiento consiste en la sustitución del deudor, deberá realizarse un estudio que acredite satisfactoriamente la capacidad financiera de dicho nuevo deudor. (Superintendencia de Bancos, 2018)

**Reestructuración: Art.8.-** La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al normal, esto es, a A-3, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. La reestructuración de un crédito se entiende como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo

ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de las inversiones privadas. (Superintendencia de Bancos, 2018)

## 7. MARCO METODOLÓGICO

### 7.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación sobre Efecto Financiero de las Cuentas por Cobrar por motivo de la pandemia COVID 19, respecto a los préstamos bancarios, en 36 Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas al Norte del Distrito Metropolitano de Quito del Componente práctico para el Marco Metodológico, es de enfoque cuantitativo debido a que se tendrá acceso a datos, variables e indicadores estadísticos, con el propósito que sirvan de apoyo para recopilar información que se obtendrá de diferentes fuentes. (Marbelis.N, 2019)

### 7.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Aplicada:** Tiene como fin principal resolver un problema en un período de tiempo corto. Dirigida a la aplicación inmediata mediante acciones concretas para enfrentar el problema. Por tanto, se dirige a la acción inminente y no al desarrollo de la teoría y sus resultados, mediante actividades precisas para enfrentar el problema. (Chávez, 2007)

La investigación se va a aplicar en el presente artículo ayudará a analizar las actividades que se tiene que poner en marcha, de tal modo que dicho estudio permita dar las soluciones concretas dentro de un corto plazo para que las cooperativas y clientes involucrados logren llegar a los mejores acuerdos que convengan a ambas partes.

- **Investigación Explicativa:** Hace referencia a un nivel más complejo, más profundo y más riguroso, cuyo objetivo principal es la verificación de hipótesis causales o explicativas; el descubrimiento de nuevas leyes científico, de nuevas micro teorías que expliquen las relaciones causales de las propiedades o dimensiones de los hechos, eventos del sistema y de los procesos. (Metodología de la Investigación, 2014)

Dicha investigación ayudará a verificar si las cooperativas de ahorro y crédito aplicaron la normativa creada para las entidades financieras, tomando en cuenta si las instituciones reprogramaron las deudas para evitar la alta morosidad en la cartera de clientes que fue causada por la pandemia dando como efecto la reprogramación de las cuentas por carteras vencidas.

- **Investigación Descriptiva:** Son aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objeto, situaciones o fenómenos, tal como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis. (Chávez, 2007)

Por medio de encuestas elaboradas con preguntas orientadas a cumplir los objetivos de la presente investigación, mismas que van a contribuir a la recolección de la información necesaria y pertinente acerca de la cartera de clientes que mantuvieron préstamos con las cooperativas durante el tiempo crítico de pandemia, con el fin de abordar el tema de investigación.

### 7.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se aplicarán diversos métodos que permitan el cumplimiento de cada una de las problemáticas y objetivos antes planteados. Métodos que serán utilizados en el momento que se recaude toda la información necesaria que sea proporcionada por las cooperativas respecto a las cuentas por cobrar que no han sido liquidadas por motivo de la emergencia sanitaria del COVID 19.

- **Método Sintético:** Implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos pueda relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación. El análisis descompone el todo en sus partes y las identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio. (Méndez, 2001, pág. 147)

Este método mencionado tiene el objetivo de reunir la información necesaria y pertinente respecto a los efectos financieros que afectaron a las cooperativas, la falta de liquidez de los clientes que mantenían préstamos con las mismas, de esta forma se tomará dicha información con el fin de relacionarla con las consecuencias que provocó y así llegar a las conclusiones pertinentes del tema investigativo.

- **Método Analítico:** El conocimiento de la realidad puede obtenerse a partir de la identificación de las partes que conforman el todo (análisis) o como resultado de ir aumentando el conocimiento de la realidad

iniciando con los “elementos más simples y fáciles de conocer para ascender poco a poco, gradualmente, al conocimiento de lo más complejo. El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, de este modo podrá establecer las relaciones causa- efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación. (Méndez, 2001, pág. 146) Mediante el método analítico se podrá realizar la identificación, estudio y análisis de cada uno de los elementos y situaciones que dieron paso a la falta de liquidez dentro de las Cooperativas, así como también obtener información necesaria para concluir con los hechos suscitados.

### 7.4. POBLACIÓN

La Superintendencia de Economía popular y solidaria a través de su catastro de organizaciones activas, presenta hasta diciembre de 2020 un total de 535 entidades a nivel nacional. (SEPS, 2021)

La presente investigación solamente tendrá un enfoque en las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentren dentro del área de Quito cantón Pichincha, para poder realizar un análisis con enfoque en áreas específicas, de esta manera se determinará una población y de la misma se tomará la respectiva muestra.

Después de obtener la totalidad de las cooperativas existentes, en el Ecuador se procede a realizar un filtro para tener como dato la existencia de 93 cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran situadas dentro del Cantón Quito.

