

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS “FACAE”



EFECTOS JURÍDICOS QUE ESTÁN SUJETAS LAS ENTIDADES
FINANCIERAS QUE NO HAN ACOGIDO LAS REPROGRAMACIONES DE CRÉDITO,
SEGÚN LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA
ENTRE MARZO Y DICIEMBRE DEL AÑO 2020

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Abogado de la República del
Ecuador

AUTOR(A):

NARVÁEZ ENRÍQUEZ DARWIN JAVIER.

DIRECTOR(A):

Abg. Hugo Fabricio Navarro Villacís

Ibarra – Ecuador

2022

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de tutor de trabajo de titulación presentado por el estudiante DARWIN JAVJER NARVÁEZ ENRÍQ UEZ, para optar por el título de ABOGADO DE LA REPÚBLICA, cuyo título es “Efectos jurídicos que están sujetas de las entidades financieras que no han acogido las reprograinaciones de crédito según la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera entre marzo y diciembre del año 2020”, doy fe de que, de acuerdo al análisis del sistema Urkund, dicho trabajo reúne los requisitos para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra. 22 de septiembre del 2022



Hug avarro

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100325969-2	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	NARVÁEZ ENRÍQUEZ DARWIN JAVIER	
DIRECCIÓN:		AV. LUIS FELIPE BORJA Y FRAY VACAS GALINDO	
EMAIL:		djnarvaeze@utn.edu.ec ; dnarvaezje@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	s/n	TELÉFONO MÓVIL:	0994753566

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Efectos jurídicos que están sujetas las entidades financieras que no han acogido las reprogramaciones de crédito, según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera entre marzo y diciembre del año 2020.
AUTOR (ES):	NARVÁEZ ENRÍQUEZ DARWIN JAVIER
FECHA: DD/MM/AAAA	11/11/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	ABOGADO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
ASESOR /DIRECTOR:	NAVARRO VILLACIS HUGO FABRICIO

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de noviembre de 2022

EL AUTOR:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Darwin Narváez E.', enclosed within a large, loopy circular flourish.

.....
NARVÁEZ ENRÍQUEZ DARWIN JAVIER.

DEDICATORIA

A Dios Rey del universo, que con su divino manto cobijo mi segunda carrera estudiantil, haciéndome conocer las sagradas escrituras y que sean estas el soporte para llegar a cristalizar mis metas.

A mis padres, hermanos, esposa e hijos, con gratitud y respeto, por ser un ejemplo de perseverancia, sacrificio incomparable; forjando en mi la responsabilidad para cumplir con cada uno de mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco el aporte de los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, por compartir sus conocimientos de una manera profesional y ética.

A mi tutor de tesis ya que con su dedicación y tiempo compartió sus conocimientos y experiencias para la realización de la presente investigación.

A todas las personas que de alguna manera me colaboraron para la culminación de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVOS	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1 Fundamentación Teórica	8
1.1.1 Reprogramación de crédito	8
1.1.2 Períodos de gracia	10
1.1.3 Períodos de aplazamiento y plazos	11
1.1.4 Requisitos Generales para acceder a las reprogramaciones	11

1.1.5	Reprogramaciones de crédito dentro del sistema financiero.....	12
1.1.6	Afectaciones a la tabla de amortización.....	13
1.1.7	Obligación de las Entidades financieras de acatar las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.....	14
1.1.8	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	16
1.2	Fundamentación Empírica.....	25
1.2.1	Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera.....	25
1.2.2	Modelo de gestión para la recuperación de cartera.....	26
1.2.3	Ley Orgánica de Apoyo Humanitario.....	30
1.2.4	Ley Orgánica de defensa del consumidor.....	31
1.2.5	El sector financiero popular y solidario y la emergencia sanitaria COVID-19	31
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		33
2.1	Tipo de investigación.....	33
2.2	Diseño de la investigación.....	33
2.3	Métodos.....	34
2.3.1	Observación científica.....	34
2.3.2	Inductivo-deductivo.....	35
2.3.3	Analítico-sintético.....	35
2.4	Delimitación de la investigación.....	35
2.5	Instrumentos o herramientas.....	36

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
4.1 Conclusiones	55
4.2 Recomendaciones.....	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmento de consumo y microcrédito.....	9
Tabla 2 Segmento inmobiliario.....	9
Tabla 3 Segmentos de crédito del SFN.....	27
Tabla 4 Clasificación de la cartera de crédito según el nivel de riesgo	28
Tabla 5 Factores determinantes de la morosidad	28
Tabla 6 Modalidades del diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias	28
Tabla 7 Calificación de la cartera de crédito al 31 de diciembre del 2020.....	29
Tabla 8 Género.....	40
Tabla 9 Nacionalidad	40
Tabla 10 Localidad	41
Tabla 11 Estado civil	41
Tabla 12 Etnia.....	42
Tabla 13 Edad	42

Tabla 14 Instrucción	43
Tabla 15 Vivienda.....	43
Tabla 16 Número hijos.....	44
Tabla 17 Idioma	44
Tabla 18 Actividad laboral.....	44
Tabla 19 Ingreso económico.....	45
Tabla 20 Mantiene una cuenta activa en.....	45
Tabla 21 Ha solicitado un crédito en los últimos.....	46
Tabla 22 Considera que sus pagos son	46
Tabla 23 Que factor considera afecta mayormente el pago de un crédito	46
Tabla 24 Considera que el interés cobrado por un crédito es	47
Tabla 25 Alguna vez ha incurrido en.....	47
Tabla 26 Su nivel de satisfacción con las entidades financieras es	48
Tabla 27 Institución financiera	48
Tabla 28 La afiliación sucede sin distinción de género	49
Tabla 29 La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa	49
Tabla 30 En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.....	50
Tabla 31 Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General	50
Tabla 32 Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).....	50

Tabla 33 La cooperativa elabora el Balance Social	50
Tabla 34 Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital	50
Tabla 35 Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio	51
Tabla 36 Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados	51
Tabla 37 La cooperativa informa los resultados económicos del año	51
Tabla 38 La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.	51
Tabla 39 La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios	51
Tabla 40 La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.....	52
Tabla 41 La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.....	52
Tabla 42 Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS....	52
Tabla 43 Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad	53
Tabla 44 Existe equidad de género en la contratación de trabajadores	53
Tabla 45 Se contrata a personas con capacidades especiales	53
Tabla 46 Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa	53
Tabla 47 La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.....	54
Tabla 48 Otorga permisos de maternidad o paternidad	54
Tabla 49 La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos	54

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de analizar los efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito propuestas por la Junta de Política y Regulación Monetaria a las que están sujetas las entidades financieras, en el año 2020; en este contexto se aplicó una investigación de carácter mixto, en el aspecto cualitativo involucró aspectos coyunturales como la pandemia que influye constantemente en el sector socioeconómico, de movilidad y salud y por último el desarrollo de capacidades financieras de pago que fue documentado y redactado sobre la base de las características cualitativas; también se identifica el carácter cuantitativo, esto por cuanto fue necesario aplicar un cuestionario para identificar los efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito; una encuesta, que fue aplicada a los usuarios que presentan operaciones de crédito, en este caso una muestra de 30 personas, tres por cada una de las entidades financieras detectadas en el segmento 1 en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura; posterior a ello una ficha de observación, a las 10 entidades financieras, mediante la observación científica, como medio de obtención de información primaria considerando el área de influencia. Obteniendo como resultados que la mayoría de usuarios de las entidades financieras se encuentran en el sector de la población económicamente activa, con más presencia en las edades de 48, 33, 27 y 22 años respectivamente; las actividades laborales más frecuentes en la ciudad de Ibarra según los usuarios son profesionales en libre ejercicio, trabajadores independientes y amas de casas, finalmente se considera que en la mayoría de casos estudiados, han solicitados créditos durante el último año, muchos de ellos asumen que fue necesario para solventar deudas por la crisis económica y la pandemia. Concluyendo que no existen sanciones jurídicas registradas por el incumplimiento de la resolución N 569-2020F publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; por el contrario, se ha identificado un buen desempeño de las entidades financieras del segmento 1 en la ciudad de Ibarra, mismas que en el peor de los casos obtuvieron 89/110 puntos en el cumplimiento de las normativas vigentes.

Palabras clave: Efectos jurídicos, reprogramaciones, crédito, entidades financieras, intereses.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of analyzing the legal effects of the credit rescheduling proposed by the Monetary Policy and Regulation Board to which financial entities are subject, in the year 2020; In this context, a mixed research was applied, in the qualitative aspect it involved conjunctural aspects such as the pandemic that constantly influences the socioeconomic, mobility and health sector and finally the development of financial payment capacities that was documented and written on the basis of qualitative characteristics; The quantitative character is also identified, this because it was necessary to apply a questionnaire to identify the legal effects of credit rescheduling; a survey, which was applied to users who present credit operations, in this case a sample of 30 people, three for each of the financial entities detected in segment 1 in the city of Ibarra, province of Imbabura; after that, an observation sheet, to the 10 financial entities, through scientific observation, as a means of obtaining primary information considering the area of influence. Obtaining as results that the majority of users of financial entities are in the sector of the economically active population, with more presence in the ages of 48, 33, 27 and 22 years respectively; the most frequent work activities in the city of Ibarra according to users are professionals in free exercise, independent workers and housewives, finally it is considered that in most of the cases studied, they have requested credits during the last year, many of them assume that It was necessary to pay off debts due to the economic crisis and the pandemic. Concluding that there are no registered legal sanctions for non-compliance with resolution N 569-2020F published by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy; On the contrary, a good performance has been identified by the financial entities of segment 1 in the city of Ibarra, which in the worst case obtained 89/110 points in compliance with current regulations.

