



**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:**

---

**“Análisis de los créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. en tiempo  
de pandemia.”**

---

**Autora:** López López, Mercy Lizbeth

**Tutor:** Eco. Andrade Guamán, Jaime Fernando

**Ambato – Ecuador**

**2022**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Eco. Jaime Fernando Andrade Guamán con cédula de identidad No. 171104044-2, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: “ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COAC LA FLORESTA LTDA. EN TIEMPO DE PANDEMIA”, desarrollado por Mercy Lizbeth López López, 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, Septiembre 2022

**TUTOR**



Eco. Jaime Fernando Andrade Guamán

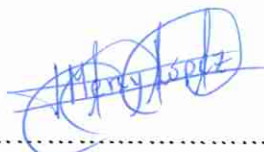
C.I. 171104044-2

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mercy Lizbeth López López con cédula de identidad No. 180514826-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COAC LA FLORESTA LTDA. EN TIEMPO 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, Septiembre 2022

AUTORA



.....  
Mercy Lizbeth López López

C.I. 180514826-7

## **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, Septiembre 2022

**AUTORA**



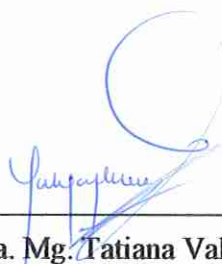
.....  
**Mercy Lizbeth López López**

**C.I. 180514826-7**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: “ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COAC LA FLORESTA LTDA. EN TIEMPO DE PANDEMIA”, elaborado por Mercy Lizbeth López López, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre 2022



---

Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



---

Dra. Rocío Cando

**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dra. Pilar Guevara

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente Análisis de Caso va dedicado en primer lugar a Dios por brindarme salud y vida. A mi familia, mis padres Rómulo y Marina que han sido el pilar de mi vida, con su apoyo incondicional me ha permitido cumplir con mis metas propuestas y por cultivar buenos valores en mí.

A mis hermanas Paola y Lorena por ser mi ejemplo a seguir, por sus consejos y por el amor que me han brindado, así también a mis sobrinos Yahir y Matheus. Finalmente, a todos mis amigos que han sido un apoyo durante mi vida y que me han brindado su amistad sincera.

*Mercy Lizbeth López López*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme fuerza y sabiduría durante mi etapa universitaria. A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría y a los docentes que nos impartieron sus conocimientos para formar grandes profesionales

A la COAC La Floresta Ltda. por permitirme desarrollar el presente Análisis de Caso. En especial quiero agradecer a mi tutor el Econ. Fernando Andrade quien con su paciencia y me ha brindado su apoyo para el desarrollo de mi trabajo.

Y por último a mi familia por su amor sincero y a mis amigos que en verdad me han brindado su apoyo incondicional.

*Mercy Lizbeth López López*

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

**TEMA:** “ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR LA COAC LA FLORESTA LTDA. EN TIEMPO DE PANDEMIA”

**AUTORA:** Mercy Lizbeth López López

**TUTOR:** Eco. Jaime Fernando Andrade Guamán

**FECHA:** Septiembre 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente análisis de caso tiene como objetivo principal analizar los créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia para la verificación del cumplimiento de sus objetivos financieros. Consecuentemente, se realizó entrevistas y ficha de observación. A través de las fichas de observación se pudo observar que la cooperativa continuó prestando sus servicios, por lo que durante el año 2021 se otorgó un número menor de créditos a comparación del año 2020, pero en cuanto a la cantidad de dinero de créditos entregados, en el año 2021 se presenta un monto mayor que del 2020. En los dos años de análisis de esta investigación, el tipo de crédito otorgado en mayor proporción durante la pandemia es el denominado como MICRO EFECTIVO con un total de mil cien créditos y en menor proporción es el crédito designado como MICROPICAIHUA con el total de un solo crédito en los dos años. También, se revela que la otorgación de créditos durante el COVID-19 tuvo un mayor riesgo que es la morosidad debido a la falta de pago por parte de los socios lo cual provocó una cartera vencida entre estos años. Por otra parte, con la ayuda de las entrevistas realizadas, se concluye que las estrategias implementadas en la COAC durante la pandemia permitieron que la entidad siga en marcha, entre estas se encuentra la realización de un comité de crédito emergente para la toma de decisiones, como es el reducir montos de créditos, ampliar plazos para que las cuotas sean menores, el diferimiento de créditos, la reestructuración de créditos, entre otros.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** CRÉDITO, MOROSIDAD, ESTRATEGIA, CARTERA



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

**TOPIC:** “ANALYSIS OF THE LOANS GRANTED BY COAC LA FORESTA LTDA. IN TIME OF PANDEMIC”.

**AUTHOR:** Mercy Lizbeth López López

**TUTOR:** Eco. Jaime Fernando Andrade Guamán

**DATE:** September 2022

**ABSTRACT**

The main objective of this case analysis is to analyze the credits granted by COAC La Floresta Ltda. in times of pandemic to verify compliance with its financial objectives. Consequently, interviews and observation records were carried out. Through the observation sheets, it was possible to observe that the cooperative continued to provide its services, so that during the year 2021 a smaller number of credits were granted compared to the year 2020, but in terms of the amount of money of credits delivered, in the year 2021, a greater amount is presented than in 2020. In the two years of analysis of this research, the type of credit obtained in a greater proportion during the pandemic is the one called MICRO CASH with a total of one thousand one hundred credits and in less proportion is the credit designated as MICROPICAIHUA with the total of a single credit in the two years. Also, it is revealed that the granting of credits during COVID-19 had a greater risk, which is delinquency due to non-payment by the partners, which had an overdue portfolio between these years. On the other hand, with the help of the interviews carried out, it is concluded that the strategies implemented in the COAC during the pandemic allowed the entity to continue operating, among these is the creation of an emerging credit committee for decision-making, such as reducing credit amounts, extending terms so that the installments are lower, credit deferral, credit formation, among others.

**KEYWORDS:** CREDIT, DELINQUENCY, STRATEGIE, PORTFOLIO

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....</b>	<b>1</b>
1.1.-Tema.....	1
1.2.- Antecedentes.....	1
1.3.- Justificación.....	5
1.4.- Objetivos.....	6
1.4.1.- Objetivo general.....	6
1.4.2.- Objetivos específicos.....	6
1.5.- Preguntas de reflexión.....	6
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>7</b>

<b>FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Teoría de contingencia en el financiamiento de los créditos .....	7
2.2 Financiamiento .....	7
2.3 Crédito.....	7
2.4 Importancia del crédito y las empresas .....	8
2.5 Componentes de un crédito.....	9
2.5.1 Monto del crédito .....	9
2.5.2 El interés.....	9
2.5.3 Plazo.....	9
2.5.4 Período de gracia.....	9
2.5.5 Amortización.....	9
2.5.6 Garantías .....	9
2.6 Las 5 C's .....	10
2.6.1 Carácter .....	10
2.6.2 Capacidad.....	10
2.6.3 Capital .....	10
2.6.4 Colateral .....	11
2.6.5 Condiciones.....	11
2.7 Elementos de una solicitud de crédito.....	11
2.8 Consideraciones para otorgar un crédito.....	11
2.9 Proceso para la obtención de un préstamo .....	12
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>13</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información .....	13
3.1.1 Unidad de análisis .....	13
3.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	13
3.2 Método de análisis de información .....	20

3.2.1. Plan de procesamiento y análisis de información .....	21
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>23</b>
<b>DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO .....</b>	<b>23</b>
4.1. Análisis y categorización de la información .....	23
4.1.1. Entrevista.....	23
4.1.1.1. Resultados de la entrevista .....	23
4.1.2. Ficha de observación.....	28
4.1.2.1 Créditos otorgados en el año 2020 .....	28
4.1.2.2. Créditos otorgados en el año 2021 .....	32
4.1.2.3. Cartera vencida de los años 2020 y 2021 .....	39
4.2 Narración del caso.....	40
4.3. Limitaciones del estudio .....	45
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
5.1. Conclusiones .....	46
5.2. Recomendaciones.....	47
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1.</b> Personas entrevistadas.....	14
<b>Tabla 2.</b> Preguntas de la entrevista y sus cargos .....	14
<b>Tabla 3.</b> Ficha de observación de créditos otorgados del año 2020.....	16
<b>Tabla 4.</b> Ficha de observación de créditos otorgados del año 2021 .....	18
<b>Tabla 5.</b> Ficha de observación del número total de créditos otorgados.....	19
<b>Tabla 6.</b> Ficha de observación del total de créditos otorgados en dinero.....	20
<b>Tabla 7.</b> Ficha de observación de cartera vencida entre los años 2020 y 2021 .....	20
<b>Tabla 8.</b> Procesamiento y análisis de información .....	21
<b>Tabla 9.</b> Créditos otorgados en el año 2020 .....	28
<b>Tabla 10.</b> Créditos otorgados en el año 2021 .....	32
<b>Tabla 11.</b> Tipo de créditos otorgados en los años 2020 y 2021 .....	37
<b>Tabla 12.</b> Número total de créditos otorgados en el año 2020 y 2021 .....	38
<b>Tabla 13.</b> Total de créditos otorgados entre los años 2020 y 2021 en dinero .....	39
<b>Tabla 14.</b> Cartera vencida entre los años 2020 y 2021 .....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Gráfico 1.</b> Significado de crédito .....	8
<b>Gráfico 2.</b> Las fuentes de financiamiento y crédito .....	8
<b>Gráfico 3.</b> Componentes de un crédito.....	9
<b>Gráfico 4.</b> Elementos de una solicitud de crédito.....	11
<b>Gráfico 5.</b> Proceso para la obtención de un préstamo .....	12
<b>Gráfico 6.</b> Gráfico de barra del total de créditos otorgados (2020 -2021) .....	22
<b>Gráfico 7.</b> Tipo de creditos otorgados en en el año 2020.....	31
<b>Gráfico 8.</b> Tipo de créditos otorgados en el año 2021 .....	35
<b>Gráfico 9.</b> Comparación de los créditos otorgados en los dos años .....	36

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

### 1.1.-Tema

Análisis de los Créditos otorgados por la COAC La Floresta en tiempos de pandemia.

### 1.2.- Antecedentes

#### 1.2.1 La financiación de créditos a nivel mundial en tiempos de COVID-19

Según la Comisión Económica para América Latina y Caribe (2020) afirma que durante la pandemia fue necesario de que las entidades financieras brinden de manera flexible un apoyo financiero, ya sea a través de créditos que tengan un bajo costo además ocasionales condonaciones. Por lo tanto, la emergencia sanitaria afectó enormemente el mercado laboral con un alto índice de personas desempleadas, como también a las estructuras productivas con más de 2,7 millones de empresas que tuvieron que cerrar. A nivel mundial se sufrió un alto índice de desempleo por lo tanto aumento la desigualdad y pobreza.

En la investigación de Powell (2021) manifiesta que el Fondo Monetario Internacional (FMI) desembolsó un valor de \$5200 millones para proceder a un financiamiento precipitado y el otorgamiento de créditos nuevos y flexibles de \$45000 millones. De la misma forma, para CEPAL (2021) menciona que el FMI entregó financiamiento y créditos rápidos que tan solo cubrió el 32,3% las necesidades de los financiamientos tanto internos como externos de los países.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) desembolsó \$16.500 millones de dólares y otras instituciones financieras ampliaron sus flujos. En consecuencia, esto provocó un aumento en las reservas internacionales. Además, la pandemia tuvo un impacto económico negativo, en consecuencia, el sistema financiero como son las instituciones de micro finanzas, tuvo que modificar sus protocolos de crédito. Por lo que, estas adecuaciones lo hicieron con el fin de mejorar la economía de las micro y pequeñas

empresas las cuales son autoras de fuentes de empleo dentro de América Latina (Powell, 2021).

En el sector de micro finanzas existieron dificultades como fue un índice bajo de colocación de créditos, un descenso en el flujo de liquidez por la reestructuración de estos créditos y una ampliación de provisiones debido a la afectación de la cartera. De la misma forma, el Fondo Monetario Internacional alude que colabora con respaldo financiero en especial a los países que tienen crisis financiera con el fin de brindar estabilidad y aumento económico para su satisfacción (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

En Europa y Asia también acogieron nuevas medidas económicas, unas de las primordiales fue el aplazamiento para el pago de deudas como son los créditos e impuesto y un alto incremento de entregas de créditos manejables dentro de las instituciones financieras (Banco Interamericano de Desarrollo , 2020). Asimismo, en Japón desembolsó \$15 mil millones, en Francia 2 mil millones de euros, en EEUU \$250 mil millones, los cuales estaban destinados como fondos de ayuda para las pymes que tuvieron un deterioro financiero. En conclusión, se fomentaron políticas económicas de primer orden para poder mejorar en el sector financiero pymes y poder minimizar aspectos negativos a largo plazo.

### **1.2.2 La pandemia y su incidencia en el sector financiero en el Ecuador**

Para Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax (2020) asevera que existe una gran relación entre el Sistema Financiero del país con el progreso de la economía del Ecuador debido a que las entidades financieras existentes ayudaron a dinamizar a las microempresas, empresas como también a las personas durante la emergencia sanitaria. Por otro lado, Rodríguez, Villarreal, Granizo, Vela, & Santillán (2021) afirman que dentro de los depósitos y créditos de las cooperativas financieras del Ecuador tienen un saldo en la cartera bruta de \$12,177 millones al cierre del mes de agosto del año 2021, es decir, simboliza un incremento mensual del 1%. A nivel anual, la cartera bruta tuvo un ascenso del 18,2%.



Entonces, los depósitos incrementaron a 166 millones en comparación con el mes de julio y en agosto del 2021 su saldo es de \$13852 millones, esto representa un incremento de 26,5% en relación del mes de agosto del 2020 (Rodríguez, Villarreal, Granizo, Vela, & Santillán, 2021). Es decir, las repercusiones de la pandemia en el sector financiero fueron estancar la cartera de crédito, un descenso de ingresos, lo cual, afecto en gran magnitud a la operatividad de dichas instituciones financieras en la liquidez y por ende su solvencia.

Para Coba Molina, Díaz Córdova, & Tapia Panchi (2020) mencionan que las COACS tienen un gran impacto en el rendimiento financiero porque tratan de proporcionar servicios financieros participativos y ligeros velando por los intereses de la comunidad. Dentro del rendimiento de las cooperativas de ahorro y crédito del país es efectiva cuando la participación de los socios es muy activa. Es decir, cuando los socios solicitan el otorgamiento de créditos o inversiones que le permitan satisfacer sus necesidades.