De acuerdo al Catastro de Organizaciones Activas Según la Superintendencia de Economía popular y Solidaria, se establece que en el cantón Quito, provincia de Pichincha residen 63 cooperativas de ahorro y crédito en el sector norte, desde la Administración Zonal La Delicia, comprendida por las parroquias: Nanegal, Pacto, Gualea, El Condado, Ponceano, San Antonio de Pichincha, Nono, Cotocollao, Pomasqui, Calacalí, Comité del Pueblo y Carcelén, hasta la Administración Especial Turística La Mariscal misma que engloba 5 barrios de la parroquia Mariscal Sucre: La Mariscal, El Girón, La Floresta, La Colón y La Paz. según el portal del Municipio de Quito. (MDMQ, 2021)

### 7.5. MUESTRA

Una vez revisada la población existente dentro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se realiza un filtro de las entidades de acuerdo al sector en el que se ubican, y con esto se logra determinar la existencia de 63 cooperativas de ahorro y crédito en el sector NORTE del Distrito Metropolitano de Quito; de las mismas que se tomará una *muestra de 25 Cooperativas* para proceder con el análisis de caso. Dicha muestra se realizó con la fórmula planteada que se especifica a continuación.

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	93
Z	1,280
P	20,00%
Q	26,00%
e	5,00%

Tamaño de muestra  
"n" = **25,14**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- n = Tamaño de muestra buscado
- N = Tamaño de la Población o Universo
- Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
- e = Erro de estimación máximo aceptado
- p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674

De esta manera se obtiene el resultado de una muestra de 25 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentren ubicadas en el sector Norte de Quito, después de obtener este cálculo se procede a tomar los datos con el RUC y la razón social de estas Cooperativas que van a ser sometidas al análisis.

Tabla 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Quito, sector Norte.

N°	RUC	RAZÓN SOCIAL	CANTÓN	SECTOR
1	1790023508001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTOCOLLAO LTDA	Quito	Norte
2	1790045668001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA	Quito	Norte
3	1790100294001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL LTDA	Quito	Norte
4	1790100545001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ATAHUALPA	Quito	Norte
5	1790170047001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CIUDAD DE QUITO	Quito	Norte
6	1790325083001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCIA LTDA	Quito	Norte
7	1790451801001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LIMITADA	Quito	Norte
8	1790571386001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS TRABAJADORES JUBILADOS Y EX-EMPLEADOS DE PETROECUADOR LTDA	Quito	Norte
9	1790586863001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA MINAS LTDA	Quito	Norte
10	1790641392001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLITECNICA LTDA	Quito	Norte
11	1790866084001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LIMITADA	Quito	Norte
12	1790890864001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUELLARO LTDA	Quito	Norte
13	1791285700001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 18 DE NOVIEMBRE	Quito	Norte
14	1791307623001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NACIONAL LLANO GRANDE LTDA	Quito	Norte
15	0690045389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA	Quito	Norte
16	1791905873001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DON BOSCO	Quito	Norte
17	1791928083001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUAICANA LTDA	Quito	Norte
18	1792060559001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL MOLINO LIMITADA	Quito	Norte
19	1792116449001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 17 DE MARZO LIMITADA	Quito	Norte
20	1792266246001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOP CATAR LTDA	Quito	Norte
21	1790075494001	ASOCIACION MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA PICHINCHA	Quito	Norte
22	190115798001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA "JEP"	Quito	Norte
23	1890141877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA	Quito	Norte
24	1790501469001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA	Quito	Norte
25	1790567699001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE	Quito	Norte

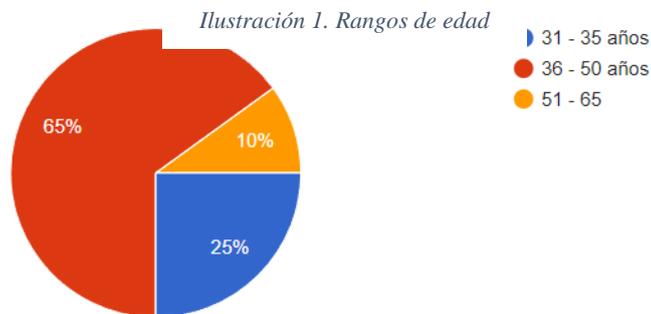
Fuente: Catastro Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
Elaborado por: Katherin Matute

De las 25 cooperativas de Ahorro y Crédito presentadas en la tabla anterior estas fueron seleccionadas por medio de una filtración por sector, con la información obtenida del catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se procedió a realizar las respectivas encuestas y se logró obtener el resultado de 20 de ellas, es decir el 80% que representa la mayor parte; por otro lado el 20% que conforma el resto de Cooperativas no se logró recolectar información, ya que 5 de ellas no dieron respuesta alguna por ningún medio.

## 8. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Conforme a las encuestas que fueron dirigidas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector del norte del Distrito Metropolitano de Quito, se ha obtenido los siguientes resultados, que podemos evidenciar a continuación.