Keywords: Legal effects, rescheduling, credit, financial entities, interest.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a los efectos jurídicos sobre la reprogramación de obligaciones crediticias en las entidades financieras en el año 2020, por una emergencia sanitaria mundial, que ha sido un elemento fundamental del desequilibrio de la economía y las finanzas en el Ecuador. La característica principal de este estudio recae en la adopción de la reprogramación y estado del interés crediticio antes y después de la aplicación de las resoluciones emitidas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

En relación a los usuarios se puede mencionar que no se dispone de los recursos necesarios para solventar las necesidades actuales por la situación de crisis que atraviesa el país; esto no permite acceder a todos los servicios con facilidad, menos aún tener la posibilidad de contratar algún servicio adicional. Esto causa problemáticas sociales que vinculan a otros individuos y sociedad en general; como el desempleo y precarización laboral que impiden el acceso a un trabajo digno y bien remunerado para solventar cubrir deudas adquiridas.

Entonces, se visualiza que es necesario brindar ayuda a las familias que tienen que pasar la cuarentena, sin disponer de los recursos económicos e insumos entre otras cosas, mediante la asistencia técnica, económica y sanitaria necesaria porque los hogares no tienen ingresos necesarios y apenas logran cubrir los insumos de alimentación y servicios básicos, considerando que también tienen deudas acumuladas por los mismos.

Sin duda la pandemia puso a prueba al gobierno y organismos de emergencia para atender y cubrir las necesidades básicas de la población, sobre todo de los grupos de atención prioritaria; mientras que en las familias la tensión crece por la necesidad de sustentar al menos la alimentación y permitir a sus hijos seguir estudiando. Así: “El Gobierno anunció el

pago de un bono de contingencia de \$60 en abril y mayo para 400.000 familias que tengan dificultades económicas con la cuarentena por la COVID-19 en Ecuador y que no son parte de los programas regulares de transferencias sociales” (ONU, 2020).

Desde entonces la economía en el Ecuador tiene una dinámica débil en la articulación y generación de actividades productivas; además se puede indicar que las actividades actuales no son muy diversificadas, basándose en su mayoría en actividades extractivas, mismas que presentan dificultades durante la pandemia y son con las cuales llevan el sustento para el hogar los jefes de familia que en muchos de los casos son madres solteras y adolescentes; muchas de ellas con créditos pendientes.

Por otra parte, la confianza de las familias en el trabajo del gobierno es mínima porque poco se ha hecho para satisfacer de forma segura las necesidades esenciales y poder controlar el ejercicio de las entidades financieras sobre las deudas, a esto se añade que la familia no estuvo totalmente preparada para solventar las necesidades básicas y en el transcurso del confinamiento se fue aprendiendo de los errores y asegurando lo poco que se tenía para poder subsistir por más tiempo.

Ahora las familias se encuentran en una encrucijada y no se podrá resistir por más tiempo el confinamiento, los padres y madres de familia tendrán que necesariamente salir a laborar, aunque esto represente un riesgo eminente y posiblemente un contagio, lo poco que se puede hacer es disponer de ciertos insumos como una mascarilla y desinfectante para poder cuidarse. Entendiendo que los presupuestos destinados a superar la crisis por parte del gobierno son insuficientes y es necesaria la intervención de otros actores que garanticen el financiamiento para cubrir las demandas de la ciudadanía.

ANTECEDENTES

Para Ullco (2021), en su estudio: “*Efecto de la aplicación en artículo 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para la reprogramación de obligaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 del sector de Guamaní, San Fernando*”, en el año 2020, menciona que:

Es importante revelar que las Entidades Financieras dieron flexibilidad para realizar modificaciones a sus manuales de crédito, donde es imprescindible señalar que del total de la cartera de los créditos de consumo y productivos solo se logró realizar reprogramaciones en un máximo del 50%. Además, la resolución es clara al momento de informar que no se deberá agregar ningún rubro extra y con las fechas señaladas de reprogramación crediticia, de lo que se pudo evidenciar, es que más del 60% cumplió con lo expuesto, sin embargo, un porcentaje mínimo incumplió con las medidas establecidas (pág. 13).

Además, según la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2020), en su resolución No. 569-2020-F, expone lo siguiente:

Décima Tercera. - Las entidades financieras del sector público y privado, a solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente, podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de las operaciones de crédito (pág. 7).

Décima Cuarta. - Las entidades del sector financiero público y privado establecerán políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de los diferimientos extraordinarios referidos en la transitoria anterior (pág. 8).

Por otra parte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020), ha diseñado las estructuras de datos a través de las cuales las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1, 2, 3, Caja Central Financoop, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) y las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda reportarán periódicamente a este organismo de control la información relacionada a sus operaciones de cartera de créditos y contingentes, conforme lo establecido en las resoluciones suscritas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (pág. 15).

Para Castro (2022), en su estudio, *“Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19”*, menciona que:

Estudió la relación entre el indicador de morosidad y rentabilidad (ROA y ROE) mediante la aplicación de pruebas estadísticas de correlación para buscar diferencias significativas antes y durante la pandemia por Covid-19. En el análisis descriptivo se observó que el índice de morosidad llegó a su punto más alto en marzo del 2020, se observa ciclos de crisis y recuperación; el índice de ROA y ROE tiene un comportamiento decreciente que inicia a finales del 2019 (pág. 8).

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El mes de marzo del año 2020, el Ecuador empezaba a sufrir una crisis Sanitaria proveniente del continente asiático, se trata de un virus que afecta al ser humano y por su complejidad puede llegar a ser mortal. La Organización Mundial de Salud lo llamó SARS-CoV-2, y por tener sus primeros aparecimientos en el año 2019 es conocido en la actualidad como COVID-19; si bien es una crisis sanitaria, por las decisiones que han tomado la gran mayoría de gobiernos que han sido afectados por este virus, trae consigo la más grande crisis económica de los últimos 100 años.

Las medidas de protección y de reactivación económica en el Sector Financiero del Ecuador las otorgó la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para aquellas personas que presenten deudas en este sector, de otorgar un diferimiento de cuotas de al menos tres meses sin que estos períodos de no pago generen intereses. Para el mes de junio los usuarios volverían a pagar sus cuotas, el Ecuador con una economía quebrantada y con un virus en ascenso de contagios volvió a generar a través de la Junta Monetaria plazo para que los usuarios cancelen sus deudas activando las reprogramaciones de crédito hasta el término del estado de excepción decretado por el gobierno Nacional, y en base a la Ley Humanitaria podrán realizar este proceso hasta dos meses después de haber terminado el estado de excepción.

Frente a la indignación de socios y clientes por la generación de intereses adicionales que encarece el crédito original recae una interrogante, qué efectos jurídicos estarían sujetas las entidades financieras que no han acogido las reprogramaciones de crédito según la Junta Monetaria. Al Sistema Financiero Nacional ecuatoriano se lo denomina como el conjunto de instituciones públicas o privadas destinadas a canalizar el ahorro de las personas, dicho recurso permite el desarrollo y la actividad económica de un país, haciendo que estos recursos monetarios lleguen hasta las personas que necesiten a través de una operación de crédito.

Las instituciones financieras tienen la capacidad de intermediar las acciones del individuo sean estas a corto o largo plazo. La composición del sistema financiero ecuatoriano se da por instituciones financieras privadas tales como bancos, sociedades, cooperativas y mutualistas de ahorro y crédito; además de Instituciones financieras públicas tales como las instituciones de servicios financieros, compañías de seguros, y compañías auxiliares del sistema financiero.

“Las nueve sociedades financieras existentes en el País deberán convertirse en bancos en un plazo de 18 meses y agrega como parte del sector de la economía popular y solidaria al mutualista de vivienda.” (Romero, 2016). La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la responsable de la formación de políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria. Los organismos de control de la Súper Intendencia de Bancos (bancos, mutualistas y sociedades financieras), la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria (cooperativas, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda), y la Súper Intendencia de Compañías Valores y Seguros (compañías de seguros).

Entonces el Sistema Financiero ecuatoriano está conformado por Bancos, Sociedades Financieras, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Instituciones Financieras Publicas y Compañías de Seguros.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las familias carecen de acceso seguro a los servicios de agua potable e higiene; además de otras necesidades básicas insatisfechas y la crisis está agravando la seguridad alimentaria, por las limitaciones a la libertad de moverse y la escasez de equipos de protección que afectan a las familias, por eso es preciso adoptar, con carácter urgente, medidas para garantizar la movilidad y la seguridad. “Aplicar estrategias que propicien ayuda financiera a las familias, la regulación de los mercados y los insumos agrícolas para reactivar la economía” (Naciones Unidas , 2020).

Además, identificar la vía jurídica oportuna de aquellas personas que presentan deudas en el sistema financiero y son perjudicadas en el cobro indebido del interés de crédito, dicha información será útil para todos los organismos de control, los cuales son los encargados de verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria derivadas de la Ley. La importancia de esta investigación es conocer si las entidades

financieras pertenecientes a la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria han acogido las reprogramaciones de crédito según lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, precautelando así los intereses económicos del cliente.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito propuestas por la Junta de Política y Regulación Monetaria a las que están sujetas las entidades financieras, en el año 2020.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de cumplimiento sobre lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria en referencia a las reprogramaciones crediticias durante la pandemia.
- Verificar la existencia de sanciones jurídicas aplicadas por el incumplimiento de la resolución N 569-2020F publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Determinar si existe perjuicio jurídico en el usuario por el cobro indebido de intereses en las entidades financieras en operaciones de crédito durante la pandemia.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1 Reprogramación de crédito

Se hace referencia al Superintendente de Economía Popular y Solidaria Margarita Hernández “La reprogramación de cuotas por obligaciones crediticias puedan ser solicitadas por el deudor o por iniciativa de la entidad, los deudores podrán acordar con sus entidades financieras nuevas condiciones para sus créditos por ejemplo períodos de gracia, aumentos de plazo entre otros aspectos” (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2020).