### **1.2.3.- El financiamiento de créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia**

Según La COAC La Floresta Ltda. (2022) se encuentra ubicada en la Parroquia Picaihua que pertenece al cantón Ambato, la cual nace por la perseverancia del Sr. Hugo Ortiz con la ayuda de 32 amigos más mediante la apertura de una microempresa para la realización de calzado. Pero, este emprendimiento fracaso y se resuelve el 12 de enero del año de 1999 la conformación de una cooperativa para poder financiar en primera instancia las actividades productivas del círculo de familiares y amigos del grupo que conformaban este club de ahorros para que después presten un servicio comunitario.

Por su acogimiento, la institución decidió por asamblea general fundar un ente financiero para la otorgación de créditos e incitar al ahorro, la creación de esta institución se realizó debido a su crecimiento y su gran credibilidad, lo cual realizo sus operaciones administradas de manera legal. La cooperativa logró su personería jurídica el 14 de septiembre del año 2004, mediante el Acuerdo Ministerial N.º 0000006 – SDRCC – 2004.

La institución financiera brindó inicialmente sus servicios en la parroquia de Picaihua, siendo hoy en día la matriz. También la COAC brinda sus servicios con la apertura de otras agencias, como es en Píllaro, Salcedo, Mayorista, Galápagos y Cevallos. La entidad siempre da preferencia a la comunidad que es más vulnerable, se encuentran asentados en principios de solidaridad, compromiso, confianza, honestidad y equidad.

La Cooperativa durante la pandemia también sufrió un gran impacto económico financiero debido a que al inicio de la emergencia sanitaria sus actividades financieras se estancaron. Sin embargo, la cooperativa nunca dejó de prestar sus servicios y de ofrecer financiamientos de créditos flexibles a los socios, también tuvieron que adoptar medidas de catedra para ayudar con el pago de las deudas de los socios. Por lo que, en la pandemia obtuvo un alto índice de desempleo lo que provocó un alto grado de morosidad.

El análisis de caso se lo realizará en la COAC La Floresta Ltda., la cual está ubicado en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato, en la parroquia de Picaihua. La cooperativa logró su personería jurídica el 14 de septiembre del año 2004, mediante el Acuerdo Ministerial N.º 0000006 – SDRCC – 2004

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.

**Tipo:** COAC

**Ruc:** 1891714633001

**Segmento:** Segmento 3

**Estado jurídico:** Activa

**Fecha de incorporación:** 14 de septiembre del 2004

**Zona:** Zona 3 de Ambato

### **1.3.- Justificación**

Esta investigación tendrá un impacto positivo para la Cooperativa puesto que las principales autoridades de la organización podrán conocer los resultados que se obtendrá en el presente análisis de caso y así analizar las conclusiones, para que las personas responsables puedan generar acciones que mejore el proceso de otorgación de créditos para evitar obtener aspectos negativos, por la morosidad de los socios. También, al momento de tomar las decisiones sobre los diferentes acontecimientos, estos puedan ser oportunas y eficientes, para que esta siga siendo viable y sostenible, mediante el uso correcto de sus recursos y una estabilidad financiera, esto permitirá asegurar la superveniencia de la cooperativa, un rendimiento financiero positivo y desarrollar una ventaja competitiva.

La investigación ostenta un enfoque metodológico mixto, es decir se encuentra fundamentada en un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para la obtención de información más concreta, se manejará la recolección de datos de los créditos otorgados que se obtendrá en los periodos 2020 y 2021, a través de fuentes internas como es en el departamento de créditos, el cual se llevará a cabo mediante el desarrollo de una ficha de observación que permitirá analizar como fue el impacto durante la pandemia.

También será cualitativa, porque se realizará un análisis de los hechos relevantes con el apoyo de técnicas como es la observación y la entrevista. La entrevista se realizará a las principales autoridades de cooperativa sobre el manejo de la administración financiera durante el tiempo de emergencia sanitaria por el COVID-19. Como también, se lo realizará en el área de créditos para conocer de qué manera incidió la pandemia en la otorgación de créditos, la mora por parte de los socios y como ha tenido una repercusión en la sostenibilidad de la cooperativa. Se realizará una observación del proceso de créditos de la organización, el cual permite conocer como es el manejo de financiamiento por parte de los responsables del área.

Para la realización del presente trabajo se utiliza también la modalidad de investigación de campo, puesto que se va a desarrollar en La COAC La Floresta Ltda., que es el lugar en donde se aplicara la técnica de la entrevista, observación y la ficha de observación, para la realización del análisis de caso. La investigación es totalmente ejecutable, debido a que se cuenta con la colaboración de la información de la prestigiosa institución.

#### **1.4.- Objetivos**

##### **1.4.1.- Objetivo general**

- Analizar los créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia para la verificación del cumplimiento de sus objetivos financieros.

##### **1.4.2.- Objetivos específicos**

- Evaluar los créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia para la identificación de riesgos.
- Examinar el impacto de la cartera vencida de los créditos de la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia para la toma de decisiones
- Identificar las estrategias de créditos en la COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia para la confrontación de pérdidas.

#### **1.5.- Preguntas de reflexión**

¿Cuál fue el plan de contingencia que realizó la COAC durante la pandemia?

¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados durante la emergencia sanitaria?

¿Cuáles fueron los créditos otorgados con mayor y menos proporción durante la pandemia?

¿Cuál fue el proceso de otorgación de crédito por la COAC La Floresta en tiempo de pandemia?

¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecutó la COAC durante la pandemia?

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

#### **2.1 Teoría de contingencia en el financiamiento de los créditos**

La teoría de Burns y Stalker (1961) menciona que las organizaciones están determinadas por aspectos externos que depende la empresa ya que estas tienen control de los recursos críticos de las cuales necesita la entidad, como también de factores internos (Rivas, 2001). Es decir, esta teoría considera tanto a factores internos como externos para poder optimizar la gestión de la información y la toma de decisiones en la organización. Por tal motivo, en esta investigación de análisis de caso se aplica la teoría de contingencia porque se requiere conocer las consecuencias que ha ocasionado la pandemia en la COAC La Floresta Ltda. en la otorgación de créditos para sus socios. Por lo que, el COVID-19 es un factor externo y como factores internos son los procedimientos y recursos de la entidad para la otorgación de créditos.

#### **2.2 Financiamiento**

Financiamiento es aquel dinero preciso o necesario para que una persona o entidad financiera pueda realizar sus actividades planificadas (Morales & Morales, 2014). Por otra parte, para Pérez & Ferrer (2015) en Contabilidad, el financiamiento es un elemento importante que permite el crecimiento de los entes financieros a través de un estudio de la información contable y la selección adecuada de estrategias de financiamiento con el objetivo de alcanzar los objetivos financieros de manera óptima.

#### **2.3 Crédito**

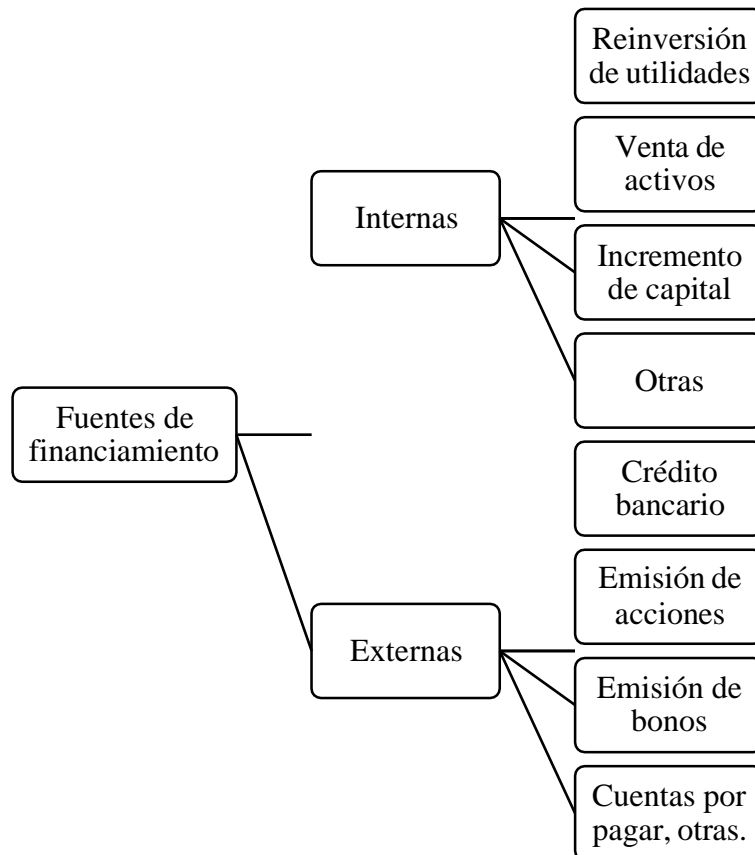
Se menciona que, en economía política, el crédito es la autorización para poder hacer uso de un capital de otro. (Valle Córdova, 2010). Por otro lado, para Morales & Morales (2014) el crédito es una prestación de dinero, en la cual se compromete en devolver dicha cantidad de dinero más los intereses durante un plazo de tiempo.



**Gráfico 1.**Significado de crédito  
**Elaborado por:** López (2022)  
**Fuente:** Morales & Morales (2014)

## 2.4 Importancia del crédito y las empresas

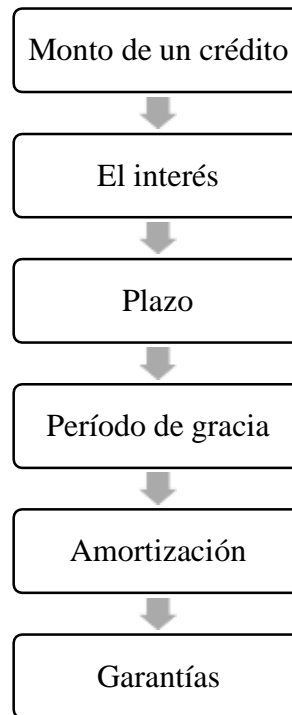
El crédito es de gran importancia ya que por medio del financiamiento puede una persona o ente financiero conseguir o realizar algún proyecto en específico.



**Gráfico 2.** Las fuentes de financiamiento y crédito  
**Elaborado por:** Morales & Morales (2014)  
**Fuente:** Morales & Morales (2014)

## 2.5 Componentes de un crédito

Para Marcial (2012) el crédito está formado por los siguientes componentes:



**Gráfico 3.**Componentes de un crédito

**Elaborado por:** López (2022)

**Fuente:** Marcial (2012)

**2.5.1 Monto del crédito:** es la suma del capital más los intereses calculados por anticipado, los cuales se deben ser pagados al vencimiento.

**2.5.2 El interés:** Es el precio que se cobra por el dinero que es prestado por un determinado tiempo, este valor se mide en un porcentaje anual.

**2.5.3 Plazo:** Es el tiempo expresado en días, meses o años, según el plazo otorgado por el ente financiero

**2.5.4 Período de gracia:** Es el tiempo pactado para no cancelar la cuota e interés del crédito según los plazos, las gracias dependerán del plazo del crédito a pagar.

**2.5.5 Amortización:** Son aquellos pagos parciales o cuotas establecidas para la cancelación del crédito.

**2.5.6 Garantías:** Son respaldos que puede ser real o patrimonial, el cual permite asegurar el cobro del crédito que es otorgado.

## **2.6 Las 5 C's**

Para Hernández, Galeana , Valenzo, & Chávez (2017) las 5 “C” son un conjunto de elementos utilizados por las instituciones financieras para analizar las solicitudes de crédito, su nombre se debe a cada uno de los elementos que lo conforman:

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condiciones

### **2.6.1 Carácter**

El análisis del carácter permite determinar la calidad de los clientes y su capacidad administrativa, este se realiza mediante un análisis cualitativo del riesgo del deudor. El cual incluye la calidad y veracidad de la información proporcionada por el cliente, el cumplimiento de sus obligaciones con bancos y otros acreedores y su liderazgo.

### **2.6.2 Capacidad**

Es analizar la capacidad de pago permite a las instituciones financieras conocer la habilidad del cliente a la hora de generar los recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones pasadas, este es realizado mediante un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se toma en cuenta las ventas netas, márgenes de utilidad, así como la generación de flujo neto con el cual se paga los intereses, capital, dividendos e inversiones (Morales & Morales, 2014).

### **2.6.3 Capital**

Son los valores que se han invertido en el negocio del acreditado, así como las obligaciones que este posee, en definitiva, es un análisis detallado de la situación financiera del cliente, este permite a las instituciones financieras conocer las posibilidades de pago, el flujo de ingresos y egresos y la capacidad que tenga de endeudamiento (Saavedra & Saavedra, 2010).



### 2.6.4 Colateral

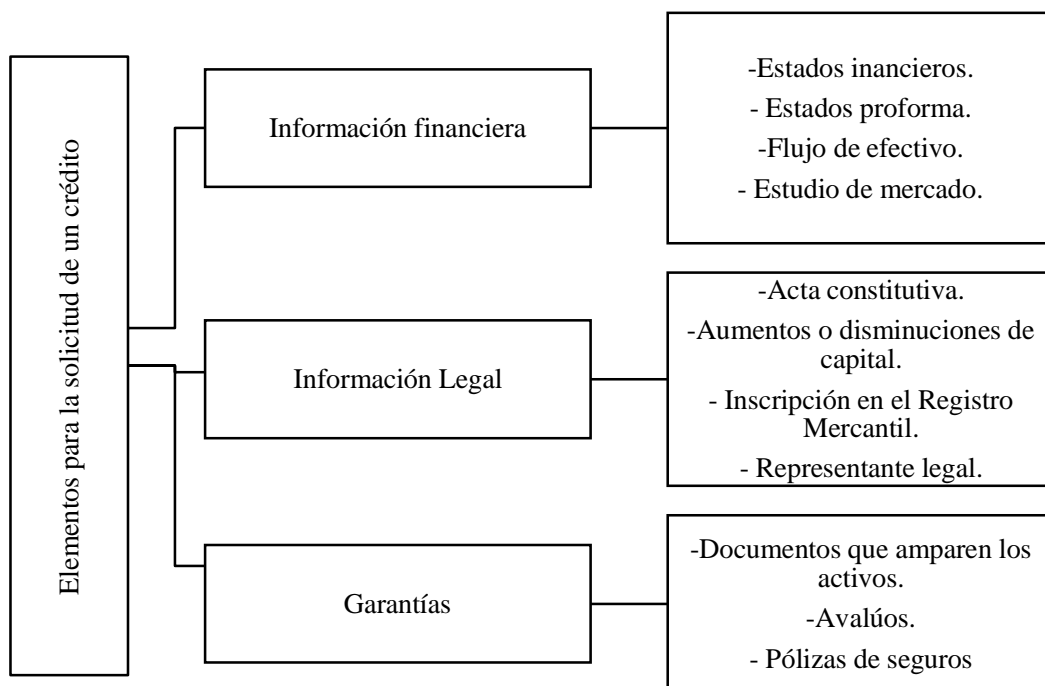
Este elemento se refiere a todas aquellas garantías que dispone el negocio o sus dueños para hacer frente el pago de la deuda, estos son evaluados a través de sus activos fijos, el valor económico de estos, y su calidad (Vargas & Mostajo, 2014).