### 1. ¿Entre qué rangos de edad son los más comunes para otorgar préstamos dentro de la entidad?

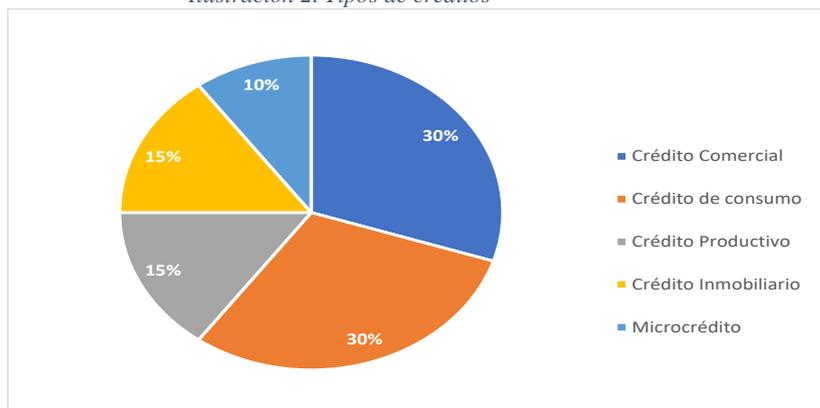


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se logró evidenciar que en un 65% la mayor parte de préstamos son realizados a personas que se encuentran en el rango de edad de 36 a 50 años, lo que muestra que la mayoría de clientes son personas con estabilidad laboral, también tienen una visión más amplia y sus proyectos pueden ser un negocio propio o la adquisición de bienes.

2. De acuerdo a los tipos de créditos que ofrecen las cooperativas, ¿Cuáles de ellos fueron los que causaron más dificultad de cobro durante el período del año 2021?

Ilustración 2. Tipos de créditos



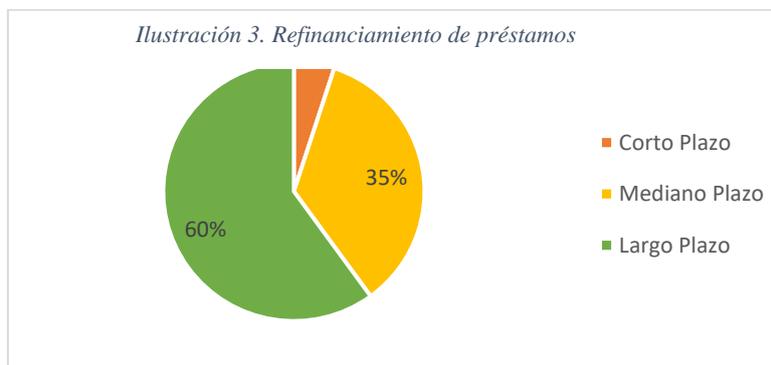
Fuente: Encuesta Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Respecto a los tipos de créditos que otorgan las Cooperativas, en las encuestas planteadas se obtuvo como resultado que existe un porcentaje del 30% equitativamente tanto en créditos comerciales como de consumo los cuales tuvieron más complicaciones para poder realizar los cobros correspondientes; así como también existe un 15% de dificultad de cobro en los créditos productivo e inmobiliario, mientras los microcréditos fueron los que presentaron menos complicaciones.

3. ¿Cuáles fueron los préstamos que los clientes refinanciaron en mayor proporción?

Ilustración 3. Refinanciamiento de préstamos

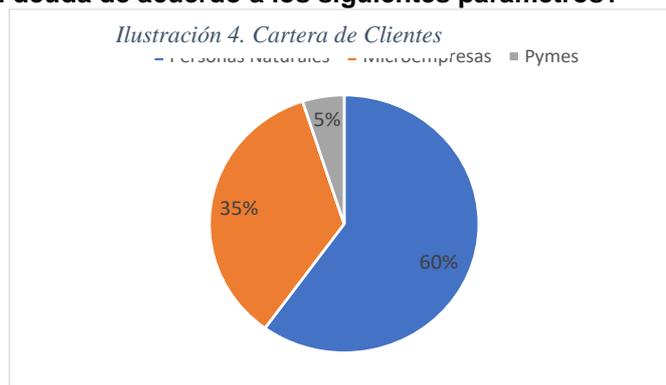


Fuente: Encuesta Cooperativas de Ahorro y Crédito

Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Con la ayuda de la Ley de Apoyo Humanitario el resultado obtenido expresa que el 60% de las deudas a largo plazo fueron refinanciadas en mayor proporción, le siguen las de mediano plazo en un 35%; ambas fueron las que se tomaron más en cuenta para el sistema de refinanciamiento, y con esto se reestructuró la forma de pago tanto en tiempo como en los montos de pago.

4. ¿Dentro de la cartera de clientes que han solicitado préstamos en el período 2020, Qué clientes utilizaron el refinanciamiento en mayor proporción?; y ¿Cuáles son los porcentajes de refinanciación de su deuda de acuerdo a los siguientes parámetros?

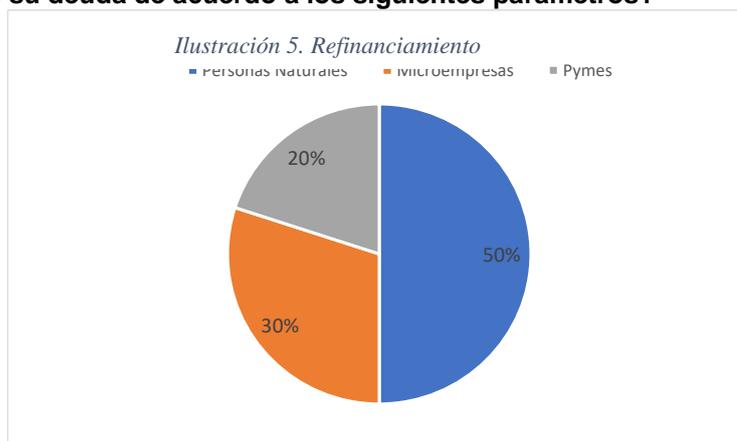


**Fuente:** Encuesta Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** Los clientes que utilizaron la mayor parte del refinanciamiento, en un 60% fueron las personas naturales, ya que en el tiempo que duró la pandemia, varias personas tenían deudas vigentes con las cooperativas, mientras que las microempresas tuvieron un 35% que se puede explicar que refinanciaron sus préstamos para la reactivación de los negocios de una mejor manera e incluso que se pueda pagar sueldos atrasados, por lo tanto los refinanciamientos en ambos escenarios fueron resultado de poder mejorar un negocio y solventar otras deudas fuera de las que obtuvieron con las entidades financieras.