El refinanciamiento de crédito se otorga para aquellas personas que tengan según su categoría de riesgo normal, potencial, deficiente, dudoso recaudo o pérdida, como una alternativa de solución de pago; es decir para aquellas personas que hayan tenido vencimientos en sus créditos o algún evento inesperado como es el caso de la propagación del SARS-CoV-2. Estas operaciones de crédito tendrán el beneficio de periodos de aplazamiento, gracia y plazos más amplios.

De esta manera las entidades financieras buscan ayudar al cliente a retomar una adecuada cultura de pago que sirva para el desarrollo socioeconómico y sostenible del sistema financiero.

Tabla 1 Segmento de consumo y microcrédito

SEGMENTO CONSUMO Y MICROCRÉDITO			
NIVEL DE RIESGO	CATEGORIA	DIAS	
RIESGO NORMAL	A1	0	5
	A2	6	20
	A3	21	35
RIESGO POTENCIAL	B1	36	50
	B2	51	65
RIESGO DEFICIENTE	C1	66	80
	C2	81	95
DUDOSO RECAUDO	D	96	125
PERDIDA	E	MAYOR A 125	

Elaborado por: Darwin Narváez E.

Fuente: SEPS Resolución 254-2016-F

Tabla 2 Segmento inmobiliario

SEGMENTO INMOBILIARIO			
NIVEL DE RIESGO	CATEGORIA	DIAS	
RIESGO NORMAL	A1	0	5
	A2	6	35
	A3	36	65
RIESGO POTENCIAL	B1	66	120
	B2	121	180
RIESGO DEFICIENTE	C1	181	210
	C2	211	270
DUDOSO RECAUDO	D	271	450
PERDIDA	E	MAYOR A 450	

Elaborado por: Darwin Narváez E.

Fuente: SEPS Resolución 254-2016-F

Tanto la tabla 1 como la tabla 2 hacen referencia a las calificaciones de riesgo e impacto que tiene el sistema financiero y sirve para reportar al buró de crédito de acuerdo a su nivel de riesgo, recordemos que dicho reporte financiero es un requisito fundamental para

la concesión de nuevas operaciones de crédito, todo dependerá del puntaje obtenido en el calificador de riesgo.

1.1.2 Períodos de gracia

Hasta antes de la propagación del virus los períodos de gracia se otorgaban para aquellos socios y clientes que obtenían un crédito para estudios, dicha operación de crédito está destinada al no pago de capital ni interés, se realiza este análisis crediticio ya que se espera que, en el lapso de estudios, la persona beneficiaria no presente trabajo. Si bien es cierto el plazo de gracia tiene un costo, pero el deudor no está obligado a realizar ningún pago durante ese período, eso no significa que se dejen de acumular intereses. Así, los gastos financieros se van agrandando conforme el beneficiario obtiene más tiempo para comenzar a cancelar el dinero recibido. Lo propio pasa en créditos agrícolas en donde el modo de pago es trimestral, semestral o anualmente, otro de los casos son los créditos productivos y sustentables en el país.

En la actualidad por la crisis económica que se está dando en el Estado ecuatoriano, es conveniente y recomendable que las entidades financieras oferten a las personas que deseen este tipo de excepción de crédito; de esta manera puedan dar un fondo de liquidez a la economía de cada uno de los hogares. Claro, que existen muchas personas que sin estar afectadas económicamente logran acceder a este beneficio social sin tener en cuenta que el perjuicio es para todas aquellas personas cuenta ahorristas, así también para la entidad financiera ya que para nadie es un secreto que dichas entidades subsiste de los intereses de pago de crédito.

El plazo de gracia es de utilidad ante problemas de falta de liquidez temporal, por ejemplo, puede ser que a una persona le falten un número considerable de cuotas por pagar en cualquier tipo de crédito; por tanto, le convenga aplazar un trimestre, semestre o un año el

pago de la primera cuota en la nueva operación de crédito. Entonces se al período de gracia se lo conoce como una herramienta que alivia al deudor en el corto plazo, sin embargo, debe considerarse como un mecanismo esporádico mas no como una cotidianeidad, ya que implica encarecer el crédito.

1.1.3 Períodos de aplazamiento y plazos

A diferencia de los períodos de gracia, los de aplazamiento son aquellos en los cuales el socio reconoce en un porcentaje mínimo el pago del capital e interés. Siempre y cuando en la calificación del crédito se determine que el deudor presenta capacidad de pago, tomando en cuenta que no puede ser la misma que al momento de su calificación original.

Según lo recomendado por la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, las entidades financieras podrán negociar el plazo con las personas que tengan inconvenientes de pago de forma individual; eso quiere decir que por las afectaciones a sectores estratégicos las financieras se ven en la obligación de generar una adecuada negociación con el socio. De nada podrá servir los periodos de gracia o los períodos de aplazamiento si no se sincera la condición económica actual de cada individuo.

1.1.4 Requisitos Generales para acceder a las reprogramaciones

Los documentos habilitantes que solicitan las entidades financieras para acceder al proceso de reprogramaciones de crédito son exclusivos de cada una de las financieras. Sin embargo, los diferentes organismos de control sugieren los siguientes:

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Carta de servicio básico.
- Ultimo rol de pagos / Registro Único de Contribuyentes (RUC) Régimen Impositivo Simplificado (RISE).

La gran mayoría de entidades financieras han logrado entrar con toda seguridad a la cuarta generación, en donde hacen énfasis a la programación tecnológica y todo su sistema de seguridad informática. Es así que a través de medios virtuales como las páginas de las diferentes entidades financieras pueden acceder a realizar en línea las reprogramaciones, y hoy con el beneficio de la firma electrónica el trámite se puede completar con toda facilidad.

1.1.5 Reprogramaciones de crédito dentro del sistema financiero

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera es la responsable de la formulación de políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores; así emite la resolución N-569-2020-F la cual menciona para las reprogramaciones de crédito lo siguiente: Las reprogramaciones se aplicarán por iniciativa de las propias entidades o por pedido de los socios o deudores cuya solicitud hubiera sido aceptada por la entidad. Tanto la solicitud como la aceptación de la reprogramación de obligaciones crediticias podrán realizarse por medios electrónicos conforme la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; la aceptación del deudor implica, necesariamente y en todos los casos, que acepta tanto la reprogramación de la obligación crediticia como la tabla correspondiente.

Para todos los fines las grabaciones de audio, video o los registros electrónicos que mantenga cada entidad serán prueba suficiente de la aceptación por parte del deudor. Dichos registros formarán parte de los documentos de respaldo correspondientes. El cumplimiento de las cuotas y obligaciones financieras cuyo pago sea reprogramado se efectuará en función del análisis que realice cada entidad sobre la situación del deudor, producto de lo cual se generará una nueva tabla de amortización que se ampliará en, el mismo número de cuotas que las reprogramadas, o en los términos que acuerden las partes, estando prohibida toda figura que

implique cobro de interés sobre interés o generación de intereses de mora sobre el capital de los valores reprogramados.

Así también existen periodos de vigencia en los cuales las entidades financieras podrán realizar este tipo de proceso el estado de excepción y hasta 60 días después de haber finalizado. Es importante conocer que, en la actualidad, el 24 de diciembre de año 2020 según resolución JPRMG-2020-0515-O y JPRMG-2020-0516-O, autorizan a las entidades financieras controladas por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria a Refinanciar, Novar o Restructurar hasta por dos ocasiones las operaciones de crédito que han sido afectadas por derivadas por COVID 19.

En este sentido es importante recalcar la labor que hacen los entes de control como la SEPS, para la reparación del sistema financiero del cooperativismo y el Mutualismo adelantándose a los acontecimientos futuros por la nueva cepa del virus que hasta este momento según el gobierno nacional en nuestro país existe el primer caso confirmado de la mutación del virus originado en Reino Unido.

1.1.6 Afectaciones a la tabla de amortización

Según a lo señalado por la normativa vigente la afectación a la tabla de amortización de todas las personas que se acogieron a los diferimientos o reprogramaciones de crédito mencionan que no se cobrará ningún rubro por gastos administrativos que involucren realizar las reprogramaciones, tampoco deberán incrementar gastos de mora. En este sentido la parametrización que deberán desarrollar en cada uno de los sistemas contables financieros de cada Cooperativa o Mutualista es que el interés normal del crédito de las cuotas reprogramadas se dividirá para un año es decir que el usuario cancelará en las siguientes doce cuotas el valor proporcional del interés normal que se ha reprogramado después de dicho

plazo la tabla de amortización automáticamente deberá automáticamente volver al pago mensual original.

Dichas reprogramaciones no podrán afectar el historial crediticio ni el score, teniendo en cuenta que estos datos históricos son de relevancia para la concesión de una nueva operación de crédito. Otro de los puntos importantes es conocer el número de cuotas que el usuario se ha beneficiado, ya que según la resolución el capital de las cuotas se trasladará al final de la tabla de amortización sin que estas generen un nuevo interés normal, así se estaría respetando el cobro indebido de interés sobre el interés.

1.1.7 Obligación de las Entidades financieras de acatar las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La obligación que tienen las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidarias de preservar los intereses de cada socio o cliente es de total aplicación según lo recomendado por la Junta Monetaria, ya que al no realizar el debido proceso de las reprogramaciones de crédito estarían incurriendo en una falta grave según lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor así también en el Código Orgánico Monetario y Financiero, de ahí que las entidades financieras del sector tendrán que acatar las medidas sin perjuicio del beneficiario y con toda la lealtad respetando de esta manera los principios del cooperativismo y del mutualismo en el Ecuador; en donde la honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás son pilares fundamentales que a través de la ética debe implementarse en todo acto.