### 2.6.5 Condiciones

Este elemento se refiere a factores externos que pueden perjudicar el negocio del acreditado, aquí se toma en cuenta la situación económica del país y del sector en que se encuentre el negocio, así como la situación política y económica de la región.

## 2.7 Elementos de una solicitud de crédito

Para la realización de un crédito, las entidades financieras deben considerar los siguientes requisitos que son importantes.



**Gráfico 4.** Elementos de una solicitud de crédito

**Elaborado por:** López (2022)

**Fuente:** Marcial (2012)

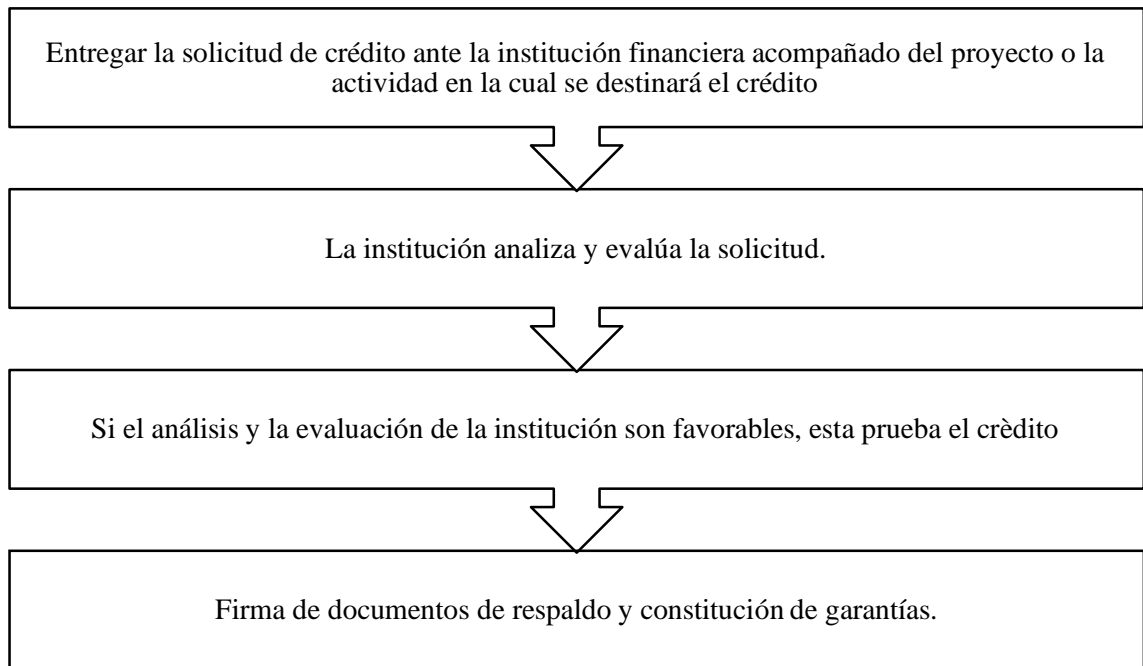
## 2.8 Consideraciones para otorgar un crédito

Las consideraciones que se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito para Marcial (2012) son los antecedentes con otras entidades financieras del ente,

porque son datos de gran relevancia cuando se va a otorgar una solicitud de crédito. La entidad, a parte de las garantías propias que ofrece, puede prometer garantías complementarias.

## 2.9 Proceso para la obtención de un préstamo

El proceso para la obtención de un préstamo para Marcial (2012) son los siguientes aspectos que son importante y comunes:



**Gráfico 5.** Proceso para la obtención de un préstamo

**Elaborado por:** López (2022)

**Fuente:** Marcial (2012)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Metodología e instrumentos de recolección de información**

##### **3.1.1 Unidad de análisis**

El presente análisis de caso fue realizado en la COAC La Floresta Ltda. que se encuentra en la provincia de Tungurahua del cantón de Ambato, ubicada en la Parroquia Picaihua. Esta cooperativa tiene 12 años brindando sus servicios en la prestación de créditos.

La investigación ostenta un enfoque metodológico mixto, es decir se encuentra fundamentada en un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para la obtención de información más concreta, se manejará la recolección de datos de los créditos otorgados que se obtendrá en los periodos 2020 y 2021 y la cartera vencida de la misma a través del departamento de créditos, el cual se llevará a cabo mediante el desarrollo de una ficha de observación que permitirá analizar como fue el impacto durante la pandemia.

También será cualitativa, porque se realizará un análisis de los hechos relevantes con el apoyo de técnicas como es la entrevista. La entrevista se realizará a las principales autoridades de cooperativa sobre el manejo de la administración financiera durante el tiempo de emergencia sanitaria por el COVID-19. Como también, se lo realizará en el área de créditos para conocer de qué manera incidió la pandemia en la otorgación de créditos, la mora por parte de los socios y como ha tenido una repercusión en la sostenibilidad de la cooperativa para la implementación de estrategias.

##### **3.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información**

**Fuentes de información primaria.** - La fuente primaria para obtener información son las entrevistas que se realizará a las principales autoridades de cooperativa sobre el manejo de la administración financiera durante el tiempo de emergencia sanitaria por

el COVID-19, para conocer de qué manera incidió la pandemia sobre la otorgación de créditos y la mora por parte de los socios y como ha tenido una repercusión en la sostenibilidad de la cooperativa. La entrevista se realizó a 3 personas.

**Tabla 1.** Personas entrevistadas

<i>Cargo</i>	<i>Departamento</i>	<i>N<sup>a</sup></i>
<i>Gerente</i>	Administrativo	<b>1</b>
<i>Jefe de créditos</i>	Créditos	<b>1</b>
<i>Analista de 4 créditos</i>	Créditos	<b>1</b>
<i>Total</i>		<b>3</b>

Elaborado por: López (2022)

**Entrevistas:** Con la entrevista se conoció de una mejor manera la situación financiera por la que paso la entidad.

**Guion de entrevista:** La entrevista se realizó con 3 guiones, con preguntas abiertas las cuales fueron elaboradas con anticipación y respondieron en 25 minutos por persona.

**Tabla 2.** Preguntas de la entrevista y sus cargos

**Preguntas de la entrevista y sus cargos**

<b>CUESTIONARIO</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Cargos</b>
1.- Durante la pandemia ¿Cómo afectó la otorgación de créditos para los socios?	Gerente Jefe de créditos
2.- Durante la pandemia ¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados dentro del área de créditos? ¿Cuáles fueron?	Analista de créditos

- 
- 3.- ¿Cuál fue el proceso de créditos que adoptó la COAC durante la emergencia sanitaria?
  - 4.- ¿Cuáles fueron los riesgos que atravesó la COAC al conceder créditos durante el COVID-2019?
  - 5.- ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó la COAC para la realización de créditos en tiempos de pandemia?
  - 6.- ¿De qué manera beneficio las estrategias de créditos que adoptó la COAC durante el período de pandemia?
  - 7.- ¿De qué manera fue afectada la cartera de crédito de la COAC?
  - 8.- ¿Cuáles fueron las medidas que se tomaron para confrontar la cartera vencida durante la emergencia sanitaria?
  - 9.- ¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecutó la COAC durante la pandemia?
  - 10.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en mayor proporción durante la pandemia?
  - 11.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en menor proporción durante la pandemia?
  - 12.- ¿Cómo influyó la pandemia en la situación financiera de la entidad?
  - 13.- ¿Cómo ayudó la COAC a los socios para el pago de los créditos?

---

**Elaborado por:** López (2022)

**Fuentes de información secundaria.** – Serán los datos de los créditos del periodo 2020 al 2021, obtenidos por el departamento de créditos de la COAC La Floresta Ltda.,

el cual se llevará a cabo mediante el desarrollo de una ficha de observación que permitirá analizar como fue el impacto durante la pandemia.

**Observación.** - Para la obtención de información confiable se va a aplicar una ficha de observación con los datos recopilados en la organización sobre los créditos que fueron otorgados durante el periodo 2020 y 2021, para que sirva de apoyo para el desarrollo de dicho análisis.

**Ficha de observación.** – Se realizó mediante una tabla:

**Tabla 3.** Ficha de observación de créditos otorgados del año 2020

<b>Año 2020</b>				
<b>DE 0 A 10.000</b>				
<b>NOMBRE DE TIPO DE CREDITO</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
CONSUMO Back to Back				
CONSUMO Consolida Deudas				
CONSUMO Emergente				
CONSUMO Mi Casa				
CONSUMO Todo Hogar				
Credi Consumo				
Credi Hogar				
Credi Inversión				
MICRO Ágil				
MICRO Al Vencimiento				
MICRO Efectivo				
MICRO Emergente				
Micro Empresarial				
Micro Productivo				
MICROCREDITO BASE				
MICROPICAIHUA				
Ordering Solidario				
<b>TOTAL</b>				
<b>DE 10.001 A 20.000</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
CONSUMO Mi Casa				

---

Credi Consumo  
 Credi Inversión  
 MICRO Ágil  
 MICRO Al Vencimiento  
 MICRO Efectivo  
 MICRO Emergente  
 Micro Empresarial  
 Micro Productivo  
 MICROCREDITO BASE

**TOTAL**

**DE 20.001 A 30.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
CONSUMO Mi Casa				
Credi Consumo				
MICRO Emergente				
Micro Empresarial				
Micro Productivo				
MICROCREDITO BASE				
Ordering Solidario				

**TOTAL**

**DE 30.001 A 40.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
CONSUMO Mi Casa				
MICRO Ágil				
Micro Empresarial				

**TOTAL**

**DE 40.001 A 50.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>

**TOTAL**

---

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

**Tabla 4.** Ficha de observación de créditos otorgados del año 2021

2021				
<b>DE 0 A 10.000</b>				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Mi Casa				
Credi Consumo				
Credi Hogar				
Credi Inversión				
MICRO Ágil				
MICRO AI Vencimiento				
MICRO Efectivo				
MICRO Emergente				
Micro Empresarial				
Micro Productivo				
<b>DE 10.001 a 20.000</b>				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
Credi Consumo				
Credi Inversión				
MICRO Ágil				
MICRO AI Vencimiento				
MICRO Efectivo				
MICRO Emergente				
Micro Empresarial				
Micro Productivo				
MICRO CREDITO BASE				
<b>DE 20.001 a 30.000</b>				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
Credi Consumo				
Credi Inversión				
MICRO AI Vencimiento				
MICRO Emergente				



Micro Empresarial  
MICROCREDITO  
BASE

**DE 30.001 a 40.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
Credi Consumo				<b>2.922</b>
MICRO AI Vencimiento Micro Empresarial MICROCREDITO BASE				

**DE 40.001 a 50.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
MICRO AI Vencimiento MICRO Emergente Micro Empresarial				
<b>TOTAL</b>				

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

**Tabla 5.** Ficha de observación del número total de créditos otorgados

<b>Montos de créditos otorgados</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Valor Relativo 2020</b>	<b>Valor Relativo 2021</b>	<b>Valor Absoluto 2020 y 2021</b>
<b>DE 0 A \$10.000</b>					
<b>DE \$10.001 A \$20.000</b>					
<b>DE \$20.001 A \$30.000</b>					
<b>DE \$30.001 A \$40.000</b>					
<b>DE \$40.001 A \$50.000</b>					
<b>TOTAL</b>					

**Elaborado por:** López (2022)

**Tabla 6.** Ficha de observación del total de créditos otorgados en dinero

Montos de créditos otorgados	Año 2020 (\$)	Año 2021 (\$)	Valor Relativo 2020	Valor Relativo 2021	Relativo	Valor Absoluto 2020 y 2021 (\$)
DE 0 A \$10.000						
DE \$10.001 A \$20.000						
DE \$20.001 A \$30.000						
DE \$30.001 A \$40.000						
DE \$40.001 A \$50.000						
TOTAL						

Elaborado por: López (2022)

**Tabla 7.** Ficha de observación de cartera vencida entre los años 2020 y 2021

14	CARTERA VENCIDA DE CREDITOS	AÑOS		VARIACIÓN	
		2020	2021	Absoluta	Relativa
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida				
1452	Cartera de microcrédito vencida				
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida				
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida				
	TOTAL				

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022)

Elaborado por: López (2021)

### 3.2 Método de análisis de información

Para el análisis de créditos otorgados por La COAC La Floresta Ltda. en tiempos de pandemia tiene un enfoque cualitativo, porque es aquella que trata de comprender y explicar la vida social a través de palabras, gráficos, entre otros, a través de técnicas y métodos (Sánchez , 2019). Por lo que, se pudo analizar los créditos dentro de ese periodo para conocer el impacto que tuvo, también, se estudió los procedimientos que adopto la entidad financiera en el periodo 2020 y 2021 para que esta siga en adelante y el análisis de la cartera vencida durante la emergencia sanitaria.

### 3.2.1. Plan de procesamiento y análisis de información

En el procesamiento y el análisis de la información se realizó mediante el estudio de las entrevistas, las cuales fueron ejecutadas a 3 personas que pertenecen a La COAC La Floresta Ltda. Por otra parte, se analizó la ficha de observación, la cual fue ejecutada a través de datos de los diferentes tipos de créditos que entregó la Cooperativa a los socios durante ese periodo de emergencia sanitaria.

**Tabla 8.** Procesamiento y análisis de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
¿Para qué?	Para analizar los créditos otorgados y su impacto durante la pandemia
¿Quién lo realiza?	Investigadora Mercy López
¿A quién ?	Al gerente, jefe de créditos, analista de créditos
¿Sobre qué?	Los Créditos de la cooperativa
¿Cuándo?	Marzo 2022- Julio 2022
¿Dónde?	En La COAC La Floresta Ltda.
¿Cómo?	Mediante entrevistas y ficha de observación

Elaborado por: López (2022)

### **Análisis de las entrevistas**

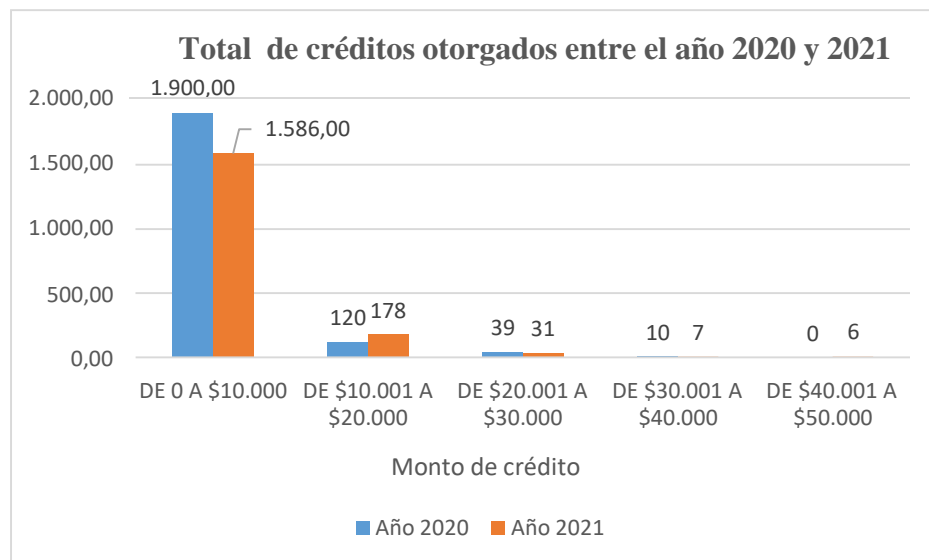
El análisis de las respuestas de las 3 entrevistas se lo realizó mediante una narración para conocer los diferentes tipos de créditos que fueron entregados durante la emergencia sanitaria, su procedimiento para la otorgación y conocer de qué manera afectó la cartera vencida de la cooperativa, se realizó el análisis de las entrevistas por pregunta y un análisis general de las entrevistas realizadas.