5. ¿Dentro de la cartera de clientes que han solicitado préstamos en el período 2021, Qué clientes utilizaron el refinanciamiento en mayor proporción?; y ¿Cuáles son los porcentajes de refinanciación de su deuda de acuerdo a los siguientes parámetros?



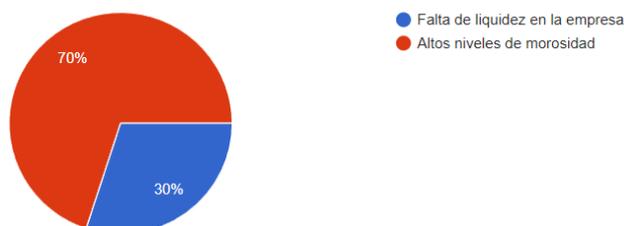
**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** En comparación con el año 2020 se evidencia una disminución en el refinanciamiento por parte de las personas naturales con un 50%, mientras que en el anterior año fue del 60% de la cartera de clientes que mantienen las cooperativas, otro porcentaje representa el 30% que son las microempresas, e incluso las Pymes incrementaron del 5% al 20%, el refinanciamiento de su deuda, por lo tanto a pesar de la recuperación económica que se fue dando paulatinamente en el año 2021, la cartera de clientes que comprenden las personas naturales, microempresas y Pymes continuaron con el plan de refinanciamiento de deudas con el objetivo de reactivar sus negocios para poder pagar sus obligaciones financieras.

6. ¿Cuál de los efectos financieros considera los más relevantes a causa de la pandemia, dentro de la entidad?

Ilustración 6. Efectos Financieros

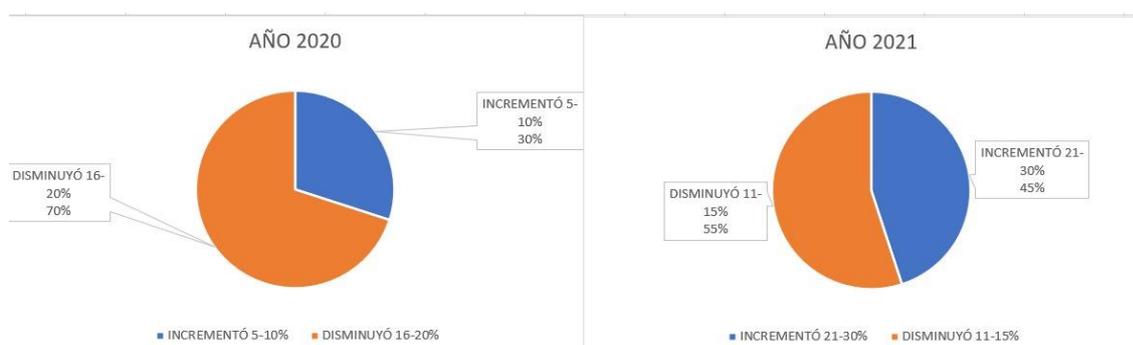


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Las entidades financieras expresan con un porcentaje relevante del 70% que el efecto financiero principal fue debido a los altos niveles de morosidad por parte de sus clientes, ya que, al no percibir el pago de ellos, el índice de liquidez cayó de manera considerable, por lo que por efectos de la crisis sanitaria que se presentó en el año 2020, fue donde las cooperativas dejaron de percibir ingresos.

7. Como entidad financiera, ¿En qué rangos porcentuales, disminuyó o incrementó el nivel de liquidez, en los años 2020 - 2021?

Ilustración 7. Nivel de Liquidez

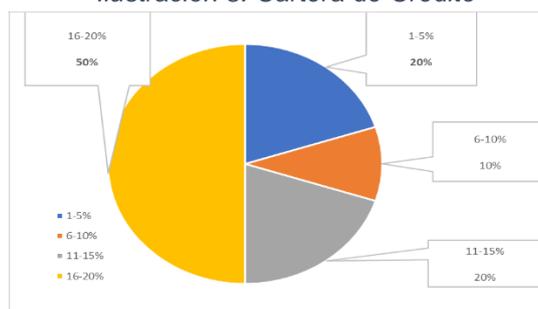


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Los resultados obtenidos muestran que en el año 2020 se puede ver que existe una gran disminución de liquidez en las empresas con un 70% que representa un rango del 16 al 20%, ya que esto se da en el año que se produjo la pandemia, por lo tanto, las cooperativas no tuvieron solvencia. Por otra parte, en el año 2021 se presenta una disminución de liquidez del 55%, comparando con el año anterior se nota una disminución representativa del 15% lo que quiere decir que la empresa mejoró en su economía debido a la reactivación económica que se presentó durante el año 2021.