En este sentido podemos indicar que los mecanismos de control y los procedimientos de defensa del consumidor no podrán violar disposiciones emitidas, caso contrario existirán sanciones como la reparación e indemnización por deficiencias de servicios así también los

servicios públicos que no fueran ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. La misma Constitución en el artículo 54 establece:

“Las personas o entidades que presenten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación de servicios, por la calidad defectuosa del producto cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore” (Asamblea Nacional, 2021).

Además, establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Entonces será necesario que toda entidad financiera que preste un servicio como crédito, ahorros e inversiones se apegue a un debido proceso que garantice la transparencia de los recursos, así los beneficiarios serán quienes por su propio interés decidan acogerse a estas entidades.

“Cumplida la condición resolutoria, deberá restituirse lo que se hubiere recibido bajo tal condición, a menos que ésta haya sido puesta en favor del acreedor exclusivamente, en cuyo caso podrá éste, si quiere, renunciarla; pero estará obligado a declarar su determinación, si el deudor lo exigiere”.

Mediante este artículo en mención podemos indicar que siempre y cuando el deudor sustente su situación económica podrá solicitar a cualquier entidad financiera controlada por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria se revise su estado y pueda acogerse a una reprogramación de crédito, aunque en algún momento atrás éste la hubiere rechazado, así lo ha determinado en el oficio emitido por la SEPS-SGD-IGT-2020-23438-OFC.

1.1.8 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Dicha ley tiene como objetivo fundamental reconocer, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización y control del sector de economía popular y solidaria, en tal sentido permite normar las funciones de las entidades públicas. Este sector es el encargado de privilegiar al ser humano como sujeto y fin de la actividad, orientada al buen vivir por sobre el lucro y la acumulación de capital, por ningún motivo será mezquina ante los intereses de los beneficiarios (IEPS, 2017).

Así las entidades financieras que pertenecen a este sector como son Cooperativas, Mutualistas, Cajas de Ahorros entre otras, buscar la satisfacción de las necesidades que tengan cada cliente especialmente las basadas en el autoempleo y subsistencia eso permitirá dinamizar la economía del país ya que según datos de la Escuela de Negocios de la Universidad Politécnica del Litoral uno de cada tres ecuatorianos ha iniciado un negocio eso quiere decir que 3.6 millones de la población acceden a implementar un negocio propio y quienes son los encargados de ofertar el servicio del crédito a estos comerciantes son las cooperativas reguladas por la SEPS, en este sentido podemos conocer como un gran porcentaje de personas cristaliza sus expectativas de emprendimiento gracias a este sector. No menos cierto es que en el Ecuador quien abarca la mayoría de socios y clientes son los Bancos con un porcentaje superior al 70% en la actualidad y un sistema popular y solidario

que ha ido de menos a más con todas las reformas implementadas y con la creación del sector Popular y Solidario en el año 2012 ha pasado desde tener del 5% al 26% en representación de clientes, es decir que las entidades financieras de este sector atienden a más de siete millones de personas a las cuales se deben cuidar y no vulnerar los derechos como el cobro indebido de intereses y mala práctica de procesos de crédito hoy en pandemia sanitaria.

Estas infracciones serán lo que cada una de las entidades financieras del segmento 1 hasta el segmento 5 en cooperativas, así como Mutualistas, Cajas de Ahorros entre otras deberán tener en consideración al no cumplir con lo dispuesto en la Ley.

- No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización.
- La trasgresión generalizada de los derechos de los integrantes de la organización.
- Las demás previstas en la Ley.

De esta manera se entiende claramente que es una infracción de las entidades financieras controladas por la SEPS, el ocultar información a los organismos de control como a los socios que pertenezcan a dichas instituciones. Así también las infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario serán las siguientes:

- a) Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia.
- b) No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización.
- c) Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el artículo 85 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- d) Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida.
- e) Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.

- f) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados.
- g) Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la Superintendencia o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización.

Según el artículo 170 de esta Ley, es sus puntos 6 y 7 de infracciones indica que es necesario para los intereses del beneficiario conocer de primera línea como se practican los procedimientos internos en cada entidad financiera y que lógicamente tengan injerencia en la situación económica de cada aportante, así mismo manifiesta que estarán cometiendo una infracción aquellas entidades que obstaculizan la intervención o control de la SEPS, siendo la intervención el proceso a través del cual el Estado asume temporal y totalmente, la administración de la cooperativa para subsanar graves irregularidades que atenten contra la estabilidad social, económica y financiera de la entidad.

La Superintendencia podrá resolver la intervención de las cooperativas por las siguientes causas:

- a) Violación de las disposiciones de esta Ley, su Reglamento y las regulaciones que puedan provocar un grave riesgo al funcionamiento de la cooperativa y a los derechos de los socios y de terceros.
- b) Realización de actividades diferentes a las de su objeto social o no autorizadas por la Superintendencia.
- c) Incumplimiento reiterado en la entrega de la información requerida por la Ley y la Superintendencia u obstaculizar la labor de ésta.
- d) Uso indebido de los recursos públicos que recibieren, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.
- e) Por solicitud de socios o representantes de al menos el veinte y cinco por ciento (25%) del total, manifestando que han sufrido o se hallen en riesgo de sufrir grave perjuicio.

- f) Por incumplimiento o violación de la Ley, su Reglamento o el estatuto social de la cooperativa, en que hubieren incurrido esta o sus administradores.
- g) Utilización de la organización, con fines de elusión o evasión tributaria, propia de sus socios o de terceros. En todos los casos la Superintendencia deberá garantizar el respeto al debido proceso, en particular del principio de presunción de inocencia y del derecho a recurrir la resolución de intervención.

Tal como menciona el numeral a, de lo antes descrito existirá una vulneración de derechos cuando no se aplique literalmente las circulares emitidas por el ente de control y dispuestas por la Junta Monetaria para establecer el orden financiero dentro de cada entidad del sector, al incumplimiento de estas normativas podría ocasionar un grave riesgo al funcionamiento adecuado de cada institución financiera. En el caso de la presente investigación indicaremos el perfil del interventor según lo establecido en la norma; tendrá que tener amplia experiencia de los por lo menos 15 años en el sector financiero, título de cuarto nivel en economía y finanzas, oficial acreditado interventor por la SEPS quien en el plazo de 60 días emitirá su informe detallado con los hallazgos comprendidos en la ley o de irregularidades que permitan tomar las debidas sanciones a las entidades financieras que la incumplieren (Arguello, 2021).

Es necesario que por falta de ética y lealtad con sus socios y clientes la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria sancione de la siguiente forma:

- a) Multas pecuniarias, de hasta cien salarios básicos unificados que se aplicarán en forma diferenciada de acuerdo con la clase, capacidad económica y naturaleza jurídica de las personas y organizaciones.
- b) Suspensión temporal del Registro hasta un máximo de un año.
- c) Suspensión definitiva del Registro. Se aplicarán estas sanciones sin perjuicio de las demás responsabilidades administrativas, civiles o penales.

En esta investigación podremos concluir que la vía jurídica conlleva a reclamar los efectos y consecuencias jurídicas de no reprogramar los créditos de acuerdo a la norma establecida, así podemos determinar una acción en vía administrativa para quienes correspondan como empleados, funcionarios de entidades financieras, o los usuarios que son los más perjudicados y reclaman veracidad en el cobro indebido de intereses y demás gastos que ha encarecido el producto de reprogramaciones de crédito, para éste último sector perjudicado estarán las vías civil y penal para defender sus derechos.

Según el artículo 172 de la presente Ley dice: “Aplicación de sanciones. Las sanciones previstas en esta Ley, serán aplicadas de la siguiente manera: a) El incumplimiento de las obligaciones generales previstas en el artículo 167 de esta Ley, serán sancionadas con la imposición de multas. En caso de reincidencia se aplicará el doble de multa; b) La trasgresión de las prohibiciones, referidas en el artículo 168 literales a, b, c y d, serán sancionadas con la imposición de multas. En caso de reincidencia se aplicará el doble de multa; En el caso de los literales e, f, g y h, del mismo artículo se sancionarán con la suspensión temporal del Registro hasta máximo un año. En caso de reincidencia se aplicará la suspensión definitiva del Registro; y, c) Las infracciones señaladas en el artículo 169 y 170, serán sancionadas con la imposición de multas. En caso de reincidencia se aplicará el doble de multa. La Superintendencia y demás organismos públicos señalados en esta Ley en caso de encontrar indicios sobre el cometimiento de infracciones penales, deberán poner en conocimiento de la fiscalía general del Estado” (IEPS, 2017).

Lo mencionado en esta Ley manifiesta que la potestad sancionadora de la Superintendencia establecida, se cumplirá observando las garantías al debido proceso determinadas en la Constitución de la República. Para la aplicación de las sanciones señaladas, deberá instaurarse previamente el respectivo procedimiento administrativo.

Según el artículo 174.- Recursos Administrativos. “Las personas y organizaciones que se consideren afectados por actos administrativos emitidos por la Superintendencia, tendrán el derecho de presentar los recursos administrativos de conformidad con la Ley. El recurso presentado no suspende la ejecución del acto impugnado. De la resolución que tome la Superintendencia se podrá presentar demanda ante la Jurisdicción Contenciosa y Administrativa” (IEPS, 2017).

Como lo ya mencionado, este recurso administrativo se pondrá utilizar cuando un empleado de la entidad financiera tales como Jefaturas de Tecnología, Negocios, Riesgos, Auditoría, Financiero, Gerente sean los llamados a denunciar el incumplimiento al debido proceso de la Normativa vigente; de esta manera se cumplirá uno de los caminos para la intervención de los estados financieros que en base a una Auditoría externa se determinará si los procesos fueron alterados.