### Análisis de la ficha de observación

Sera analizada a través de la herramienta Excel por medio de los datos recogidos de los montos de créditos que fueron otorgados durante ese periodo con su respectivo plazo y tasa de interés de cada tipo de crédito que ofrece la empresa y conocer cuál es el crédito que ha sido entregado en su mayoría hacia los socios, se puede analizar las variaciones relativas y absolutas de los créditos otorgados durante los años 2020 y 2021 en La COAC La Floresta Ltda.

**Variación Absoluta:** es el Monto del tipo de crédito X en el año 2021 menos el monto del tipo de crédito X en el año 2020.

**Variación Relativa:** es la variación absoluta sobre el monto de créditos X del año 2020.



**Gráfico 6.** Gráfico de barra del total de créditos otorgados (2020 -2021)

**Elaborado por:** López (2022)

## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO**

#### **4.1. Análisis y categorización de la información**

##### **4.1.1. Entrevista**

Se recolectó la información mediante la técnica de la entrevista a través de un guion, la entrevista se realizó a 3 trabajadores de la COAC La Floresta Ltda., los cuales respondieron a las preguntas diseñadas con anterioridad. Posteriormente, se plasmó los resultados en una tabla, en la que se puntualiza las preguntas, con sus respectivas respuestas y un pequeño análisis de la información recolectada

##### **Área administrativa**

En el área administrativa de la COAC La Floresta Ltda. Se realizó la entrevista al Sr. Gerente, Economista Oscar Ortiz.

##### **Área de créditos**

En el área de créditos de la COAC La Floresta Ltda. Se realizó la entrevista a la Sra. jefe de Créditos, Ingeniera. Cristina Ortiz.

##### **Analista de créditos**

En el área analista de créditos de la COAC La Floresta Ltda. Se realizó la entrevista a la Srta. Analista de Créditos, Ingeniera Diana Rivera

##### **4.1.1.1. Resultados de la entrevista**

**Pregunta 1.-** Durante la pandemia ¿Cómo afectó la otorgación de créditos para los socios?

##### **Análisis**

Al analizar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que se castigó el monto de crédito del que se trabajaba de manera normal, otorgaron créditos

de bajo monto de hasta \$20.0000 y \$50.000 dólares. Antes de la pandemia se otorgaba créditos de hasta \$70.000 dólares

**Pregunta 2.-** Durante la pandemia ¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados dentro del área de créditos?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que solo se cumplió la mitad los objetivos planteados, debido a que en la pandemia la cartera empezó a deteriorarse por la mora, se apertura más agencias lo que conllevo mayores gastos y en los primeros meses la entidad no otorgó créditos con normalidad. Los objetivos principales de la COAC es que pase al segmento 2, generar créditos asociativos, crecer y tener una cartera sana sin mora, y obtener mayor colocación de créditos.

**Pregunta 3.-** ¿Cuál fue el proceso de créditos que adoptó la COAC durante la emergencia sanitaria?

**Análisis**

Al analizar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que se realizó el mismo proceso de otorgación de créditos durante la pandemia, solo que en este periodo tuvo más énfasis en el trabajo de campo, para verificar la capacidad de pago del socio, ya que se enfocó en socios con actividades que estaban activas durante la pandemia.

El proceso para la otorgación de créditos, durante la pandemia fue:

- 1.- Se inició realizando un proceso de prospección puede ser en campo o en oficina
- 2.- Se hizo un levantamiento de información y se verifico en la central de riesgos y en páginas de control como son la judicatura, Coactivas, SRI, entre otros, para tener conocimiento de algún inconveniente.
- 3.- Después de ese filtro, se levantó información de los ingresos de los socios, para conocer su actividad y según eso determinar la capacidad de pago.
- 4.- A continuación, el asesor elaboro un informe con la información de las páginas y de campo, y envía al sistema DATA

- 5.- Se hizo un proceso de verificación de información a través de llamadas telefónicas y de información de base que tiene la COAC
- 6.- Se toma la decisión si el crédito es apto y si cumple con los perfiles, considerando las 5 C de créditos para poder determinar si el proyecto es viable o no dentro de la agencia matriz.
- 7.- Después, se comunicó al asesor para que pueda notificar al socio si es aprobado o no
- 8.- Si se aprobó el crédito, se procedía a desembolsar el crédito.
- 9.- El socio se acercaba a la COAC para su retiro

**Pregunta 4-** ¿Cuáles fueron los riesgos que atravesó la COAC al conceder créditos durante el COVID-2019?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que el principal riesgo es la mora por parte de los socios, lo que conlleva a tener cartera vencida y la falta de liquidez debido a que se realizó un diferimiento a las cuotas lo cual provoco un ingreso y colocación de créditos menor, afecto en el incremento del valor de la provisión debido a que mayores días de retraso más porcentaje de provisión, al momento de ampliar los plazos

**Pregunta 5.-** ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó la COAC para la realización de créditos en tiempos de pandemia?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que se realizó un comité de crédito emergente, conformado por el Gerente, jefe de créditos, analista de créditos, jefes de agencias para la toma de decisiones, las cuales fueron las siguientes:

- Otorgar montos menores de créditos.
- Especificar hacia que actividades económicas se podía direccionar durante ese periodo para otorgar créditos.
- Realizar una reestructuración de créditos.
- Ampliar plazos para que las cuotas sean menores.

- Se realizó un financiamiento con CONAFIPS para seguir operando, porque no se tenía el ingreso de los créditos que se debía pagar de manera habitual porque se difirió, hubo un 15% de socios que pagaron normalmente.
- Se aplicó un seguro de COVID, que ayudo a cubrir las 3 primeras cuotas a los socios que llegaban a contagiarse.

**Pregunta 6.-** ¿De qué manera benefició las estrategias de crédito que adoptó la COAC durante el período de pandemia?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que ayudo de manera positiva implementar estrategias durante ese periodo debido a que permitió seguir operando en el mercado con la otorgación de créditos, esto beneficio a obtener un mayor control de los activos improductivos, creación y acumulación de capital, es decir establecer reservas y la creación de estimaciones para créditos.

**Pregunta 7.-** ¿De qué manera fue afectada la cartera de crédito de la COAC?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir la existencia de mora por parte de los socios durante la pandemia lo que provocó una cartera vencida, esta cartera tubo un incremento al año 2021 a comparación del año 2020, debido a que se tiene más días de retraso de lo normal, con una recuperación lenta de cartera.

**Pregunta 8.-** ¿Cuáles fueron las medidas que se tomaron para confrontar la cartera vencida durante la emergencia sanitaria?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que debido a que las personas empezaron a quedar en mora, porque no podían invertir y trabajar, se realizó el diferimiento de hasta tres cuotas para ayudar a los socios con el interés y segmentar la cartera de créditos por probabilidad de recuperación. Buscaron estrategias de cobranza para que los socios procedan a cancelar los créditos y también se realizó refinanciamiento de créditos



**Pregunta 9.-** ¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecutó la COAC durante la pandemia?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que las principales estrategias fueron el envío constante de recordatorios a los clientes para que estos procedan con los pagos de sus cuentas. A través de mensajes amigables de forma que se concientice el pago, de manera que no se sienta atacado, por medio de llamadas, tenían que salir al campo a cobrar y en casos difíciles aplicar acciones legales.

**Pregunta 10.-** ¿Qué tipo de créditos se otorgó en mayor proporción durante la pandemia?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que durante ese periodo el tipo de crédito que más se otorgó fue el microcrédito con un 85%.

**Pregunta 11.-** ¿Qué tipo de créditos se otorgó en menor proporción durante la pandemia?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que durante ese periodo el tipo de crédito que en menor proporción se otorgó fue de manera general es el de consumo, debido a que se dejó de otorgar créditos de consumo y existe tan solo un 15 % de créditos de consumo debido a que los socios tienen un respaldo de inversión

**Pregunta 12.-** ¿Cómo influyó la pandemia en la situación financiera de la entidad?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que en el año 2020 fue afectado debido a su ampliación de agencias y por ende mayor gasto, con baja de sueldo debido a la disminución de utilidad, en el año 2021 tuvo un mayor crecimiento, pero aun así se tuvo una disminución en el capital de trabajo.

**Pregunta 13-** ¿Cómo ayudó la COAC a los socios para el pago de los créditos?

**Análisis**

Al revisar las respuestas de los funcionarios entrevistados se puede concluir que la COAC ayudo al pago de los créditos por medio de diferentes medios de pagos, con el plan de diferimiento para que los socios no acumulen el interés y las reestructuraciones de créditos

**4.1.2. Ficha de observación**

En la siguiente se muestra los diferentes tipos de créditos que otorga la COAC La Floresta Ltda. en tiempo de pandemia durante los años 2020 y 2021, donde se puede observar una variación absoluta y relativa de los diferentes tipos de créditos que han sido entregados durante ese periodo.

**4.1.2.1 Créditos otorgados en el año 2020**

**Tabla 9.** Créditos otorgados en el año 2020

<b>Año 2020</b>				
<b>DE 0 A 10.000</b>				
<b>NOMBRE DE TIPO DE CREDITO</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA %</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>CONSUMO Back to Back</b>	4	4.289,08	15	242
<b>CONSUMO Consolida Deudas</b>	2	7.446,58	16	811
<b>CONSUMO Emergente</b>	8	34.760,00	16	709
<b>CONSUMO Mi Casa</b>	2	8.841,54	15	151
<b>CONSUMO Todo Hogar</b>	2	1.690,00	16	389
<b>Credi Consumo</b>	52	157.862,88	16	500
<b>Credi Hogar</b>	20	16.714,98	15,8125	347
<b>Credi Inversión</b>	34	120.095,84	15,235294	325
<b>MICRO Ágil</b>	121	190.121,58	25,057851	399
<b>MICRO Al Vencimiento</b>	375	792.748,29	24,864	86
<b>MICRO Efectivo</b>	730	1.328.339,86	25,104246	67
<b>MICRO Emergente</b>	71	134.533,65	20	70
<b>Micro Empresarial</b>	410	1.626.216,30	18,560975	759
<b>Micro Productivo</b>	12	61.174,99	24	171

<b>MICROCREDITO BASE</b>	55	244.810,00	17,845454	882
<b>MICROPICAIHUA</b>	1	326,40	26,92	486
<b>Ordering Solidario</b>	1	1.496,25	24	180
<b>TOTAL</b>	1.900,00	4.731.468,22	331,40	6.574,00
<b>DE 10.001 A 20.000</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>CONSUMO Mi Casa</b>	1	13.200,00	15	365
<b>Credi Consumo</b>	11	144.308,02	16	1.139
<b>Credi Inversión</b>	3	49.825,00	15,333333	823
<b>MICRO Ágil</b>	4	50.934,05	22	1.190
<b>MICRO Al Vencimiento</b>	19	247.834,23	22	97
<b>MICRO Efectivo</b>	2	23.094,30	22,5	125
<b>MICRO Emergente</b>	3	39.301,22	20	120
<b>Micro Empresarial</b>	58	826.669,26	18,706896	1.308
<b>Micro Productivo</b>	1	19.950,00	22	180
<b>MICROCREDITO BASE</b>	18	259.469,16	17,083333	1.618
<b>TOTAL</b>	120	1.674.585,24	190,623562	6965
<b>DE 20.001 A 30.000</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>CONSUMO Mi Casa</b>	3	82.833,75	15	364
<b>Credi Consumo</b>	4	109.450,00	16	1.702
<b>MICRO Emergente</b>	3	64.603,96	20	121
<b>Micro Empresarial</b>	20	426.939,57	18,65	1.588
<b>Micro Productivo</b>	3	84.787,50	22	180
<b>MICROCREDITO BASE</b>	5	116.022,00	17,3	1.942
<b>Ordering Solidario</b>	1	29.925,00	22	181
<b>TOTAL</b>	39	914.561,78	130,95	6078
<b>DE 30.001 A 40.000</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>CONSUMO Mi Casa</b>	3	112.335,50	15	362
<b>MICRO Ágil</b>	1	40.000,00	22	360
<b>Micro Empresarial</b>	6	185.070,00	18,5	1.842
<b>TOTAL</b>	10	337.405,5	55,5	2564
<b>DE 40.001 A 50.000</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
	0	0		

---

<b>TOTAL</b>	0,00	0,00
--------------	------	------

---

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

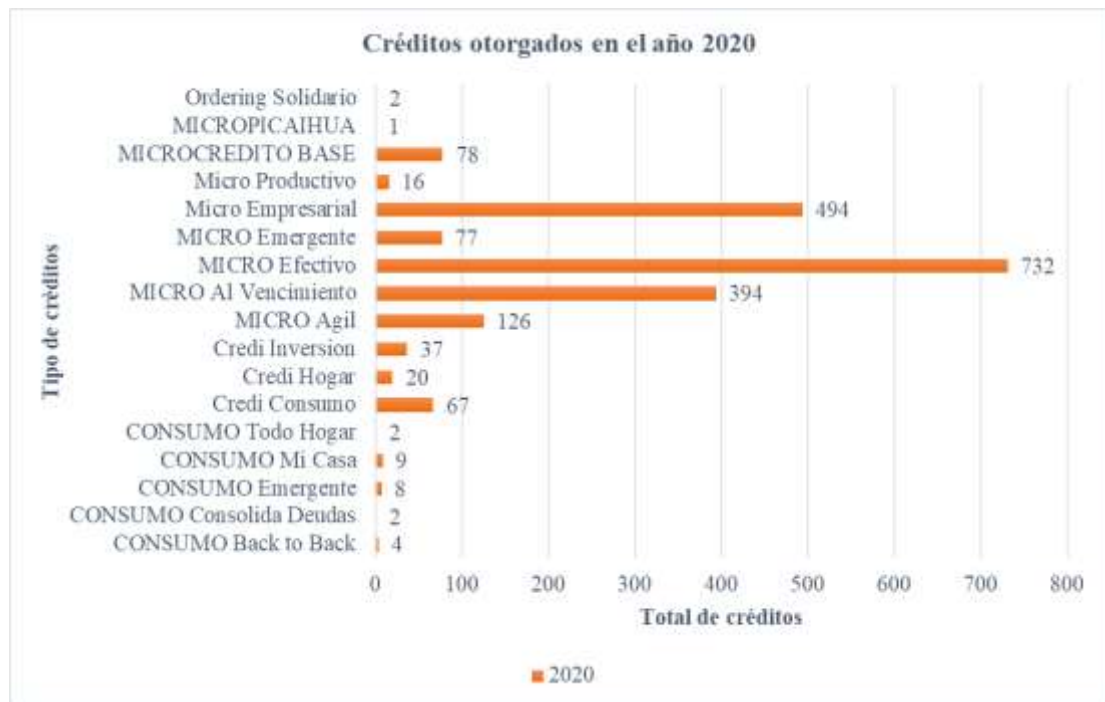
Se puede observar que los créditos otorgados por la Cooperativa La Floresta en mayor proporción y de manera general durante el año 2020 fue los créditos dentro del rango de 0 a 10.000 dólares, con un total de 1.900,00 créditos y con un valor total de \$4.731.468,22 dólares. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EFECTIVO con un total de 730 créditos, con un valor total de \$ 1.328.339,86 dólares y con una tasa de interés promediada de 25%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado MICROPICAIHUA con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$326,40 dólares, con una tasa de interés de 27% y a un plazo de 486 días.