8. ¿Qué porcentaje representó la cartera de Crédito que no pudo ser cancelada por parte de los clientes en los períodos del 2020-2021?

Ilustración 8. Cartera de Crédito

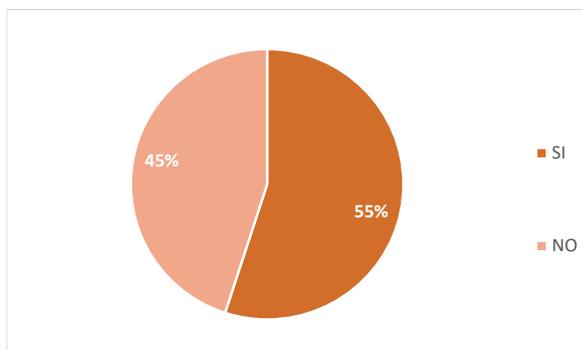


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** El porcentaje que no pudo ser cancelado se encuentra entre los rangos del 16-20% en la mayor parte de las cooperativas, representa en un 50%; los resultados muestran que la mitad de la cartera de clientes no lograron saldar las deudas.

**9. ¿Considera que, hasta la fecha, la mayor parte de deudas que fueron refinanciadas, lograron ser canceladas? ¿Por qué?**

*Ilustración 9. Deudas refinanciadas*

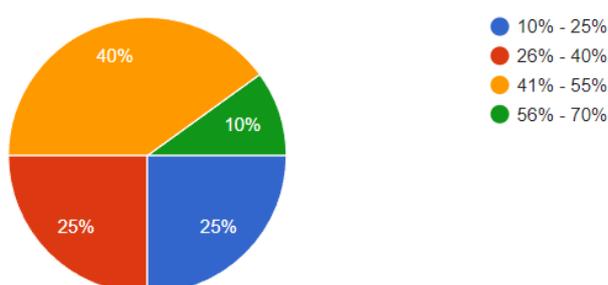


**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos muestran que el 55% de las deudas refinanciadas si fueron canceladas por parte de los clientes, sin embargo el 45% de los clientes que realizaron créditos después del refinanciamiento no lograron continuar con el pago de sus deudas, también las justificaciones plasmadas coinciden en que el motivo para el logro de recaudación de la mayor parte de créditos fue debido a la Ley Humanitaria, ya que ayudó a que los clientes y cooperativas lleguen a un convenio de pago y logren pagar de diversas formas; por otro lado las deudas que no pudieron ser canceladas fue a causa de la falta de liquidez de empresas, microempresas y personas naturales ya que por efectos de la pandemia, la mayor parte de personas quedaron sin empleo, o las pequeñas empresas tuvieron que ser liquidadas, dando como resultado no poder cumplir con sus obligaciones.

**10. Según la Ley Humanitaria implementada dentro de la entidad, ¿En qué rangos de porcentaje, se logró recuperar la cartera de crédito hasta la fecha?**

*Ilustración 10. Recuperación de Cartera de Crédito*

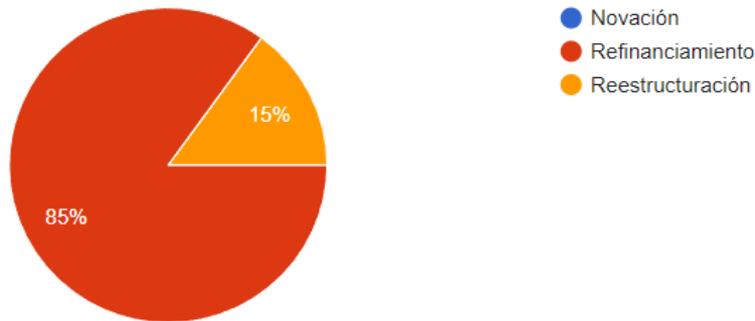


**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** El 40% proyecta que la entidad pudo recuperar su cartera de crédito en un rango del 41 al 55%, mientras que el 10% muestra una recaudación entre el 56 al 70% de la totalidad de la cartera de clientes, lo que indica que la mitad de los créditos lograron ser recuperados y como lo mencionado anteriormente esto depende de la capacidad de pago que tuvieron las clientes frente a la problemática que se evidenció a nivel mundial, por lo tanto, si se logró recuperar la mayor parte de la cartera de crédito dentro de las entidades.

## 11. ¿Qué beneficios fueron los más admitidos por los clientes para poder liquidar sus deudas?

Ilustración 11. Beneficios a clientes

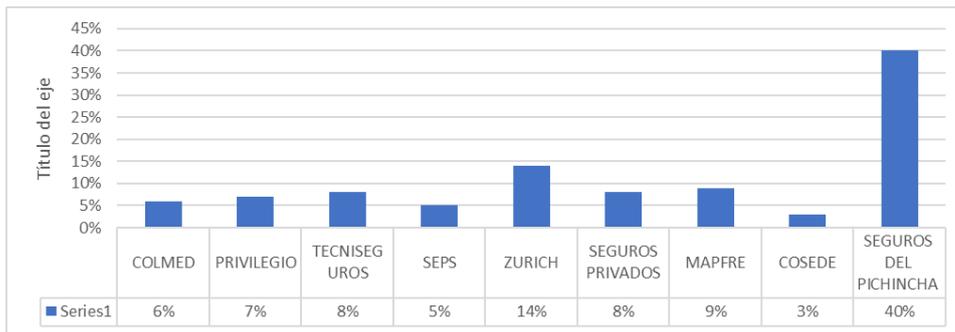


**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** Con el 85% del resultado se evidencia que la mayor parte de clientes optaron por la opción de refinanciamiento, para poder hacer frente a las deudas con las entidades financieras, esto explica el motivo por el que las personas en la actualidad aún mantienen pagos pendientes, ya que el período de pago se extendió, lo que beneficio a ambas partes.