Será importante conocer según el artículo 175 de esta ley lo siguiente: “Términos para deducir la impugnación y para resolver; para deducir los recursos previstos en esta Ley, los recurrentes tendrán el término de cinco días contados desde la notificación del acto administrativo; la Superintendencia en el término de cinco días calificará el recurso como procedente o mandará a ampliarlo, debiendo expedir, de manera motivada, su resolución en un término no mayor a treinta días contados a partir de la providencia de calificación del recurso presentado, dentro de este término se evacuarán informes, audiencias, intervención de terceros, alegaciones y cualquier otra diligencia que garantice el cumplimiento de las normas del debido proceso, y los derechos de las partes. La falta de resolución dentro del término de treinta días, causará la pérdida de la competencia para resolver (IEPS, 2017).

La imposición de sanciones, en ningún caso releva al infractor del cumplimiento de las obligaciones infringidas; así también todas las infracciones previstas en esta Ley,

prescribirán en tres años, contados desde la fecha en que se hubiese cometido el hecho u ocurrida la omisión. La prescripción se interrumpe desde el momento en que la Superintendencia inicia el procedimiento administrativo.

En tal sentido a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria la respalda la Constitución de la República que según el artículo 131 dice: “La Asamblea Nacional podrá proceder al enjuiciamiento político, a solicitud de al menos una cuarta parte de sus miembros y por incumplimiento de las funciones que les asignan la Constitución y la ley, de las ministras o ministros de Estado, o de la máxima autoridad de la Procuraduría General del Estado, Contraloría General del Estado, Fiscalía General del Estado, Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública General, Superintendencias, y de los miembros del Consejo Nacional Electoral, Tribunal Contencioso Electoral, Consejo de la Judicatura y Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, y de las demás autoridades que la Constitución determine, durante el ejercicio de su cargo y hasta un año después de terminado. Para proceder a su censura y destitución se requerirá el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros de la Asamblea Nacional, con excepción de las ministras o ministros de Estado y los miembros de la Función Electoral y del Consejo de la Judicatura, en cuyo caso se requerirá las dos terceras partes. La censura producirá la inmediata destitución de la autoridad. Si de los motivos de la censura se derivan indicios de responsabilidad penal, se dispondrá que el asunto pase a conocimiento de la autoridad competente” (Asamblea Nacional, 2021).

Para ello es importante saber que el artículo 213 de Constitución dice “Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de

oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes” (Asamblea Nacional, 2021).

Quienes apoyan a la defensa del consumidor y vela por la integridad de cada usuario es la Defensoría del Pueblo así en el artículo 214 de la (Asamblea Nacional, 2021), dice: “La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”.

La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Con las siguientes atribuciones:

- El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
- Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
- Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

Así, es importante señalar las debidas sanciones que los involucrados tales como Gerentes de las entidades financieras u otros empleados en tomas de decisiones de modo incorrecto en la aplicación de las diferentes disposiciones de los órganos de control como es la SEPS presentan consecuencias graves de pena privativa de libertad.

Según el artículo 311 del COIP dice: “La persona que, en su calidad de representante legal, director, administrador o funcionario tenga bajo su responsabilidad información económica o financiera de una entidad dedicada a la captación habitual y masiva de dinero, la cual esté obligada a proporcionar y, la oculte a los socios, accionistas o a los acreedores, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años” (COIP, 2014).

Esto hace referencia y encaja perfectamente en el abuso de poder de las entidades financieras hacia los socios y clientes, en la actualidad de acuerdo a las reprogramaciones de crédito en donde por ningún motivo deberá ser ocultado las explicaciones debidamente fundamentadas por las financieras, además de entregar consigo los diferentes documentos que avalen dicho procedimiento como es el certificado de la Tabla de amortización, dicho documento es el único en manifiesto para identificar cobros indebidos de acuerdo a una tabla original pactada. Este artículo hace alusión a la falta de ética y compromiso comunitario de responsabilidad social de las personas que lideran la Gerencia de las entidades financieras y lógicamente presentan sanción con pena privativa de libertad, además de las ya mencionadas en la Ley orgánica de economía popular y solidaria sobre las multas económicas.

Complementando el accionar que vulnera los derechos de los socios y clientes también el artículo 312 dice: “Serán sancionadas con pena privativa de libertad de tres a cinco años: Los representantes legales, administradores o funcionarios de las entidades del mercado de valores que, a sabiendas, den informaciones falsas sobre operaciones en las que han intervenido; Las personas que hayan procedido, en forma fraudulenta, a proporcionar información falsa en las negociaciones objeto de una oferta pública de valores (COIP, 2014).

Lo mencionado en este artículo indica que aun conociendo la realidad del procedimiento (reprogramaciones de crédito), la o los funcionarios que otorguen esa

información falsa a los usuarios deberán ser juzgados por sus actos de conformidad con lo indicado en la Ley.

En el artículo 326 del COIP dice: “Las entidades del sistema financiero y las de la economía popular y solidaria que realicen intermediación financiera, que, sin autorización del organismo público de control respectivo, sin ningún aviso previo o mediante notificaciones tardías, descuenten o recorten valores o dineros de los cuentahabientes y tarjetahabientes, serán sancionadas con multa de diez a veinte salarios básicos unificados del trabajador en general. La persona que como directora, administradora o empleada de estas entidades haya autorizado los descuentos o recortes previstos en el inciso precedente, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Este artículo del Código Integral Penal, es uno de los más acertados a los diferentes casos de denuncias que existen en todo el territorio ecuatoriano en cuanto a la mala práctica en reprogramaciones de crédito, diferimientos, novaciones, refinanciamientos o reestructuras que las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de sus instituciones financieras lo han permitido realizar.

1.2 Fundamentación Empírica

1.2.1 Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera

La JPRF, mediante resolución No. JPRF-F-2021-004 estableció las tasas de interés activas máximas que entrarán en vigencia a partir del 01 de enero del 2022. Estas tasas se definieron considerando las recomendaciones de la “Metodología para el Cálculo de las Tasas de Interés Activas”, elaborada por el Banco Central del Ecuador (BCE) (Banco Central del Ecuador, 2021).

La fijación de las tasas de interés activas máximas cumple con lo dispuesto en el numeral 7, literal b del artículo 14.1 del Código Orgánico Monetario Financiero, que señala que entre las funciones que la Junta debe cumplir, está establecer el sistema de tasas de interés máximas del Sistema Financiero Nacional promoviendo el desarrollo de crédito prudente.

La metodología propuesta por el Banco Central, recoge lo dispuesto en la resolución 676-2021- F que establece que el cálculo de las tasas de interés incorporará al menos: el costo de fondeo, los costos de riesgo de crédito, los costos operativos y el costo de capital (Banco Central del Ecuador, 2021).

La reducción en las tasas de interés de operaciones de crédito, será positiva para los deudores, porque apoyará la reactivación económica, fomentará el empleo y fortalecerá el crecimiento de la economía. Adicionalmente, al ser una metodología técnicamente desarrollada, velará también por la seguridad de los depositantes.

La fijación de las tasas de interés activas máximas conforme las recomendaciones y metodología presentada por el BCE, se realizó en la sesión extraordinaria No. JPRF 004 /2021 del 13 de diciembre de 2021, en cumplimiento de la normativa vigente, antes mencionada, con la presencia de los tres miembros principales que tienen voz y voto.

1.2.2 Modelo de gestión para la recuperación de cartera

Para Ocaña (2020), en su estudio, *“Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”*, considera que:

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel fundamental en el sistema financiero nacional del Ecuador, puesto que, un gran número de ciudadanos establecen negociaciones, bien sea, para colocar sus ahorros en la entidad financiera, o

a los fines de usar sus ofertas de créditos para diversos usos. En tal sentido, dada tal importancia, la presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión para la recuperación de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 que permitirá identificar los riesgos implícitos en cada una de las etapas de cobranzas y de esta manera proponer controles adecuados (pág. 5).

Tabla 3 Segmentos de crédito del SFN

Segmentos de crédito	Deudor	Finalidad
Crédito productivo	Persona natural o jurídica con ventas anuales superiores a \$100,000.00	Adquisición de bienes y servicios para actividad productiva y comercial.
Microcrédito	Persona natural o jurídica con ventas anuales iguales o inferiores a \$5,000.00	Financiamiento de actividades de producción y/o producción, cuya fuente de pago son las ventas de dicha actividad.
Crédito inmobiliario	Personas naturales	Construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles; adquisición de terrenos para la construcción de vivienda; y adquisición de vivienda para uso del deudor.
Crédito de vivienda de interés social y público	Personas naturales	Adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso.
Crédito de consumo	Personas naturales	Compra de bienes y servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.
Crédito educativo	Personas naturales o jurídica	Formación y capacitación profesional.

Fuente: Oficio Nro. JPRMF-2020-0351-O, artículo 12 (JPRMF, 2020)

Tabla 4 Clasificación de la cartera de crédito según el nivel de riesgo

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

Fuente: Resolución No. 627.2020-F, artículo 2 (JPRMF, 2020)

Mientras se cobra la cartera morosa, la institución financiera está obligada a registrar la no cobranza de acuerdo a la categoría de riesgo, luego de que la cartera no haya vencido, estas cuentas se amortizarán como una pérdida usando las reglas. Además, los retrasos en los pagos no solo son un problema que limita la generación de ganancias futuras por ingresos por intereses, sino que también impactan la liquidez al reducir la oferta de crédito, elevando así las tasas de interés activas.