A continuación de los créditos que en mayor proporción fueron otorgados, se encuentra el rango de 10.001 A 20.000 con un total de 120 créditos, con un valor total de \$ 1.674.585,24. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 58 créditos, con un valor total de \$ 826.669,26 y con una tasa de interés promediada de 19%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado CONSUMO MI CASA con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$13.200 dólares con una tasa de interés de 15% a un plazo de 365 días.

El rango de 20.001 A 30.000 presenta un total de 39 créditos, con un valor total de \$ 914.561,78. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 20 créditos, con un valor total de \$ 426.939,57 con una tasa de interés promediada de 19%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado ORDERING SOLIDARIO con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$29.925 dólares con una tasa de interés de 22% a un plazo de 181 días.

El rango de 30.001 A 40.000 con un total de 10 créditos, con un valor total de \$ 337.405,5. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 6 créditos, con un valor total de \$ 185.070 con una tasa de interés promediada de 19%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado MICRO ÁGIL con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$40.000 dólares con una tasa de interés de 22% a un plazo de 390 días.

En el año 2020, de manera general entre todos los rangos de montos se observa que el tipo de créditos con mayor proporción que fue otorgado es el MICRO EFECTIVO, con un total de 732 créditos y con un monto total de \$1.328.339,86 y con una tasa promediada de 25%, con menor proporción fue otorgados a los socios el tipo de crédito MICROPICAIHUA con 1 solo crédito de un valor total de \$326,40 dólares, con una tasa de interés de 27% y a un plazo de 486 días.



**Gráfico 7.** Tipo de créditos otorgados en el año 2020

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

#### 4.1.2.2. Créditos otorgados en el año 2021

**Tabla 10.** Créditos otorgados en el año 2021

2021				
DE 0 A 10.000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA %	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Mi Casa	1	1.014,90	15	371
Credi Consumo	31	94.737,69	16	624
Credi Hogar	23	19.410,35	16	393
Credi Inversión	35	74.370,00	16	218
MICRO Ágil	94	110.343,19	25,011702	289
MICRO AI Vencimiento	300	675.781,67	24,933666	88
MICRO Efectivo	365	713.614,93	25,086575	60
MICRO Emergente	362	1.429.260,48	17,16464	770
Micro Empresarial	372	1.463.988,88	19,48387	792
Micro Productivo	3	27.930,00	23,633333	181
	1.586,00	4.610.452,09	198,31	3.786,00
DE 10.001 a 20.000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA %	PLAZO EN DIAS
Credi Consumo	10	148.558,47	16	1.410
Credi Inversión	3	40.331,25	16	973
MICRO Ágil	5	52.127,73	22,72	632
MICRO AI Vencimiento	20	279.465,43	21,27	104
MICRO Efectivo	3	37.068,98	22,766666	85
MICRO Emergente	5	77.074,09	18,8	621
Micro Empresarial	125	1.795.448,90	19,312	1.415
Micro Productivo	4	74.812,50	22,225	180
MICRO CREDITO BASE	3	49.750,00	15,5	2.069
	178	2554637,35	174,593666	7489
DE 20.001 a 30.000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
Credi Consumo	3	83.640,00	16	304

<b>Credi Inversión</b>	2	54.725,00	16	360
<b>MICRO AI Vencimiento</b>	2	49.964,16	22	60
<b>MICRO Emergente</b>	4	103.508,51	19,25	912
<b>Micro Empresarial</b>	18	387.851,00	19,5	1.634
<b>MICRO CREDITO BASE</b>	2	50.745,00	12,5	1.826
	31	730433,67	105,25	5096

**DE 30.001 a 40.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>Credi Consumo</b>	1	<b>32.337,50</b>	<b>16</b>	<b>2.922</b>
<b>MICRO AI Vencimiento</b>	1	30.007,49	21,2	32
<b>Micro Empresarial</b>	2	67.510,75	19,5	2.370
<b>MICRO CREDITO BASE</b>	3	101.639,25	12,5	844
	7	231494,99	69,2	6168

**DE 40.001 a 50.000**

<b>NOMBRE</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>TASA DE INTERES PROMEDIADA%</b>	<b>PLAZO EN DIAS</b>
<b>MICRO AI Vencimiento</b>	2	99.874,31	21,2	90
<b>MICRO Emergente</b>	1	49.939,58	17,5	87
<b>Micro Empresarial</b>	3	131.340,00	19,5	2.072
<b>TOTAL</b>	6	281.153,89	58,2	2249

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

Se puede observar que los créditos otorgados por la Cooperativa La Floresta en mayor proporción y de manera general durante el año 2021 fue los créditos dentro del rango de 0 a 10.000 dólares, con un total de 1.586,00 créditos y con un valor total de \$4.610.452,09 dólares. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 372 créditos, con un valor total de \$ 1.463.988,88 dólares y con una tasa de interés promediada de 19%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado

CONSUMO MI CASA con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$1.014,90 dólares, con una tasa de interés de 15% y a un plazo de 371 días.

A continuación de los créditos que en mayor proporción fueron otorgados, se encuentra el rango de 10.001 A 20.000 con un total de 178 créditos, con un valor total de \$ 2554637,35. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 125 créditos, con un valor total de \$ 1.795.448,90 y con una tasa de interés promediada de 19%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el crédito CONSUMO EFECTIVO con el total de 3 créditos de un valor total de \$37.068,98 dólares con una tasa de interés promedio de 23%.

El rango de 20.001 A 30.000 presenta un total de 31 créditos, con un valor total de \$ 730433,67. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 18 créditos, con un valor total de \$ 387.851 con una tasa de interés promediada de 20%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado MICRO AL VENCIMIENTO con el total de 2 créditos de un valor total de \$49.964,16 dólares con una tasa de interés de 22%.

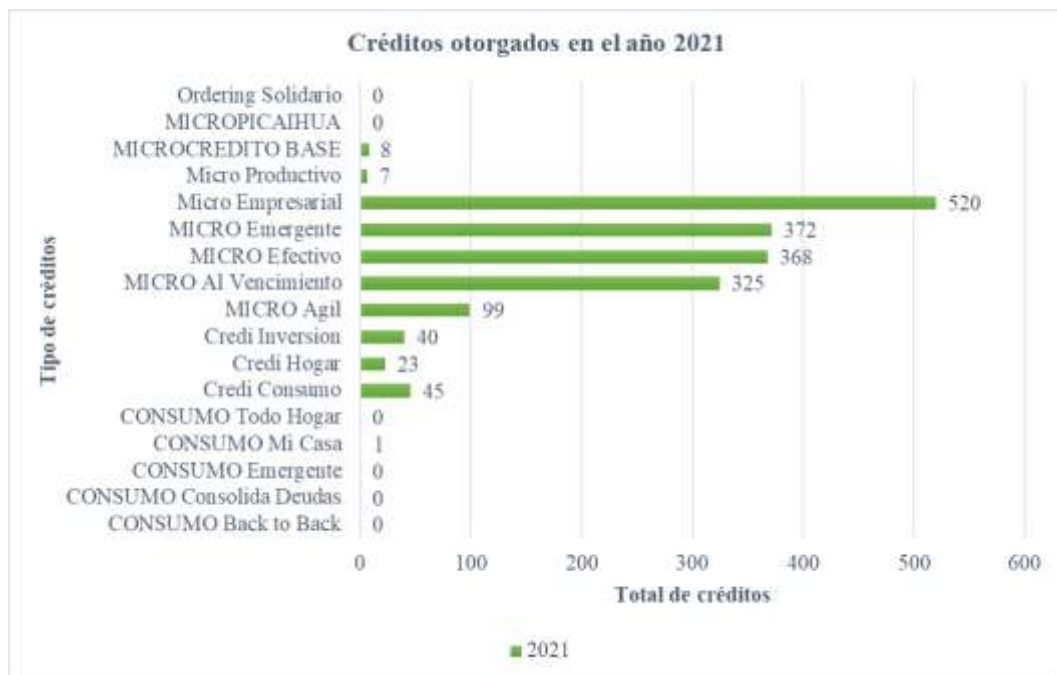
El rango de 30.001 a 40.000 con un total de 7 créditos, con un valor total de \$ 231494,99. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito MICROCREDITO BASE con un total de 3 créditos, con un valor total de \$ 101.639,25 con una tasa de interés promediada de 13%. El crédito que en menor proporción se concedió fue el crédito de nombre MICROCREDITO AL VENCIMIENTO con el total de 1 solo crédito de un valor total de \$30.007,49, con una tasa de interés de 21% a un plazo de 32 días.

El rango de 40.001 a 50.000 con un total de 6 créditos, con un valor total de \$ 281153,89. Dentro de este rango y de manera más específica, el tipo de crédito que más se concedió a los socios fue el crédito de nombre MICRO EMPRESARIAL con un total de 3 créditos, con un valor total de \$ 131.340 con una tasa de interés promediada de 20%. El crédito que en menor proporción se concedió dentro de este rango fue el tipo de crédito denominado MICRO EMERGENTE con el total de 1 solo



crédito de un valor total de \$49.939,58 dólares con una tasa de interés de 18% a un plazo de 87 días

En el año 2021, de manera general entre todos los rangos de montos el crédito que se otorgó con mayor proporción es el tipo de crédito MICRO EMPRESARIAL con un total de 372 créditos y con un valor de \$1.463.988,88 dólares, con una tasa promediada de 19% y con un plazo de 792 días créditos y con menor proporción se entregó el crédito CONSUMO MI CASA con un total de 1 crédito, con un monto total de \$1.014,90 dólares, con una tasa 15% promediada de y un plazo de 371 días.



**Gráfico 8.** Tipo de créditos otorgados en el año 2021

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

2020					2021				
DE 0 A 10000					DE 0 A 10000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS	NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Back to Back	4	4.289,08	15	242	CONSUMO Mi Casa	1	1.014,90	15	371
CONSUMO Consolida Deudas	2	7.446,58	16	811	Credi Consumo	31	94.737,69	16	624
CONSUMO Emergente	8	34.760,00	16	709	Credi Hogar	23	19.410,35	16	393
CONSUMO Mi Casa	2	8.841,54	15	151	Credi Inversion	35	74.370	16	218
CONSUMO Todo Hogar	2	1.690,00	16	389	MICRO Agil	94	110.343,19	25,011702	289
Credi Consumo	52	157.862,88	16	500	MICRO Al Vencimiento	300	675.781,67	24,933666	88
Credi Hogar	20	16.714,98	15,8125	347	MICRO Efectivo	365	713.614,93	25,086575	60
Credi Inversion	34	120.095,84	15,235294	325	MICRO Emergente	362	1.429.260,48	17,16464	770
MICRO Agil	121	190.121,58	25,057851	399	MICRO Empresarial	372	1.463.988,88	19,48387	792
MICRO Al Vencimiento	375	792.748,29	24,864	86	Micro Productivo	3	27.930	23,633333	181
MICRO Efectivo	730	1.328.339,86	25,104246	67					
MICRO Emergente	71	134.533,65	20	70					
Micro Empresarial	410	1.626.216,30	18,560975	759					
Micro Productivo	12	61.174,99	24	171					
MICRO CREDITO BASE	55	244.810,00	17,845454	882					
MICROPICAHUA	1	326,40	26,92	486					
Ordering Solidario	1	1.496,25	24	180					
<b>TOTAL</b>	<b>1.900,00</b>	<b>4.731.468,22</b>	<b>331,40</b>	<b>6.574,00</b>		<b>1.586,00</b>	<b>4.610.452,09</b>	<b>198,31</b>	<b>3.786,00</b>
DE 10001 A 20000					DE 10001 a 20000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS	NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Mi Casa	1	13.200	15	365	Credi Consumo	10	148.558,47	16	1.410
Credi Consumo	11	144.308,02	16	1.139	Credi Inversion	3	40.331,25	16	973
Credi Inversion	3	49.825	15,333333	823	MICRO Agil	5	52.127,73	22,72	632
MICRO Agil	4	50.934,05	22	1.190	MICRO Al Vencimiento	20	279.465,43	21,27	104
MICRO Al Vencimiento	19	247.834,23	22	97	MICRO Efectivo	3	37.068,98	22,766666	85
MICRO Efectivo	2	23.094,30	22,5	125	MICRO Emergente	5	77.074,09	18,8	621
MICRO Emergente	3	39.301,22	20	120	Micro Empresarial	125	1.795.448,90	19,312	1.415
Micro Empresarial	58	826.669,26	18,706896	1.308	Micro Productivo	4	74.812,50	22,225	180
Micro Productivo	1	19.950	22	180	MICRO CREDITO BASE	3	49.750	15,5	2.069
MICRO CREDITO BASE	18	259.469,16	17,083333	1.618					
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>1674585,24</b>	<b>190,623562</b>	<b>6965</b>		<b>178</b>	<b>2554637,35</b>	<b>174,593666</b>	<b>7489</b>
DE 20001 A 30000					DE 20001 a 30000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS	NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Mi Casa	3	82.833,75	15	364	Credi Consumo	3	83.640	16	304
Credi Consumo	4	109.450	16	1.702	Credi Inversion	2	54.725	16	360
MICRO Emergente	3	64.603,96	20	121	MICRO Al Vencimiento	2	49.964,16	22	60
Micro Empresarial	20	426.939,57	18,65	1.588	MICRO Emergente	4	103.508,51	19,25	912
Micro Productivo	3	84.787,50	22	180	Micro Empresarial	18	387.851	19,5	1.634
MICRO CREDITO BASE	5	116.022	17,3	1.942	MICRO CREDITO BASE	2	50.745	12,5	1.826
Ordering Solidario	1	29.925	22	181					
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>914561,78</b>	<b>130,95</b>	<b>6078</b>		<b>31</b>	<b>730433,67</b>	<b>105,25</b>	<b>5096</b>
DE 30001 A 40000					DE 30001 a 40000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS	NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
CONSUMO Mi Casa	3	112.335,50	15	362	Credi Consumo	1	32.337,50	16	2.922
MICRO Agil	1	40.000	22	360	MICRO Al Vencimiento	1	30.007,49	21,2	32
Micro Empresarial	6	185.070	18,5	1.842	Micro Empresarial	2	67.510,75	19,5	2.370
					MICRO CREDITO BASE	3	101.639,25	12,5	844
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>337405,5</b>	<b>55,5</b>	<b>2564</b>		<b>7</b>	<b>231494,99</b>	<b>69,2</b>	<b>6168</b>
DE 40001 A 50000					DE 40001 a 50000				
NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS	NOMBRE	TOTAL DE CREDITOS	VALOR TOTAL	TASA DE INTERES PROMEDIADA	PLAZO EN DIAS
					MICRO Al Vencimiento	2	99.874,31	21,2	90
					MICRO Emergente	1	49.939,58	17,5	87
	0	0			Micro Empresarial	3	131.340	19,5	2.072
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>281153,89</b>	<b>58,2</b>	<b>2249</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.069,00</b>	<b>7.658.020,74</b>			<b>TOTAL</b>	<b>1.808,00</b>	<b>8.408.171,99</b>		