## 12. ¿Qué entidad respalda a su institución en caso de los seguros de desgravamen?

Ilustración 12. Seguros Desgravamen

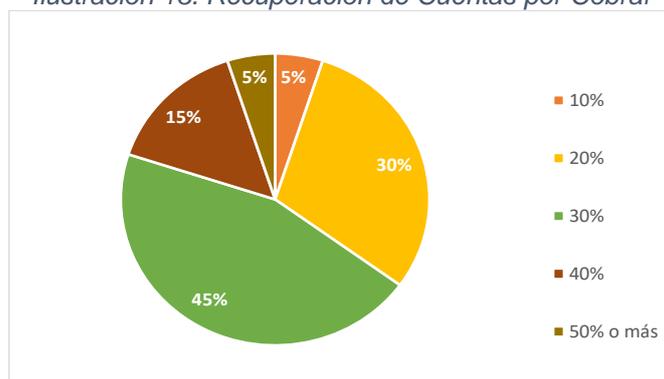


**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** Pregunta dirigida para determinar cuáles son los entes de seguro que respaldan en caso de quiebra y protegen ante algún problema de iliquidez a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo tanto el gráfico presentado indica que todas las entidades financieras están respaldadas por varios seguros cargo, lo que muestra con un 40% significativamente están aseguradas con Seguros Pichincha y el 14% con Zurich, dichos seguros que mantienen las Cooperativas son grandes aliados tanto para clientes como para las entidades, ya que de esta forma pueden operar de manera confiable.

13. ¿Para el año 2021 la recuperación de cuentas por cobrar tuvo una mejora? y en ¿Qué porcentajes?

Ilustración 13. Recuperación de Cuentas por Cobrar

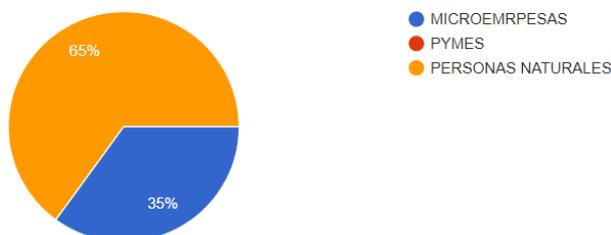


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Para el año 2021 se puede mencionar que, si se obtuvo una recuperación por parte de las cuentas por cobrar ya que inclusive en este año se logró reactivar la economía a nivel mundial, por lo tanto, para este año se refleja que el 30% en la mayoría de cooperativas lograron regularizar los pagos y esto ayudó que la entidad recupere su liquidez, con los cobros que pudieron recaudar.

14. ¿Cuál de los sectores que obtuvieron créditos durante el año 2021, presentaron mayor nivel de morosidad?

Ilustración 14. Niveles de Morosidad

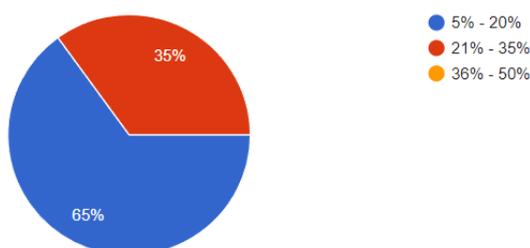


Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** Se puede interpretar este resultado que las personas naturales presentaron un mayor nivel de morosidad con un 65%, esto como consecuencia que muchas personas perdieron su empleo y por este hecho no lograron pagar sus deudas, así mismo las microempresas tuvieron morosidad con un 35% ya que en el tiempo que duró la pandemia dejaron de producir y generar ingresos.

15. Del total de la cartera de clientes a los que se otorgó préstamos ¿Qué rangos de porcentaje considera que corresponden a cuentas incobrables?

Ilustración 15. Cuentas Incobrables



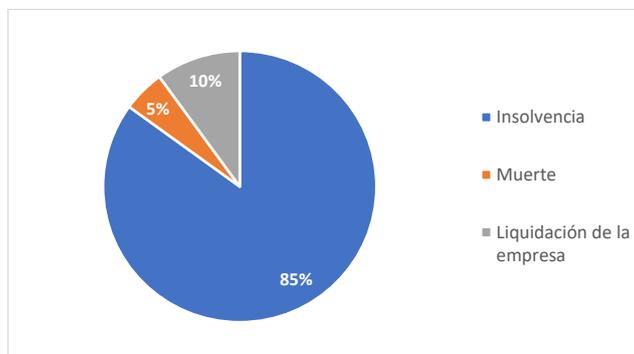
Fuente: Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
Elaborado: Katherin Matute

**Análisis:** En el análisis de las cuentas incobrables se evidencia que no hay un rango relevante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el 65% representa las mismas que se encuentran entre el 5-20%, por lo

que se puede decir que a partir del año 2021 se logró recaudar la mayor parte de deudas y disminuir de manera considerable la cantidad de cuentas incobrables.