Tabla 5 Factores determinantes de la morosidad

Factores macroeconómicos	Factores microeconómicos
Variación del PIB	Tamaño
Tasa de desempleo	Capitalización
Tasa de inflación	Rentabilidad

Fuente: (Castro, 2022)

Tabla 6 Modalidades del diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias

Modalidad	Concepto	Marco legal
Créditos novados	Es la operación donde se extingue totalmente la obligación original, sus garantías y otras obligaciones. Los intereses vencidos y de mora no se pueden renovar.	Art. 19 de la Resolución No. 129-2015-F.

Créditos refinanciados	Se concede cuando el socio tiene dificultades de liquidez para cumplir sus obligaciones, pero en su proyección de ingresos demuestre las obligaciones a través de una tabla de amortización.	Art. 21 de la Resolución No. 129-2015-F.
Créditos reestructurados	Se aplica cuando el deudor disminuye su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito, para ello se cambia el plazo las condiciones financieras.	Art. 22 de la Resolución No. 129-2015-F.

Fuente: Resolución No. 129-2015-F.

Tabla 7 Calificación de la cartera de crédito al 31 de diciembre del 2020

Nivel de Riesgo	Categoría	Productivo corporativo y productivo comercial	Productivo PYMES	Microcrédito	Consumo ordinario, prioritario y educativo	Inmobiliario, vivienda de interés social y público
		Días de morosidad				
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 1 hasta 35
	A3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
Riesgo potencial	B1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 91 hasta 125	De 91 hasta 125	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayo a 360	Mayo a 185	Mayo a 125	Mayo a 125	Mayo a 450

Fuente: Artículo 2 de la Resolución 574-2020-F (JPRMF, 2020)

1.2.3 Ley Orgánica de Apoyo Humanitario

Art. 12.- Reprogramación de pago de cuotas por obligaciones con entidades del sistema financiero nacional y no financiero.- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, dentro de los 10 días siguientes a la vigencia de la presente Ley, deberá emitir una resolución para que, durante el período de vigencia del estado de excepción por calamidad pública y hasta 60 días después de finalizado el estado de excepción, todas las entidades del sistema financiero nacional, incluidas las entidades emisoras y autorizadas para emisión de tarjetas de crédito y aquellas personas jurídicas que no forman parte del sistema financiero y que tengan como giro del negocio operaciones de crédito, efectúen procesos de acuerdos con sus clientes para reprogramar el cobro de cuotas mensuales generadas por cualquier tipo de obligación crediticia (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, 2020).

El acuerdo sobre la reprogramación al que lleguen las instituciones con sus clientes podrá incluir diferimientos y reprogramaciones de cuotas impagas. Asimismo, durante el periodo del diferimiento, todas las entidades referidas anteriormente quedan prohibidas de generar intereses de mora sobre el capital de los valores diferidos.

La reprogramación que trata este artículo se aplicará por iniciativa de las propias entidades o en acuerdo con sus clientes y beneficiará a las personas naturales o jurídicas que lo hubieren solicitado y cuya solicitud hubiera sido aceptada por las entidades. La resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá el tratamiento correspondiente a las provisiones, mora y otros aspectos técnicos para la aplicación de este artículo.

En el plazo de 30 días contados desde la vigencia de esta Ley, el presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera deberá comparecer al Pleno de la Asamblea Nacional para informar sobre el cumplimiento de este artículo.

1.2.4 Ley Orgánica de defensa del consumidor

Art. 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

1.2.5 El sector financiero popular y solidario y la emergencia sanitaria COVID-19

El Sector Financiero Popular y Solidario, como un actor importante de la intermediación financiera en la economía nacional, no estuvo exento del impacto económico adverso generado por la Crisis sanitaria derivada del COVID-19. Es así que, en términos porcentuales, el saldo de la cartera de crédito del sector con aplicación de mecanismos de alivio financiero (diferimiento y reprogramación), llegó a representar más del 60% del saldo de la cartera total en los meses de junio y julio de 2020, con un saldo superior a los USD 7 500 millones (SEPS, 2021).

Es importante destacar que, a pesar del escenario visualizado en el gráfico anterior, las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario han contribuido al fortalecimiento del sector y el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, en torno a los mecanismos de alivio financiero.

Entre marzo y diciembre de 2020, el 64% (313) de las entidades del sector financiero popular y solidario activas a diciembre de 2021, aplicaron mecanismos de alivio financiero a 1 190 088 operaciones de crédito vigentes en el periodo antes indicado. Por otro lado, los esfuerzos del Sector Financiero Popular y Solidario encaminados a reactivar la economía, se

evidencian en la concesión de nuevas operaciones de crédito destinadas a fomento productivo (SEPS, 2021).

Durante el periodo de abril a diciembre de 2020, el 44% (213) de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario que se encontraban activas a diciembre de 2021 concedieron operaciones de crédito, aplicando al menos uno de los mecanismos de fomento productivo establecidos en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19, concediendo 220 390 operaciones de crédito con un monto total de USD 1 477,2 millones. Finalmente, en términos de actividad productiva, el 73% del monto colocado se destinó a las actividades de comercio, agropecuaria, transporte y manufactura.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter mixto, en el aspecto cualitativo involucra aspectos coyunturales como la pandemia que va evolucionando constantemente en el sector socioeconómico, de movilidad y salud vinculados y por último el desarrollo de capacidades financieras de pago que debe ser documentado y redactado sobre la base de las características cualitativas; también se identifica el carácter cuantitativo, esto por cuanto es necesario aplicar un cuestionario para identificar los efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito propuestas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera a las que están sujetas las entidades financieras, en el año 2020.

Este enfoque beneficia a la investigación en varios aspectos, en la parte cuantitativa ofrece la generalización de resultados, el control estadístico sobre el fenómeno, precisión en los resultados y posibles predicciones del desarrollo de la problemática en el tiempo y espacio; lo que optimiza recursos y talento humano que puede participar de otras actividades en el proceso investigativo. En la parte cualitativa garantiza el entendimiento y profundidad sobre los conceptos, amplitud registrar evidencias, riqueza interpretativa y un contexto claro del fenómeno planteado.

2.2 Diseño de la investigación

Se prioriza el diseño explicativo secuencial (DEXPLIS); «este se caracteriza por una primera etapa en la cual se recaban y analizan datos cuantitativos, seguida de otra donde se recogen y evalúan datos cualitativos» (Hernández y otros, 2014). La mezcla mixta ocurre cuando los resultados cuantitativos iniciales informan a la recolección de los datos cualitativos.

Cabe señalar que la segunda fase se construye sobre los resultados de la primera; finalmente, los descubrimientos de ambas etapas se integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio. Se puede dar prioridad a lo cuantitativo o a lo cualitativo, o bien otorgar el mismo peso, siendo lo más común lo primero (Hernández y otros, 2014).

Beneficios del diseño:

- Utiliza resultados cualitativos para auxiliar en la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como profundizar en éstos.
- Es muy valioso en situaciones donde aparecen resultados cuantitativos inesperados o confusos.
- Cuando se le concede prioridad a la etapa cualitativa, el estudio puede ser usado para caracterizar casos a través de ciertos rasgos o elementos de interés relacionados con el planteamiento del problema.
- Los resultados cuantitativos sirven para orientar en la definición de una muestra guiada por propósitos teóricos o conducida por cierto interés (Hernández y otros, 2014).

2.3 Métodos

2.3.1 Observación científica

Durante la observación, en la inmersión inicial se puede utilizar un formato de registro de datos; este a veces, puede ser tan simple como una hoja dividida en dos: de un lado se registran las anotaciones descriptivas de la observación y del otro las interpretativas; además conforme avanza la inducción se puede ir generando listados de elementos que no pueden quedar fuera de las unidades que deben analizarse (Hernández y otros, 2014).

2.3.2 Inductivo-deductivo

Una vez concebida la idea del estudio, el investigador debe familiarizarse con el tema en cuestión; aunque el enfoque cualitativo es inductivo, se necesita conocer con mayor profundidad el entorno donde se desarrolla la problemática, el uso de esta aproximación es de sugiere que, a partir de un fenómeno dado, se pueden encontrar similitudes en otro, permitiendo entender procesos, cambios y experiencias de otros sectores.

2.3.3 Analítico-sintético

En esta modalidad de investigación se resalta la parte cuantitativa, que debe representar un proceso recolector y analítico de datos con pocos márgenes de error, pues la producción de datos estadísticos permite controlar la generación de respuestas y obtener resultados positivos; además los avances en investigación cualitativa se refuerzan, lo cual no ocurre con la recopilación de datos matemáticos exactos (Hernández y otros, 2014).

2.4 Delimitación de la investigación

La población del presente trabajo de investigación sobre los “Efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito propuestas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera a las que están sujetas las entidades financieras, en el año 2020”, se tomará como centro de datos al Segmento 1 del sector Financiero Popular y Solidario de las Cooperativas y Mutualistas de la ciudad de Ibarra.

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, así también se investigará las denuncias existentes en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Defensoría del Pueblo y la repercusión a nivel Nacional.

La presente investigación es de tipo bibliográfica ya que se ha recopilado distinta fuentes de doctrina, por ello el método inductivo será tomado para la realización de las

conclusiones, la elaboración del marco teórico, ya que se tomará opiniones de diferentes autores. Así también es un estudio de campo cualitativo que permite conocer el grado de violación jurídica de los diferentes usuarios que se han visto perjudicados por el cobro indebido de intereses de crédito. También se aplicará el procedimiento analítico ya que permite estudiar las diferentes resoluciones emitidas por la Junta Monetaria y de inmediata aplicación para el sector de Economía Popular y solidaria sobre las reprogramaciones de crédito en el año 2020.