Gráfico 9. Comparación de los créditos otorgados en los dos años

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** La Floresta Cía. Ltda. (2022)

A relacionar las tablas de créditos otorgados en el año 2020 con el año 2021 se puede observar variaciones en los diferentes tipos de créditos que fueron concedidos por la Cooperativa La Floresta Ltda. durante el año 2020 y 2021, en donde se puede observar que en año 2021 se otorgaron 1.808 créditos, mientras que en el año 2020 se entregaron 2069 créditos, lo que nos revela que el año 2020 supera con 261 créditos, pero en cuanto a los recursos entregados el año 2021 presenta un monto de \$8.408.171,99 dólares y en el año 2020 el monto total fue de \$7658020,74 dólares lo que nos revela que el año 2021 supera en \$750151,25 dólares al 2020

**Tabla 11.** Tipo de créditos otorgados en los años 2020 y 2021

<b>Tipo de crédito</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>CONSUMO Back to Back</b>	4	0
<b>CONSUMO Consolida Deudas</b>	2	0
<b>CONSUMO Emergente</b>	8	0
<b>CONSUMO Mi Casa</b>	9	1
<b>CONSUMO Todo Hogar</b>	2	0
<b>Credi Consumo</b>	67	45
<b>Credi Hogar</b>	20	23
<b>Credi Inversión</b>	37	40
<b>MICRO Ágil</b>	126	99
<b>MICRO Al Vencimiento</b>	394	325
<b>MICRO Efectivo</b>	732	368
<b>MICRO Emergente</b>	77	372
<b>Micro Empresarial</b>	494	520
<b>Micro Productivo</b>	16	7
<b>MICROCREDITO BASE</b>	78	8
<b>MICROPICAIHUA</b>	1	0
<b>Ordering Solidario</b>	2	0
<b>Total de créditos</b>	<b>2069</b>	<b>1808</b>

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

El Crédito que se otorgó en mayor proporción en la Cooperativa La Floresta Cía. Ltda., en los dos años, es el MICRO EFECTIVO, en el año 2020 se entregaron 732 créditos y en el año 2021 se otorgaron 368 crédito, dando un total de 1100 créditos en los dos años y con un valor de \$ 1351434,16 dólares en el año 2020 y en el año 2021 con un valor de \$ 750683,91 dólares, dando un total de \$ 2102118,07 dólares. Y el crédito que fue concedido en menos proporción entre el año 2020 y 2021 fue el crédito denominado MICROPICAIHUA con el total de 1 solo crédito concedido en el año 2020 de un valor total de \$326,40 dólares, con una tasa de interés de 27% y a un plazo de 486 días.

**Tabla 12.** Número total de créditos otorgados en el año 2020 y 2021

<b>Montos de créditos otorgados</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2021</b>	<b>Valor Relativo 2020</b>	<b>Valor Relativo 2021</b>	<b>Valor Absoluto 2020 y 2021</b>
<b>DE 0 A \$10.000</b>	1.900	1.586	91,83%	87,72%	-314
<b>DE \$10.001 A \$20.000</b>	120	178	5,80%	9,85%	58
<b>DE \$20.001 A \$30.000</b>	39	31	1,88%	1,71%	-8
<b>DE \$30.001 A \$40.000</b>	10	7	0,48%	0,39%	-3
<b>DE \$40.001 A \$50.000</b>	0	6	0,00%	0,33%	6
<b>TOTAL</b>	<b>2.069</b>	<b>1.808</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** COAC La Floresta Ltda. (2022)

**Elaborado por:** López (2022)

Se puede observar que en el año 2020 se entregaron un total de 2.069 créditos y en el año 2021 se concedieron 1.808 créditos en total, entre los dos años los créditos que más fueron otorgados son de 0 a 10.000 dólares, con un total de 1900 créditos en el año 2020 que es el 91,83% y en el año 2021 disminuyo con un total de créditos de 1586 créditos que es el 87,72%. Y en menor proporción se entregaron para ambos años los creditos de 40001 a 50000 dólares, con 0 créditos otorgados en el año 2020 que es el 0% y en el año 2021 entregaron solamente 6 créditos a sus socios que representa el 0,33%.

**Tabla 13.** Total de créditos otorgados entre los años 2020 y 2021 en dinero

Montos de créditos otorgados	Año 2020(\$)	Año 2021 (\$)	Valor Relativo 2020	Valor Relativo 2021	Valor Absoluto 2020 y 2021 (\$)
<b>DE 0 A \$10.000</b>	4.731.468,22	4.610.452,09	62%	54,83%	- 121.016,13
<b>DE \$10.001 A \$20.000</b>	1674585,24	2554637,35	22%	30,38%	880.052,11
<b>DE \$20.001 A \$30.000</b>	914561,78	730433,67	12%	8,69%	- 184.128,11
<b>DE \$30.001 A \$40.000</b>	337405,5	231494,99	4%	2,75%	- 105.910,51
<b>DE \$40.001 A \$50.000</b>	0	281153,89	0%	3,34%	281.153,89
<b>TOTAL</b>	7.658.020,74	8.408.171,99	100%	100%	

Fuente: COAC La Floresta Ltda. (2022)

Elaborado por: López (2022)

Se puede observar que en año 2020 y 2021 los créditos que más fueron otorgados son de 0 a 10000 dólares, con un monto total de \$4.731.468,22 en el año 2020 que es el 62% y en el año 2021 disminuyó con un monto total de \$ 4.610.452,09 que es el 55%. Y en menor proporción se entregaron para ambos años los créditos de 40001 a 50000 dólares, con un monto total de \$ 0 dólares en el año 2020 que es el 0% y en el año 2021 con un monto total de \$ 281153,89 que representa el 3%.

#### **4.1.2.3. Cartera vencida de los años 2020 y 2021**

Los créditos otorgados por la COAC La Floresta Ltda. durante la pandemia generó cartera vencida en los años 2020 y 2021, la cual está conformado por el Grupo del Activo, su subgrupo denominado como Cartera de créditos, la cual se puede observar en la siguiente tabla las cuentas que tiene cartera vencida en la cooperativa

**Tabla 14.** Cartera vencida entre los años 2020 y 2021

14	CARTERA VENCIDA DE CREDITOS	AÑOS		VARIACIÓN	
		2020	2021	Absoluta	Relativa
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	3.310,07	10.124,75	6.814,68	205,88%
1452	Cartera de microcrédito vencida	24.913,68	18.875,40	-6.038,28	-24,24%
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida	1.141,57	4.860,00	3.718,43	325,73%
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	0,00	40.000,00	40.000,00	-
	<b>TOTAL</b>	29.365,32	73.860,15	44.494,83	

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022)

**Elaborado por:** López (2021)

Se puede observar que la cartera vencida de la COAC La Floresta Ltda. durante el año 2020 existe una cartera vencida de \$ 29.365,32 dólares y en el año 2021 tiene un valor de \$73.860,15, lo que nos revela que en el año 2021 supera con \$44.494,83 dólares, la cuenta que tiene mayor cartera vencida es la Cartera de microcrédito refinanciada con un valor de \$40.000 en el año 2021. Y la cuenta que ha disminuido ha comparación del año 2020 es la Cartera de microcrédito vencida.

#### 4.2 Narración del caso

La Cooperativa de Ahorro y crédito La Floresta Ltda. es una entidad que ofrece a los socios el ahorro, otorgación de créditos e inversión, entre los productos que ofrecen son el ahorro socio, ahorro futuro, ahorro empresarial, ahorro semillita, deposito plazofijo, micro productivo, credi hogar, micro empresarial, crédito de consumo, micro ágil, entre otros. La COAC se encuentra ubicada en la Parroquia Pichirhua, siendo la agencia matriz que pertenece al cantón Ambato. La cooperativa logró su personería jurídica el 20 de septiembre del año 2004, mediante el Acuerdo Ministerial N.º 0000006 – SDRCC – 2004. Hoy en día cuenta con agencias en Píllaro, Salcedo, Mayorista, Galápagos y Cevallos (Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda., 2022).

Durante la pandemia, las principales medidas que adoptó la COAC La Floresta Ltda. fue designados por el Gerente general Eco. Oscar Ortiz, con el apoyo de su hermana la Ing. Christina Ortiz. Se realizo un plan de contingencia, lo cual se conformó un comité de crédito emergente que está conformado por el Gerente, jefa de créditos, analista de créditos, jefes de agencias, para realizar directrices y tomar decisiones durante la emergencia sanitaria.

Tomando en cuenta las resoluciones implementadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), la cual expusola norma para la aplicación del artículo 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitariopara combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19, bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS) por consiguiente, la COAC adoptó diversas políticas y procedimientos como fue el diferimiento de cuotas y la reprogramación de pago de cuotas.

Por medio del comité de créditos, se implementó estrategias que permitieron que la entidad se mantuviera en el mercado, como fue la reducción de monto de créditos. Asílo menciona el Econ. Oscar Ortiz Gerente de la cooperativa:

*Econ. Oscar Ortiz.* - «Se otorgó créditos de menor valor de hasta \$20.0000 y de \$50.000 solo a socios conocidos, en las agencias se otorgó créditos de \$5.000 hasta \$10.000, se realizó un diferimiento de cuotas hasta 3 meses dadapor la resolución de la Superintendencia, lo que provoco es no tener el mismoingreso de liquidez debido a que no se cobró dichas cuotas y se redujo la meta de colocación mensual para mantenerse, con la ayuda del financiamiento con la CONAFIPS se pudo seguir operando».

También, fueron más estrictos en función al cumplimiento del perfil, especificaron hacía que actividades económicas se podía direccionar durante ese periodo, como fue al sector agrícola, empresas que se dedicaban a la alimentación, supermercados, entretros., que fueron las que más estaban funcionando durante la pandemia. En el sectorrural se mantuvo las inspecciones habituales para conocer

si los montos solicitados eran los adecuados para los socios, para su crecimiento durante la pandemia, en especial en el sector de la agricultura debido a que no fue tan afectado.

Realizaron reestructuración de créditos. Ampliaron los plazos para que las cuotas sean menores y para que el socio pueda cancelar. Realizaron un financiamiento con Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS). Así lo manifiesta la Ing. Christina Ortiz jefa de créditos de la cooperativa:

*Ing. Christina Ortiz.* - «Se realizó un financiamiento con CONAFIPS para poder colocar porque no se tenía el ingreso de los créditos que se debía pagar de manera habitual porque se difirió, hubo un 15% de socios que pagaron normalmente, con la ayuda de este financiamiento permitió seguir operando con los créditos».

Se aplicó un seguro de COVID, lo cual ayudo a cubrir a los socios que se contagiaban, y que tenían un ingreso activo durante la pandemia, solo cubría las tres primeras cuotas, no toda la deuda para que pague después con normalidad. Se realizó créditos solo a personas específicas. Este plan de contingencia permitió que la COAC se mantenga realizando sus actividades con normalidad durante la pandemia.

Pero debido a la pandemia solo se cumplió con la mitad de los objetivos planteados, en el año 2021 si hubo una reactivación y recuperación, el objetivo principal que tienen a corto plazo es pasar a segmento 2, con 20 millones de dólares, por lo cual se necesita una colocación de 16 millones. También, generar créditos asociativos mediante asociaciones para en función de esto otorgar más créditos grupales y que abastezca a más personas. Y por último mantener el crecimiento estable de las 6 agencias sin más aperturas. Como menciona la Ing. Diana Rivera analista de créditos:

*Ing. Diana Rivera.* - «No se cumplió al 100%, porque se enfocó más en las formas de como buscar la cobranza más efectiva debido a que la



cartera empezóa deteriorarse por la mora que empezaron a tener los socios y la baja demandade créditos ya que la cartera no crecía porque no tenían ingresos los socios. El objetivo es crecer en la cartera, tener más socios nuevos, mayor colocación y tener una cartera sana sin mora. En ese periodo se dio una recuperación lenta del dinero para poder aplicar la reestructuración que eran obligatorias, debido a que se bajó los plazos».

Por otra parte, la COAC durante la pandemia sufrió un gran impacto económico financiero debido a que al inicio de la emergencia sanitaria sus actividades se estancaron y no colocaron créditos durante los primeros meses. Sin embargo, la cooperativa nunca dejó de prestar sus servicios y de ofrecer financiamientos de créditos flexibles a los socios.

Se realizó el mismo proceso para entregar un crédito durante la pandemia, se tuvo más énfasis en el trabajo en campo, para verificar al sociola capacidad de pago, solo se enfocó en socios con actividades que estaban activas durante la pandemia. por lo que en el año 2021 la COAC otorgó 1.808 créditos, mientras que en el año 2020 se entregaron 2.069 créditos, dando un total de 3.877 créditos entre los dos años, pero en cuanto a los recursos entregados el año 2021 presenta un monto de 8.408.171,99 dólares y en el año 2020 el monto total fue menor con un valor de \$7658020,74 dólares, con un total de \$ 16.066.192,73 dólares entre los dos años.