**16. De acuerdo a la pregunta anterior, ¿Cuáles fueron los factores que incidieron para que no puedan liquidar sus deudas?**

*Ilustración 16. Factores que impidieron liquidar deudas*

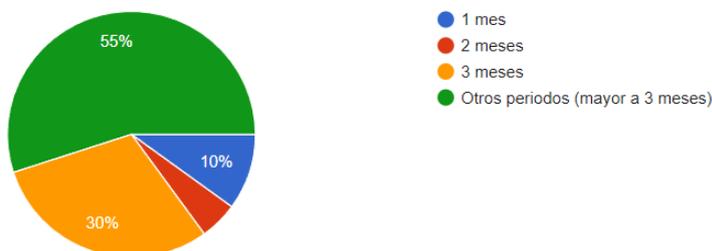


**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** Como lo mencionado anteriormente los clientes que comprenden la cartera de créditos otorgados tanto personas naturales como jurídicas, se puede decir que muchos clientes no lograron liquidar sus deudas, siendo como un factor relevante en un 85% el factor por insolvencia, y también con un 10% por la liquidación de la empresa en el caso de las microempresas y Pymes.

**17. Una vez concedido el refinanciamiento de la deuda, ¿Qué tiempo otorgó la entidad, para que los clientes puedan realizar los pagos correspondientes?**

*Ilustración 17. Tiempo para realizar pagos*



**Fuente:** Encuestas Cooperativas de Ahorro y Crédito  
**Elaborado:** Katherin Matute

**Análisis:** En la mayor parte de cooperativas se evidencia que el 55% otorgaron un período mayor a 3 meses para que los clientes puedan pagar sus préstamos, quedando esto como una gran ayuda hacia las personas y también para beneficio de la entidad se puedan condonar las deudas y las entidades logren recuperar el dinero.

## **9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Mediante los resultados que se evidencia por las respuestas obtenidas de las preguntas de la encuesta realizada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se halló que durante el período que sucedió la pandemia, se dieron varios escenarios, para la entidad y sus clientes.

Se refleja que las entidades financieras como en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito, produjo una reducción de ingresos para las mismas, ya que, por efectos de la pandemia, varias personas dejaron de laborar y diversas empresas disminuyeron el movimiento de sus negocios porque la economía a nivel mundial fue fuertemente afectada por lo acontecido con la crisis.

Adicionalmente, las personas tuvieron la oportunidad de acogerse a la Ley de Apoyo Humanitario para poder refinanciar sus deudas, tanto así que varios clientes de las entidades se acogieron a esta resolución dictada por el gobierno ecuatoriano, dando como resultado una ayuda para que puedan cumplir sus obligaciones financieras con las cooperativas.

Es así que, tanto como el efecto de la pandemia y esta Ley de Apoyo Humanitario, dieron como resultado una mejora para la economía de las entidades y estabilidad a la misma, y tanto a las personas como empresas que se acogieron a esta Ley, les dieron la oportunidad de establecer convenios entre las entidades y los clientes para poder cumplir con sus pagos y no se vean afectados en un futuro.

Con esta metodología de investigación que se utilizó para recopilar esta información se pudo llegar a conocer que el método de refinanciamiento en época de post pandemia fue de gran ayuda para que las cooperativas puedan volver a recuperar su cartera de clientes a los que se otorgó préstamos y también a las personas, para que de cierta manera poder saldar sus deudas y así no cause ningún problema con el buro crediticio.

## **10. CONCLUSIONES**

1. La pandemia dejó varios efectos financieros en lo que respecta a la economía en este caso las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de acuerdo con la investigación realizada en el presente artículo se llega a la conclusión que los créditos de consumo y productivos tuvieron mayor dificultad de cobro, afectando así a la entidad con un alto nivel de morosidad dejando a poco menos de la mitad de cartera de clientes como cuentas incobrables.
2. Una vez analizados los resultados obtenidos de las encuestas, las Cooperativas concedieron diversos beneficios a los clientes que mantenían créditos, los cuales ayudaron de manera considerable, ya que la mayor parte de la cartera pudo ser recuperada por medio de los refinanciamientos y el plazo de pago que se extendió, esto ayudó para que los clientes continúen con el pago de las cuotas establecidas.
3. La mayor parte de Cooperativas coinciden en las caracterizaciones de su cartera de crédito es decir en cuanto al tipo de clientes y edades establecidas para otorgar créditos, por esto la mayor parte de los clientes con préstamos a largo y mediano plazo optaron por refinanciar sus deudas para no caer en morosidad, en el 2021 que comenzó la reactivación económica la mayor parte de clientes lograron saldar sus deudas, sin embargo hubo la existencia de cuentas que no se pudieron saldar, pero no existieron pérdidas significativas dentro de las entidades financieras ya que de una u otra forma casi todos los créditos lograron ser cancelados, sea por las personas que solicitaron financiamiento o por los seguros que ayudaron a cubrir las obligaciones.