La presente investigación tiene un enfoque socio jurídico el primero va encaminado a respetar los intereses del usuario y a cobrar por parte de las entidades financieras lo justo respetando lo estipulado en la resolución No 569-2020F de la Junta de Política y Regulación Monetaria. El segundo ha analiza los efectos jurídicos a los que están expuestas o sujetas las entidades financieras que no han acogido las reprogramaciones de crédito según lo resuelto por la Junta Monetaria y aplicado en el sector de Economía Popular y Solidaria.

2.5 Instrumentos o herramientas

Para la presente investigación se tomó en cuenta las siguientes técnicas:

Encuesta, como técnica de recolección de datos que serán aplicadas a los usuarios que presenten operaciones de crédito de las diferentes entidades financieras que tenga como ente de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

Consentimiento Informado

Es importante que sepa que este cuestionario ha sido elaborado como parte de una investigación científica de interés (netamente) académica; y que la información que usted proporcione es voluntaria, al aceptar responder el mismo usted está dando su consentimiento para recolectar la información, por favor conteste de acuerdo a su circunstancia.

Tema de la investigación: Efectos jurídicos de las reprogramaciones de crédito propuestas por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera a las que están sujetas las entidades financieras, en el año 2020.

Investigador: Darwin Javier Narváez Enríquez

Objetivo: Determinar si existe perjuicio jurídico en el usuario por el cobro indebido de intereses en las entidades financieras en operaciones de crédito durante la pandemia.

A continuación, se presentan una serie de cuestionamientos que deben ser respondidos con la mayor veracidad posible. Se recomienda leer detenidamente las preguntas y atender a la instrucción en cada ítem propuesto.

Marque la respuesta correcta, según el casillero de su preferencia (x), una sola respuesta por ítem.

1. Factores sociodemográficos de los usuarios							
1.1 Género				1.2 Nacionalidad			
Masculino		Femenino		Ecuatoriana		Extranjera	
1.3 Localidad				1.4 Estado civil			
Urbana				Unión libre			
Rural				Divorciado			
1.5 Etnia				Viudo			
Mestiza		Indígena		Soltero			
Afroecuatoriana		Otro		Casado			
1.6 Edad				1.7 Instrucción		1.8 Vivienda	
Años cumplidos				Básica		Propia	
1.9 Número de hijos				Media		Arrendada	
1 hijo				Superior		De familiares	
2 hijos				Ninguna		Otro	
3 y más hijos							
1.10 Idioma		1.11 Actividad laboral				1.12 Ingreso económico	
Español		Profesional-libre ejercicio		Trabajador dependiente		Menos de 425 dólares	
Kichwa		Agricultura y ganadería		Ama de casa		425 dólares	
Otro		Construcción		Desempleado		Más de 425 dólares	
				Otro		Ninguno	

2. Datos crediticios y económicos de los usuarios					
2.1 Mantiene una cuenta activa en _____	Cooperativa de ahorro y crédito	Mutualista	Banco	Otro	No dispongo de una cuenta
2.2 Ha solicitado un crédito en los últimos _____	3 años	2 años	1 año	Recientemente	Nunca
2.3 Considera que sus pagos son _____	A la fecha estipulada	Con anterioridad	Posterior a lo indicado	Mantiene morosidad	No mantengo deuda
2.4 Que factor considera afecta mayormente el pago de un crédito _____	Crisis económica	La presencia de la pandemia	Falta de empleo	Salarios bajos	Otro
2.5 Considera que el interés cobrado por un crédito es _____	Adecuado	Elevado	Mínimo	Ajustado al monto solicitado	Fuera de contexto
2.6 Alguna vez ha incurrido en _____	Notificaciones de cobro	Denuncias	Notificaciones judiciales	Embargos	Sentencias
2.7 Su nivel de satisfacción con las entidades financieras es _____	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

La ficha de observación, como medio de recopilación de la información que será aplicada directamente a las entidades financieras, mediante la observación, como medio de obtención de información primaria considerando al segmento 1.

RESPUESTA

La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. Será medida mediante las siguientes escalas: (1) Muy en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Muy de acuerdo.

No.	Ficha de observación	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
	1. Asociación voluntaria, equitativa y respeto a la identidad cultural.					
1	La afiliación sucede sin distinción de género.					
2	La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa.					
3	En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas.					
	2. Control democrático y participación en la gestión de los miembros.					
4	Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General.					
5	Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones).					
6	La cooperativa elabora el Balance Social.					
	3. Participación económica, solidaria y distribución equitativa.					
7	Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital.					
8	Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio.					
9	Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados.					
	4. Autonomía e independencia.					
10	La cooperativa informa los resultados económicos del año.					
11	La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.					
	5. Educación, capacitación e información.					
12	La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios.					
13	La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal.					
14	La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS.					
	6. Cooperación e integración del sector EPS.					
15	Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS.					
	7. Compromiso con el entorno.					
16	Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad.					
	8. Dignificación del trabajo y disfrute de la vida.					
17	Existe equidad de género en la contratación de trabajadores.					
18	Se contrata a personas con capacidades especiales.					
19	Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa.					
20	La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional.					
21	Otorga permisos de maternidad o paternidad.					

	9. Comercio justo, ético y responsable.					
22	La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos.					

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la herramienta de investigación- encuesta dirigida a los usuarios de diversas instituciones financieras del segmento 1 que se encuentran en la ciudad de Ibarra, el análisis se inicia con la descripción de los datos sociodemográficos, de la siguiente manera:

Tabla 8 Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	14	46,7	46,7	46,7
	Femenino	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

En referencia a los datos de género se registró un mayor número de usuarios femenino, seguido de cerca por un porcentaje casi similar de usuarios masculino, obteniendo un balance al momento de registrar datos de estos dos sectores.

Tabla 9 Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ecuatoriana	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Considerando la nacionalidad se manifiesta que todos los consultados son ecuatorianos, se considera que este es un requisito primordial al momento de aperturar una cuenta en entidades financieras del segmento 1.

Tabla 10 Localidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Urbana	18	60,0	60,0	60,0
	Rural	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

En relación a la localidad los encuestados afirman en su mayoría ser del sector urbano, pero de igual forma existe un porcentaje elevado de personas que son del sector rural y mantiene una cuenta aperturada en entidades financieras del segmento 1, estas por lo general mantiene sus agencias en el casco urbano por la demanda de usuarios y servicios con mayor acceso.

Tabla 11 Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Unión libre	2	6,7	6,7	6,7
	Divorciado	2	6,7	6,7	13,3
	Viudo	1	3,3	3,3	16,7
	Soltero	9	30,0	30,0	46,7
	Casado	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

En lo que corresponde al estado civil la mayoría de cuenta ahorristas están casados, este sector es el más representativo y a ello se añade que de estas personas depende el sustento familiar, otro sector representativo de usuarios son las personas solteras que también utilizan las instituciones financieras para actividades económicas como microemprendimientos.

Tabla 12 Etnia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mestiza	26	86,7	86,7	86,7
	Indígena	3	10,0	10,0	96,7
	Afroecuatoriana	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Considerando la etnia se ha identificado que la mayoría de la población de Ibarra es mestiza, con presencia de personas indígenas y afroecuatorianas en menor medida.

Tabla 13 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	1	3,3	3,3	3,3
	19	1	3,3	3,3	6,7
	21	1	3,3	3,3	10,0
	22	2	6,7	6,7	16,7
	24	1	3,3	3,3	20,0
	25	2	6,7	6,7	26,7
	27	2	6,7	6,7	33,3
	29	1	3,3	3,3	36,7
	30	1	3,3	3,3	40,0
	31	1	3,3	3,3	43,3
	33	2	6,7	6,7	50,0
	35	1	3,3	3,3	53,3
	36	1	3,3	3,3	56,7
	37	1	3,3	3,3	60,0
	40	1	3,3	3,3	63,3
	41	1	3,3	3,3	66,7
	44	1	3,3	3,3	70,0
	46	1	3,3	3,3	73,3
	48	3	10,0	10,0	83,3
	50	1	3,3	3,3	86,7
	51	1	3,3	3,3	90,0
	53	1	3,3	3,3	93,3

55	1	3,3	3,3	96,7
58	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Con respecto a la edad la mayoría de usuarios de las entidades financieras se encuentran en el sector de la población económicamente activa, con mas presencia en las edades de 48, 33, 27 y 22 años respectivamente.

Tabla 14 Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	3,3	3,3	3,3
	Secundaria	17	56,7	56,7	60,0
	Superior	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Los datos sobre la instrucción de los usuarios alcanzan un porcentaje elevado que ha culminado la secundaria; además existe gran presencia de personas que han culminado su educación superior.

Tabla 15 Vivienda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propia	18	60,0	60,0	60,0
	Arrendada	10	33,3	33,3	93,3
	De familiares	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Considerando la disponibilidad de vivienda en la mayoría de los casos disponen de una casa propia; mientras un porcentaje considerable arrienda un lugar para vivir.

Tabla 16 Número hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 hijo	11	36,7	36,7	36,7
	2 hijos	10	33,3	33,3	70,0
	3 y más hijos	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

La estadística muestra un mayor número de personas que tienen al menos un hijo, mientras porcentajes cercanos afirman tener al menos dos hijos y un máximo de tres en algunos casos.

Tabla 17 Idioma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Español	27	90,0	90,0	90,0
	Kichwa	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

El idioma más representativo es el español, pero también se identifican personas que utilizan el idioma nativo kichwa.

Tabla 18 Actividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Profesional-libre ejercicio	9	30,0	30,0	30,0
	Trabajador independiente	8	26,7	26,7	56,7
	Agricultura y ganadería	3	10,0	10,0	66,7
	Ama de casa	4	13,3	13,3	80,0
	Construcción	1	3,3	3,3	83,3
	Desempleado	3	10,0	10,0	93,3
	Otro	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Las actividades laborales más frecuentes en la ciudad de Ibarra según los usuarios son profesionales en libre ejercicio, trabajadores independientes y amas de casa.