El Crédito que se otorgó en mayor proporción en la Cooperativa La Floresta Cía. Ltda., en los dos años, es el MICRO EFECTIVO con el total de 1.100 créditos y con valor total de \$ 2102118,07 dólares. Y el crédito que fue concedido en menor proporción entre el año 2020 y 2021 fue el crédito denominado MICROPICAIHUA con el total de 1 solo crédito concedido en el año 2020 de un valor total de \$326,40 dólares.

En el año 2020, el tipo de créditos con mayor proporción que fue otorgado es el MICRO EFECTIVO, con un total de 732 créditos, con menor proporción fue otorgados a los socios el tipo de crédito MICROPICAIHUA con 1 solo crédito.

En el año 2021, el crédito que se otorgó con mayor proporción es el crédito MICRO EMPRESARIAL con un total de 372 créditos y con menor proporción se entregó el crédito CONSUMO MI CASA con un total de 1 crédito.

En cuanto a la cartera en el periodo de pandemia, hubo un incremento en la cartera vencida, debido a la normativa que estaba controlada por la SEPS, hizo que aplase los días de morosidad y un diferimiento de las tres primeras cuotas, a pesar de haber realizado refinanciamiento de créditos en la COAC, conllevó a obtener cartera vencida en el año 2020 con un valor de \$ 29.365,32 dólares y en el año 2021 tiene un gran incremento de un valor de \$73.860,15, la cuenta que tiene mayor cartera vencida es la Cartera de microcrédito refinanciada vencida con un valor de \$40.000.

La presencia de cartera vencida afectó en el incremento del valor de la provisión debido a que mayores días de retraso más porcentaje de provisión, la provisión es aquella reserva económica con el objetivo de cubrir posibles pérdidas que pueda ocurrir. La otorgación de créditos durante la pandemia obtuvo un incremento de mora por parte de los socios debido a que en ese periodo muchas de las personas no podían cancelar con normalidad por la ausencia de trabajo y por la enfermedad del COVID- 19 que no permitió realizar las actividades de manera habitual.

Las estrategias de cobranza que ejecutó la COAC durante la pandemia fue por medio la reprogramación de créditos y el diferimiento de cuotas para los socios que tienen demasiados días de retraso, se realizó llamadas para poder notificar a los socios para que realicen el pago respectivo y así no entrar en problemas judiciales. Como afirma la Ing. Diana Rivera analista de créditos.

*Ing. Diana Rivera.* - «Se realizó el envío constante de recordatorios para que estos procedan con los pagos de sus cuentas, teniendo en cuenta cómo llegar al cliente, lo importante es que el cliente no se sienta atacado. Como llamadas en modo conversación de su situación actual, mensajes amigables para generar confianza de modo que pongan énfasis en el pago a la COAC.»

### **4.3. Limitaciones del estudio**

Para la realización del presente análisis de caso se presentaron algunas limitaciones, que son las siguientes:

- La movilidad para llegar a la COAC durante el paro nacional que sufrió el país, debido a que este acontecimiento no me permitió obtener cierta información para las fichas de observación que se requería para continuar con el desarrollo del presente análisis de caso ya porque se encontraban cerradas las vías.
- Para la realización de la entrevista no se pudo ejecutar en el tiempo determinado por motivo del paro nacional, por ende, en las entrevistas se demoró un poco más de lo esperado, pero se la pudo realizar con éxito.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Una vez culminado el presente análisis de caso la conclusión con respecto al primer objetivo se puede identificar que la COAC La Floresta Ltda., durante la pandemia continuó prestando sus servicios y de ofrecer créditos flexibles a los socios, durante el año 2021 se otorgó un número menor de créditos a comparación del año 2020, pero en cuanto a la cantidad de dinero de créditos entregados, en el año 2021 se presenta un monto mayor que del 2020. En los dos años de análisis de esta investigación (2020 – 2021), el tipo de crédito otorgado en mayor proporción durante la pandemia es el denominado como MICRO EFECTIVO con un total de mil cien créditos dando un total de \$ 2.102.118,07 dólares y en menos proporción es el crédito designado como MICROPICAIHUA con el total de un solo crédito de un valor total de \$326,40 dólares en los dos años.
- Con respecto al segundo objetivo se revela que la COAC atravesó riesgos durante la emergencia sanitaria y fue el incumplimiento de pago por parte de los socios debido a que los socios no podían cancelar con normalidad sus deudas porque no se realizaba las actividades de manera habitual, provocando una cartera vencida y falta de liquidez, por motivo de que el pago no era el normal por el motivo del diferimiento. A pesar de haber realizado refinanciamiento de créditos, en el año 2021 tuvo un incremento mayor de cartera vencida a comparación del año 2020, la cuenta que tiene mayor incremento es la denominada como Cartera de microcrédito refinanciada vencida. La presencia de dicha cartera afecto en el aumento del valor de la provisión debido a que mayores días de retraso más porcentaje de provisión, es decir la reserva económica que cuenta la entidad aumento.

- Con respecto al tercer objetivo se manifiesta que las estrategias que implementaron la cooperativa durante la pandemia tuvieron un impacto positivo, porque permitió el control de activos improductivos, creación y acumulación de capital para establecer reservas y la creación de estimaciones para créditos incobrables. Las estrategias más importantes que implementaron son la realización de un comité de crédito emergente para realizar directrices y tomar decisiones, como es el reducir montos de créditos, ampliar plazos para que las cuotas sean menores, el diferimiento de las primeras cuotas para que el socio pueda cancelar sus deudas, además se realizó un financiamiento con CONAFIPS que le permitió durante ese periodo seguir operando y la reestructuración de créditos lo que permitió a que la entidad continúe realizando sus actividades durante la pandemia.

## **5.2. Recomendaciones**

- En la otorgación de créditos, se debe realizar un proceso de prospección más eficiente y una verificación más cautelosa de la información del socio para prevenir inconvenientes a futuro, otorgando créditos a socios que tengan una capacidad de pago más efectiva y así poder cumplir a cabalidad con los objetivos planteados de crecer, tener una cartera sana sin mora, y obtener mayor colocación de créditos.
- Implementar estrategias de cobranza mediante un análisis periódico de los créditos y dar seguimiento a los mismos que se encuentra en la cartera vencida, con el fin de recuperar la cartera y aumentar la liquidez de la entidad y así poder cubrir con las obligaciones.
- El Gerente General de la COAC debe mantener y mejorar las diferentes estrategias aplicadas en pandemia además de generar una mayor promoción de los diferentes servicios que oferta la Cooperativa utilizando medios de comunicación como tv, radio o prensa escrita además de redes sociales para captar un mayor número de socios y así tener una mayor presencia en el mercado financiero.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco de Desarrollo de América Latina. (13 de mayo de 2020). *Las microfinanzas en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Banco Interamericano de Desarrollo . (21 de marzo de 2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Coronavirus: ¿Cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las pymes?: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>
- CEPAL. (21 de abril de 2020). *Pandemia del COVID-19 llevará a la mayor contracción de la actividad económica en la historia de la región: caerá - 5,3% en 2020*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/pandemia-covid-19-lleva-la-mayor-contraccion-la-actividad-economica-la-historia-la>
- CEPAL. (11 de marzo de 2021). *La pandemia provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción sostenible y con igualdad*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>
- Coba Molina, E. M., Díaz Córdova, J. F., & Tapia Panchi, E. P. (13 de noviembre de 2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 192-205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/html/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (Marzo de 2021). *Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46710-financiamiento-desarrollo-la-era-la-pandemia-covid-19-despues>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda. (2022). *Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda*. Obtenido de <https://coopfloresta.fin.ec/mision-y-vision/>
- Marcial, P. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de [https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n\\_financiera\\_Marcial\\_C%C3%B3rdova\\_Padilla\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdova_Padilla_FREELIBROS_ORG)

- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [file:///D:/Usuario/Downloads/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales.pdf](file:///D:/Usuario/Downloads/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales.pdf)
- Powell, A. (6 de febrero de 2021). *BID*. Obtenido de Sobre la macroeconomía de la pandemia COVID-19 y los riesgos que esta dejará a su paso: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/sobre-la-macroeconomia-de-la-pandemia-covid-19-y-los-riesgos-que-esta-dejara-a-su-paso/>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional*. Ecuador: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. Obtenido de <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>
- Rodriguez, M., Villarreal, A., Granizo, D., Vela, J. S., & Santillán, A. (2021). *Evolución de las Cooperativas financieras Ecuatorianas*. Ecuador: Asobanca. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/Evolucion-de-las-Cooperativas-agosto-2021-completo.pdf>
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de administración*, 295-319.
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en docencia universitaria*.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *SEPS*. Obtenido de Portal Estadístico SEPS: <https://www.seps.gob.ec/>
- Valle Córdova, E. E. (2010). *Crédito y Cobranzas*. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 5-25.

## ANEXOS

### Anexo 1.- Guion de entrevista (Gerente)

---

#### GUION DE ENTREVISTA

---

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre las estrategias implementadas en la COAC La Floresta Ltda., el proceso de otorgación de créditos y los créditos otorgados por la entidad en tiempo de pandemia, y como ha influenciado en la situación de emergencia la otorgación de créditos.

La entrevistada se realiza al gerente y el tiempo definido será de entre 20 a 25 minutos

Preguntas	Respuestas
<b>1.- Durante la pandemia ¿Cómo afecto la otorgación de créditos para los socios?</b>	<b>Econ. Oscar:</b> Se otorgó créditos de menor valor de hasta \$20.0000 y de \$50.000 solo a socios conocidos, en las agencias se otorgó créditos de \$5.000 hasta \$10.000.
<b>2.- Durante la pandemia ¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados dentro del área de créditos? ¿Cuáles son?</b>	<b>Econ. Oscar:</b> Se cumplió un 50% de los objetivos planteados durante la pandemia, pero para el 2021 hubo una reactivación y se mejoró el cumplimiento de las metas, el objetivo principal es transitar a segmento 2, con 20 millones de dólares, con una colocación de 16 millones de dólares, también generar créditos asociativos para en función de eso otorgar más créditos grupales y que abastezca a más personas, mantener el crecimiento estable de las 6 agencias sin más aperturas y mantener una cartera sana
<b>3.- ¿Cuál fue el proceso de créditos que adopto la</b>	<b>Econ. Oscar:</b> Se realizó el mismo proceso durante la pandemia, solo se tuvo más énfasis en el trabajo en campo, para verificar al socio, puesto que no

---



---

**COAC durante la emergencia sanitaria?** tenían créditos pre aprobado debido a que no se cuenta con una base de la empresa Equifax.

El proceso para la otorgación de créditos, durante la pandemia fue:

1.- Se inició realizando un proceso de prospección puede ser en campo o en oficina

2.- Se hizo un levantamiento de información y se verifico en la central de riesgos y en páginas de control como son la judicatura, Coactivas, SRI, entre otros, para tener conocimiento de algún inconveniente.

3.-Después de ese filtro, se levanto información de los ingresos de los socios, para conocer su actividad y según eso determinar la capacidad de pago.

4.- A continuación, el asesor elaboro un informe con la información de las páginas y de campo, y envió al área de créditos.

5.- Se hizo un proceso de verificación de información a través de llamadas telefónicas y de información de base que tiene la COAC.

6.- Se toma la decisión si el crédito es apto y si cumple con los perfiles, considerando las 5 C de créditos para poder determinar si el proyecto es viable o no dentro de la agencia matriz.

7.- Después, se comunicó al asesor para que pueda notificar al socio si es aprobado o no

8.- Si se apruebo el crédito, se procedía a desembolsar el crédito.

9.- El socio se acercaba a la COAC para su retiro

**4- ¿Cuáles fueron los riesgos que atravesó la COAC al conceder Econ. Oscar:** El incumplimiento de pago por parte de los socios y la falta de transparencia al solicitar un crédito debido a que muchos de ellos solicitaban

**créditos durante el COVID-2019?**

el por motivos de salud, lo cual provoco morosidad que hoy en día se está ya solventando. Otro riesgo fue la falta de liquidez debido a que no fue el mismo pago normal por motivo del diferimiento de créditos, lo que provoco es no tener el mismo ingreso de liquidez debido a que no se cobró dichas cuotas y se redujo la meta de colocación mensual para mantenerse.

**5.- ¿Cuáles fueron las estrategias que implemento la COAC para la realización de créditos en tiempos de pandemia?**

**Econ. Oscar:**  
Se realizó un comité de crédito emergente para en función de eso realizar directrices y tomar decisiones como fue la reducción de monto de créditos, ser más estrictos en función al cumplimiento del perfil, especificar hacía que actividades económicas se podía direccionar durante ese periodo como fue al sector agrícola, a empresas que se dedicaban a la alimentación, supermercados, entre otros., que fueron las que más estaban funcionando.

-Realizar una reestructuración de créditos.

-Reducir montos de créditos

-Ampliar plazos para que las cuotas sean menores y para que el socio pueda cancelar.

-Se realizo un financiamiento con CONAFIS para poder colocar y seguir operando porque no se tenía el ingreso de los créditos que se debía pagar de manera habitual porque se diferió, hubo un 15% de socios que pagaron normalmente.

**6.- ¿De qué manera beneficio las estrategias de créditos que adopto la**

**Eco. Oscar:** Ayudo de manera positiva debido a que la cartera se mantuvo dentro de los márgenes de morosidad que les permitió mantenerse y las provisiones se lo llevo de manera controlada para continuar con una cartera sana ya que no fue

- COAC durante el período de pandemia?** afectado su indicador de morosidad, se mantuvo con un 2,5%, pero la diferencia es que hoy en día los créditos pasan los 60 días porque antes era hasta los 35 días y por ende se duplico entre un 4% a 5%.
- 7.- ¿De qué manera fue afectada la cartera de crédito de la COAC?** **Econ. Oscar:** La normativa de la SEPS hizo que aplase los días de morosidad, por lo que hoy en día se tiene socios con más días de retraso hasta 55 a 60 días, antes de la pandemia se tenía hasta unos 20 días de retraso. La falta de pago de los socios provoco una cartera vencida, la cual aumento.
- 8. ¿Cuáles fueron las medidas que se tomaron para confrontar la cartera vencida durante la emergencia sanitaria?** **Econ. Oscar:** La reestructuración de créditos y reprogramaciones, hubo productos de créditos que se tenía al vencimiento de 1 a 3 meses, esos clientes ya no podían cumplir porque tenían de respaldo cheques por cobrar y en función de eso debían que cancelar y como empezaron a incumplir se realizó una reestructuración de créditos, paso de créditos al vencimiento a un crédito normal en pagar en cuotas mensuales para poder controlar la cartera vencida.
- 9.- ¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecuto la COAC durante la pandemia?** **Econ. Oscar:** Para los clientes que tienen demasiados días de retraso concientizarles por medio de llamadas e ir a notificarles para que realicen el pago respectivo y así no entrar en problemas judiciales.
- 10.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en mayor proporción durante la pandemia?** **Econ. Oscar:** Se entregaron en mayor proporción los Microcréditos con un 85%
- 11.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en menor proporción durante la pandemia?** **Econ. Oscar:** Se dejo de otorgar créditos de consumo y existe tan solo un 15 % debido a que tiene un respaldo de inversión.