## **11. RECOMENDACIONES**

1. Los créditos de consumo y producción son los más solicitados en las entidades financieras, por esto las cooperativas pueden dar mayores beneficios a los clientes que obtengan dichos créditos, para poder recuperar paulatinamente la cartera de clientes y mejorar la liquidez de la misma.
2. Las cooperativas deben crear políticas internas permanentes que se basen en los refinanciamientos de deudas y estas beneficien a los clientes habituales que mantienen las entidades, con el fin que las personas utilicen los créditos de estas instituciones y de esta manera se logrará un beneficio mutuo.
3. Posteriormente de haber utilizado el método de refinanciamiento para la recuperación de liquidez, como estrategia para que las colocaciones y créditos se utilicen con mayor frecuencia, con el objetivo que la cartera de clientes se incremente y las cuotas de pago se sigan efectivizando hasta que las deudas sean canceladas en su totalidad.

## 12. FUENTES DE CONSULTA

- Acuerdo Ministerial Nro. MDT- 2020-181. (04 de 09 de 2020). *Ministerio del Trabajo* . Obtenido de Ministerio del Trabajo : <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf?x42051>
- AntiTrust. (s.f.). *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario* . Obtenido de Ley Orgánica de Apoyo Humanitario: C:\Users\Katty\Documents\Noveno Semestre\Trabajo de Titulación\blank.pdf
- Asociación Peruana de Empresas de Seguros. (08 de 04 de 2022). *Asociación Peruana de Empresas de Seguros*. Obtenido de Asociación Peruana de Empresas de Seguros: <https://www.apeseg.org.pe/2022/04/seguro-de-desgravamen-que-es-y-como-protege-a-mi-familia/>
- Bryan, Á. (27 de 05 de 2021). *Ecovis Ecuador*. Obtenido de Ecovis Ecuador: <https://ecovis.com.ec/impacto-del-covid-en-la-economia-ecuatoriana/>
- Buitrago, D. (06 de 2020). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-77192020000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192020000100001)
- Chávez. (2007). *Marco metodológico*. Obtenido de Marco Metodológico: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
- Colegio de Contadores Públicos. (08 de 06 de 2021). *CONTPAQi*. Obtenido de CONTPAQi: <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar>
- Corporación Financiera Nacional. (2020). *Corporación Financiera Nacional*. Obtenido de Corporación Financiera Nacional: <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjTONrDpMn4AhWhfjABHTBuAzsQFnoEAgQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.cfn.fin.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdownloads%2F2016%2F05%2FBOLETIN-BENEFICIARIOS.pdf&usg=AOvVaw2P3Z4xe>
- Da Ross, G. (2007). *El movimiento cooperativo en el Ecuador*. España: CIRIEC.
- EPN. (2021). *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de Escuela Politécnica Nacional: <https://www.epn.edu.ec/impacto-economico-en-las-empresas-y-el-empleo-por-el-covid-19/>
- Fabre, S. (01 de 2018). *Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Obtenido de Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>
- Gómez, P. C. (12 de 07 de 2018). Seguros de desgravamen. *El Comercio*.
- Making Development Happen. (2020). *Impacto Financiero del COVID-19 en Ecuador: Desafíos y Respuestas*. OCDE.
- Marbelis.N. (2019). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400009](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009)
- MDMQ. (2021). *Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de Municipio del Distrito Metropolitano de Quito: <https://www.quito.gob.ec/index.php/municipio/65-administraciones-zonales>
- Méndez, C. (2001). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogota: McGrawhill Interamericana .
- Mercedes, C. (02 de 2013). *Análisis de la Cartera Vencida en la liquidez de la empresa* . Obtenido de Análisis de la Cartera Vencida en la liquidez de la empresa: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>
- Metodología de la Investigación. (2014). En H. Ñ. Paitán. Bogotá: Ediciones de U.
- Naciones Unidas. (2012). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*. Obtenido de Guía de implementación de la facilitación del comercio: <https://tfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>
- NU CEPAL. (03 de 2021). *Comisión económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Comisión económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46731-la-pandemia-enfermedad-coronavirus-covid-19-oportunidad-aplicar-un-enfoque>

PWC. (2021). *Implicaciones Contables de los Efectos del COVID 19*.

Revista Gestión. (2020). Las cooperativas resistieron bien la pandemia. *Revista Gestión*.

SEPS. (02 de 2021). *Panorama SEPS*. Obtenido de Panorama SEPS:

<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiKgfnxz871AhUeQzABHRUFC6QQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2Fdocuments%2F20181%2F1031744%2F1.%2BSegmentaci%25C3%25B3n%2B2021.pdf%2F3b354850-f311-4abd-a>

SEPS. (2021). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

Superintendencia de Bancos. (2018). *Glosario de términos*. Obtenido de Glosario de términos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superintendencia de Bancos. (01 de 2018). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L2\\_III\\_cap\\_I.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L2_III_cap_I.pdf)

Tax Service, TFC Consultores. (2020). *¿COMO AFECTA EN LA CONTABILIDAD EL COVID-19?*

### 13. ANEXOS

En el presente Artículo Académico, se realizó la respectiva encuesta, que se adjunta a continuación:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScn2QEGbJlh\\_Uir-n3c6W-Fi1m7CuaH3tQGriSGIApTWalAqA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScn2QEGbJlh_Uir-n3c6W-Fi1m7CuaH3tQGriSGIApTWalAqA/viewform?usp=sf_link)