---

**proporción durante la  
pandemia?**

**12.- ¿Cómo influyo la  
pandemia en la situación  
financiera de la entidad?**

**Econ. Oscar:** En el año 2020 fue afectado debido a que durante ese periodo se apertura más agencias debido a la autorización de la SEPS y por consecuencia se incrementó personal y por ende mayor gasto, pero también se mantuvo en cuanto a los ingresos. En el año 2021 hubo una activación muy importante con un 60% de crecimiento de sus activos a comparación del año 2020 que fue un crecimiento lento.

**13- ¿Cómo ayudo la  
COAC a los socios para el  
pago de los créditos?**

**Econ. Oscar:** Ayudo a los socios para el pago por diferentes medios como son las ventanillas de las diferentes agencias, por medio de las diferentes cuentas bancarias como es en Produbanco, banco pichincha, Banco Machala, entre otros, a través de transferencias. Se realizado un plan de diferimiento, para no acumular interés en los socios, de máximo 3 meses por la situación de pandemia.

Finalmente, doy mi sincero agradecimiento por la entrevista que me permitió realizar a usted, la cual me permitirá realizar mi investigación.

---

**Fuente:** Ortiz (2022)

## **Anexo 2.- - Guion de entrevista (Analista de créditos)**

---

### **GUION DE ENTREVISTA**

---

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre las estrategias implementadas en la COAC La Floresta Ltda., el proceso de otorgación de créditos y los créditos otorgados por la entidad en tempo de pandemia, y como ha influenciado en la situación de emergencia la otorgación de créditos.

---

---

La entrevistada se realiza a la analista de créditos de la COAC y el tiempo definido será de entre 20 a 25 minutos

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1.- Durante la pandemia ¿Cómo afectó la otorgación de créditos para los socios?</b>	<b>Ing. Diana Rivera:</b> Se castigó los montos con los que se trabajaba habitualmente, normalmente se otorgaba créditos de hasta \$70.000 pero por la pandemia se entregó créditos de hasta \$20.0000 y de \$50.000.
<b>2.- Durante la pandemia ¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados dentro del área de créditos? ¿Cuáles son?</b>	<b>Ing. Diana Rivera:</b> No se cumplió al 100%, porque se enfocó más en las formas más efectivas de cobranza, debido a que la cartera empezó a deteriorarse por la mora y la baja demanda de créditos ya que la cartera no crecía. El objetivo es crecer en la cartera, tener más socios nuevos, mayor colocación y tener una cartera sana sin mora.
<b>3.- ¿Cuál fue el proceso de créditos que adoptó la COAC durante la emergencia sanitaria?</b>	<b>Ing. Diana Rivera:</b> Se realizó el mismo proceso durante la pandemia, solo que no se podían hacer las inspecciones normales, solo se enfocó en socios con actividades que estaban activas y específicas. El proceso para la otorgación de créditos, durante la pandemia fue: 1.- En las agencias se realizaba una prospección y en la matriz se realizaba directamente 2.- Se hizo un levantamiento de información, se revisaba en las páginas de la central, se verificaba que el socio tenga ingreso. 3.- Si el asesor o jefe de agencia considera el prospecto viable, se realizaba un informe y se subía la información y documentación del socio al sistema denominado DATA

---

4.- En el análisis de créditos, se hizo verificación de información y capacidad de pago tomando en cuenta las 5 C de créditos,

5.- El comité de créditos daba una resolución de aprobación del crédito o no.

6.- Si el crédito era aprobado, el asesor subía el crédito al sistema y se verificaba el monto, el plazo y las condiciones de algún requerimiento adicional.

7.- Por último, pasaba a liquidación, el asesor era encargado del crédito hasta recuperar, en caso de mora debía realizar la cobranza respectiva.

**4- ¿Cuáles fueron los riesgos que atravesó la COAC al conceder créditos durante el COVID-2019?**

**Ing. Diana Rivera:** El riesgo mayor es de mora, que el titular se enferme y no pueda cancelar, la falta de liquidez fue un riesgo, debido al diferimiento de cuotas que se realizó durante ese periodo. También afecto en el incremento del valor de la provisión debido a que mayores días de retraso más porcentaje de provisión. .

**5.- ¿Cuáles fueron las estrategias que implemento la COAC para la realización de créditos en tiempos de pandemia?**

**Ing. Diana Rivera:**  
-Se castigó los montos con los que se trabajaba habitualmente, hacer reestructuras de créditos a plazos mayores, y el diferimiento.

-Se aplicó un seguro de COVID, ayudo a cubrir a los socios que se contagiaban, y que tenían un ingreso activo durante la pandemia, solo cubría las 3 primeras cuotas, pero no toda la deuda para que después pague con normalidad.

- Se realizó créditos solo a personas específicas y la reestructuración de créditos

**6.- ¿De qué manera beneficio las estrategias de créditos que adopto la**

**Ing. Diana Rivera:**

-Control de la morosidad

-Control de activos improductivos

---

---

**COAC durante el período de pandemia?** -Creación y acumulación de capital, es decir establecer reservas

- Creación de estimaciones para créditos

**7.- ¿De qué manera fue afectada la cartera de crédito de la COAC?** **Ing. Diana Rivera:**

Se afectó en su crecimiento, ya que solo se estaba trabajando reestructuras que no daban ningún beneficio al extender plazos, y montos bajos a grupos o sectores focalizados que hacían la colocación baja por tanto un crecimiento lento. En ese periodo se dio una recuperación lenta de cartera, debido a que se bajó los plazos.

**8. ¿Cuáles fueron las medidas que se tomaron para confrontar la cartera vencida durante la emergencia sanitaria?** **Ing. Diana Rivera:**

-El diferimiento de cuotas

-La creación de producto emergente a una tasa menor para cuotas vencidas que les permitían asumirlas de a poco para evitar acumulación de las mismas.

-Segmentar la cartera de créditos por probabilidad de recuperación y diversificar las acciones de cobranza o de reconocimiento de pérdidas en función a ello

**9.- ¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecuto la COAC durante la pandemia?** **Ing. Diana Rivera:**

-Él envió constante de recordatorios a los clientes para que estos procedan con los pagos de sus cuentas, teniendo en cuenta cómo llegar al cliente, lo importante es que el cliente no se sienta atacado.

-Como llamadas en modo conversación de su situación actual

- En casos difíciles aplicar acciones legales

**10.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en mayor** **Ing. Diana Rivera:** Microcréditos, para inversión

en sectores focalizados, como restaurantes que trabajen con entregas a domicilio, motorizados como deliveri, personal bajo dependencia,

**proporción durante la pandemia?** comercio de productos de primera necesidad, así como comercio de plásticos que tenía mucha acogida en ese tiempo, pero montos mínimos

**11.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en menor proporción durante la pandemia?** **Ing. Diana Rivera:** Fue el crédito de consumo

**12.- ¿Cómo influyo la pandemia en la situación financiera de la entidad?** **Ing. Diana Rivera:** Lo que causo es baja de sueldo debido a que la utilidad iba bajando mes con mes, incremento de provisiones por que la mora iba incrementando, presupuesto para agencias limitado, nuestro cupo de acceso a fondeo externo se vio afectado es decir la liquidez por falta de fondeo externo bajo significativamente, retiros de pólizas para gastos de salud que significa una baja en el capital de trabajo

**13- ¿Cómo ayudo la COAC a los socios para el pago de los créditos?** **Ing. Diana Rivera:** Con reestructuras, diferimiento y asesoramiento financiero en cuanto a las oportunidades de negocio en época de pandemia o formas de reactivación.

**Fuente:** Rivera (2022)

## **1. Anexo 3.- Guion de entrevista (jefa de créditos)**

---

### **GUION DE ENTREVISTA**

---

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre las estrategias implementadas en la COAC La Floresta Ltda., el proceso de otorgación de créditos y los créditos otorgados por la entidad en tiempo de pandemia, y como ha influenciado en la situación de emergencia la otorgación de créditos.

---



---

La entrevistada se realiza al jefe de créditos y el tiempo definido será de entre 20 a 25 minutos

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>1.- Durante la pandemia ¿Cómo afecto la otorgación de créditos para los socios?</b>	<b>Ing. Christina Ortiz:</b> Se otorgó créditos de menor valor de hasta \$20.0000 y de \$50.000, en las agencias se otorgó créditos de \$5.000
<b>2.- Durante la pandemia ¿La COAC cumplió con sus objetivos planteados dentro del área de créditos? ¿Cuáles son?</b>	<b>Ing. Christina Ortiz:</b> Se cumplió tan solo con la mitad de los objetivos planteados durante la pandemia, el objetivo principal es transitar a segmento 2 y generar créditos asociativos.
<b>3.- ¿Cuál fue el proceso de créditos que adopto la COAC durante la emergencia sanitaria?</b>	<b>Ing. Christina Ortiz:</b> Se realizó el mismo proceso durante la pandemia. El proceso para la otorgación de créditos, durante la pandemia fue: 1.- Se inició realizando un proceso de prospección. 2.- Se verifico en la central de riesgos y en páginas de control. 3.-Se verifica la información de los ingresos de los socios, para determinar la capacidad de pago. 4.- A continuación, el asesor elabora un informe con la información de las páginas y de campo, y envió al área de créditos. 5.- Se hizo un proceso de verificación de información a través de llamadas telefónicas. 6.- Se toma la decisión de la aprobación del crédito considerando las 5 “C” dentro de la agencia matriz. 7.- Después, se comunicó al asesor para notificar al socio si es viable o no la aprobación del crédito. 8.- Si es aprobado el crédito, se procede a desembolsar.

- 4- ¿Cuáles fueron los riesgos que atravesó la COAC al conceder créditos durante el COVID-2019?** **Ing. Christina Ortiz:** El incumplimiento de pago por parte de los socios que ocasiona mora y la falta de liquidez debido a que no fue el mismo pago normal por motivo del diferimiento de créditos y se redujo la meta de colocación mensual
- 5.- ¿Cuáles fueron las estrategias que implemento la COAC para la realización de créditos en tiempos de pandemia?** **Ing. Christina Ortiz:** Se realizó un comité de crédito emergente para tomar decisiones como fue la reducción de monto de créditos, ser más estrictos en función al cumplimiento del perfil, reducir montos de créditos, ampliar plazos para que las cuotas sean menores, se realizó un financiamiento con CONAFIS para poder colocar y seguir operando.
- 6.- ¿De qué manera beneficio las estrategias de créditos que adopto la COAC durante el período de pandemia?** **Ing. Christina Ortiz:** Ayudo de manera positiva debido a que les permitió mantenerse en el mercado a prevenir un aumento excesivo de mora.
- 7.- ¿De qué manera fue afectada la cartera de crédito de la COAC?** **Ing. Christina Ortiz:** La cartera de la COAC por el incumplimiento de pago ocasiono mora y aumento la cartera vencida.
- 8. ¿Cuáles fueron las medidas que se tomaron para confrontar la cartera vencida durante la emergencia sanitaria?** **Ing. Christina Ortiz:** La reestructuración de créditos, paso de créditos al vencimiento a un crédito normal en pagar en cuotas mensuales para poder controlar la cartera vencida. Y el diferimiento de cuotas de los primeros meses.
- 9.- ¿Cuáles fueron las estrategias de cobranza que ejecuto la COAC durante la pandemia?** **Ing. Christina Ortiz:** Concientizar a los socios por medio de llamadas y notificarles por mensajea amigables para que realicen el pago de la deuda para que no llegue a extremos judiciales.

- 
- 10.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en mayor proporción durante la pandemia?** **Ing. Christina Ortiz:** Se entregaron en mayor proporción los Microcréditos
- 11.- ¿Qué tipo de créditos se otorgó en menor proporción durante la pandemia?** **Ing. Christina Ortiz:** Los créditos de consumo
- 12.- ¿Cómo influyo la pandemia en la situación financiera de la entidad?** **Ing. Christina Ortiz:** La pandemia afecto la situación financiera debido a que no se realizaron créditos con normalidad. En el año 2021 hubo una activación a comparación del año 2020 que fue un crecimiento lento.
- 13.- ¿Cómo ayudo la COAC a los socios para el pago de los créditos?** **Ing. Christina Ortiz:** Ayudo a los socios para el pago por diferentes medios como son las ventanillas de las diferentes agencias, por medio de las diferentes cuentas bancarias. Se realizado un plan de diferimiento de los 3 primeros meses, para no acumular interés en los socios.

Finalmente, doy mi sincero agradecimiento por la entrevista que me permitió realizar a usted, la cual me permitirá realizar mi investigación.

---

**Fuente:** Ortiz (2022)

Anexo 4.- Registro Único de Contribuyentes de la COAC La Floresta Ltda.  
(Página 1)

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA		<b>Número RUC</b> 1891714633001	
<b>Representante legal</b> + ORTIZ ORTIZ OSCAR FABIAN			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL		
<b>Fecha de registro</b> 20/10/2004	<b>Fecha de actualización</b> 20/12/2021	<b>Inicio de actividades</b> 16/09/2004	
<b>Fecha de constitución</b> 16/09/2004	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO	
<b>Domicilio tributario</b>			
<b>Ubicación geográfica</b>			
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PICAIGUA			
<b>Dirección</b>			
Barrio: LA FLORESTA Calle: JULIO CESAR ORTIZ Número: S/N Intersección: CICERON Edificio: QUINTA LOS ROSALES Número de piso: 2 Referencia: A MEDIA CUADRA DEL COMPLEJO DEPORTIVO ROSALINDA			
<b>Medios de contacto</b>			
Email: coop_floresta@hotmail.com Teléfono trabajo: 032762219			
<b>Actividades económicas</b>			
+ KB4190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b> 6	<b>Cerrados</b> 0		
<b>Obligaciones tributarias</b>			
+ 2011 - DECLARACION DE IVA			
+ 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
+ 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			

**Anexo 5.- Registro Único de Contribuyentes de la COAC La Floresta Ltda.  
(Página 2)**

Razón Social	Número RUC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA	1891714633001

- + ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- + ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- + 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- + ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- + ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación:	CATRCR2022001674241
Fecha y hora de emisión:	03 de agosto de 2022 14:52
Dirección IP:	10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERDGC15-000002-17, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, maso que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.