Tabla 19 Ingreso económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 425 dólares	5	16,7	16,7	16,7
	425 dólares	12	40,0	40,0	56,7
	Más de 425 dólares	6	20,0	20,0	76,7
	Ninguno	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Los ingresos económicos de los usuarios de entidades financieras fluctúan desde un SBU (425 dólares), en adelante, aunque existen casos donde este es menor por ejemplo en las amas de casa.

Tabla 20 Mantiene una cuenta activa en

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cooperativa de ahorro y crédito	24	80,0	80,0	80,0
	Banco	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

La mayoría de casos consultados mantienen una cuenta activa solamente en cooperativas de ahorro y crédito; mientras un porcentaje mínimo también mantiene una cuenta activa en bancos.

Tabla 21 Ha solicitado un crédito en los últimos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 años	3	10,0	10,0	10,0
	2 años	2	6,7	6,7	16,7
	1 año	19	63,3	63,3	80,0
	Recientemente	4	13,3	13,3	93,3
	Nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Se considera que en la mayoría de casos estudiados, han solicitado créditos durante el último año, muchos de ellos asumen que fue necesario para solventar deudas por la crisis económica y la pandemia.

Tabla 22 Considera que sus pagos son

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A la fecha estipulada	20	66,7	66,7	66,7
	Con anterioridad	7	23,3	23,3	90,0
	Posterior a lo indicado	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Los pagos de créditos en las entidades financieras en la mayoría de los casos son realizados a la fecha estipulada, con pocos casos donde se lo realiza con anterioridad y en algunos usuarios se verifican retrasos.

Tabla 23 Que factor considera afecta mayormente el pago de un crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Crisis económica	13	43,3	43,3	43,3
	La presencia de la pandemia	9	30,0	30,0	73,3
	Falta de empleo	4	13,3	13,3	86,7

Salarios bajos	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Se considera que el mayor problema para realizar el pago de un crédito a tiempo recae en la crisis económica y en la presencia de la pandemia que ha debilitado los sistemas económicos, sociales y de salud.

Tabla 24 Considera que el interés cobrado por un crédito es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Elevado	24	80,0	80,0	80,0
	Ajustado al monto solicitado	4	13,3	13,3	93,3
	Fuera de contexto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

La percepción de los intereses cobrados por acceder a un crédito en la mayoría de los casos afirma es muy elevado y debería regularse.

Tabla 25 Alguna vez ha incurrido en

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Notificaciones de cobro	27	90,0	90,0	90,0
	Denuncias	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

Cuando se ha incurrido en morosidad por un crédito en la mayoría de casos han recibido notificaciones de cobro y en casos más graves notificaciones judiciales.

Tabla 26 Su nivel de satisfacción con las entidades financieras es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	27	90,0	90,0	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/encuesta, 2022

El nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y productos que ofertan las entidades financieras del segmento 1 es medio, con una tendencia de incremento.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Posterior a la aplicación de la encuesta a los usuarios de las entidades financieras se ejecutó una ficha de observación a las entidades del segmento uno que tienen agencias activas en la ciudad de Ibarra, consolidando la información de diez instituciones, con los siguientes datos:

Tabla 27 Institución financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ASOCIACION MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA	1	10,0	10,0	10,0
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA	1	10,0	10,0	20,0
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA DEL VALLE	1	10,0	10,0	30,0
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ATUNTAQUI LIMITADA	1	10,0	10,0	40,0

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LIMITADA	1	10,0	10,0	50,0
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LIMITA	1	10,0	10,0	60,0
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PABLO MUÑOZ VEGA	1	10,0	10,0	70,0
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUIN TIO LIMIT	1	10,0	10,0	80,0
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL L	1	10,0	10,0	90,0
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LIMITADA	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Entre las instituciones financieras del segmento 1 se han detectado nueve cooperativas de ahorro y crédito y una mutualista en la ciudad de Ibarra activas.

Tabla 28 La afiliación sucede sin distinción de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 29 La edad de los socios (mayores de edad) No implica un impedimento para la afiliación a la Cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 30 En la Cooperativa se facilita la participación de todas las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 31 Se celebran con frecuencia las reuniones de la Asamblea General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 32 Existe equidad de género en la accesibilidad a cargos institucionales (Consejos, Gerencia, Direcciones)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 33 La cooperativa elabora el Balance Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 34 Poseen todos los socios de la cooperativa el mismo número de certificados y aportes al capital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 35 Existe una política que regule los créditos que puede recibir un socio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 36 Se ejecuta el valor destinado a capacitación de empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 37 La cooperativa informa los resultados económicos del año

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 38 La cooperativa cumple con sus obligaciones tributarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 39 La cooperativa realiza eventos de capacitación por cuenta propia para socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0

	De acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 40 La cooperativa aplica una política de capacitación con vistas al perfeccionamiento de todo su personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 41 La cooperativa realiza actividades destinadas a la promoción de la EPS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	80,0	80,0	80,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 42 Busca la asociación o integración principalmente con otras entidades de la EPS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 43 Otorga prioridad dentro de sus acciones destinadas al benéfico de la comunidad, a aquellas dirigidas hacia los grupos con mayor vulnerabilidad: mujer, niñez, discapacitados, tercera edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 44 Existe equidad de género en la contratación de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 45 Se contrata a personas con capacidades especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 46 Los empleados poseen algún tipo de crédito ofertado por la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 47 La cooperativa implementa programas de salud y seguridad ocupacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 48 Otorga permisos de maternidad o paternidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

Tabla 49 La cooperativa realiza actuaciones comerciales que están destinadas a mantener la igualdad de oportunidades para todos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Trabajo de campo/ficha de observación, 2022

RESUMEN DE PUNTAJES

ENTIDAD FINANCIERA	PUNTAJE	REFERENCIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PABLO MUÑOZ VEGA	91/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LIMITADA	92/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LIMITADA	92/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUIN TIO LIMIT	89/110	Positiva
ASOCIACION MUTUALISTA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA	92/110	Positiva

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL L	89/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA DEL VALLE	90/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LIMITA	91/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA	92/110	Positiva
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ATUNTAQUI LIMITADA	92/110	Positiva

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez realizado el diagnóstico de cumplimiento sobre lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria en referencia a las reprogramaciones crediticias durante la pandemia, los usuarios han manifestado en la mayoría de casos no fue necesario ejecutar este proceso, además la información impartida por las instituciones financieras era deficiente y por lo tanto el usuario tuvo diversas dudas para realizar el trámite; también se considera que quienes accedieron este beneficio esta insatisfechos con la forma de ejecutar el proceso.

Aplicada la herramienta de investigación-ficha de observación, se verificó que no existen sanciones jurídicas aplicadas por el incumplimiento de la resolución N 569-2020F publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; por el contrario, se ha identificado un buen desempeño de las entidades financieras del segmento 1 en la ciudad de Ibarra, mismas que en el peor de los casos obtuvieron 89/110 puntos sobre el cumplimiento de las normativas vigentes.

En los casos de los usuarios encuestados se logró determinar que no existe perjuicio jurídico en el usuario por el cobro indebido de intereses en las entidades financieras en operaciones de crédito durante la pandemia, donde se considera incrementaron las solicitudes de crédito para cubrir deudas durante la crisis sanitaria y en gran parte los usuarios pasaron

por alto la verificación minuciosa de la documentación que fue tramitada en línea, pues las necesidades presentes en la crisis mantuvieron su atención en aspectos como la salud.

4.2 Recomendaciones

Establecer un proceso de actualización de datos y seguimiento a los usuarios en las entidades financieras, sobre todo de aquellos que mantienen operaciones crediticias con morosidad, para plantearse estrategias de solución efectivas que no afecten a ninguno de los sectores y se propenda a mejorar la situación económica de las familias, hacia la reactivación de todos los sectores que eviten recesiones.

Verificar en las instituciones que administran justicia las posibles sanciones jurídicas aplicadas por el incumplimiento de la resolución N 569-2020F publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no son evidentes por considerarse como información pública de carácter confidencial, debido a que podría existir afectación a terceras personas como los garantes en operaciones crediticias.

Considerar estudios de caso que permitan entender de forma acertada la situación económica deficiente que atraviesan las familias durante la pandemia y las posibles soluciones en consenso con las autoridades públicas e instituciones privadas para disminuir los efectos adversos de las crisis.

BIBLIOGRAFÍA

Arguello, J. (7 de ENERO de 2021). INTERVENCIONES AL SISTEMA POPULAR Y SOLIDARIO. (D. J. ENRÍQUEZ, Entrevistador)

Asamblea Nacional. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Gobierno Nacional del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Banco Central del Ecuador. (13 de diciembre de 2021). *Boletín de Prensa de la Junta de Política y Regulación Financiera*. JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN FINANCIERA DEFINE TASAS DE INTERÉS ACTIVAS MÁXIMAS DEL SECTOR FINANCIERO: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1459-junta-de-politica-y-regulacion-financiera-define-tasas-de-interes-activas-maximas-del-sector-financiero>

Castro, M. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35321/1/T5353i.pdf>

COIP. (2014). *CODIGO ORGANICO INTEGRAL PENAL*. QUITO - ECUADOR: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

IEPS. (2017). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: MIES.

https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2020). *Resolución No. 569-2020-F*. Quito:

Gobierno Nacional del Ecuador. <https://www.produbanco.com.ec/media/489601/res-569-2020-f-firmada-1.pdf>

Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. (2020). Gobierno Nacional del Ecuador.

https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). Gobierno Nacional del Ecuador.

https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf

Naciones Unidas . (2020). *Directrices relativas a la COVID-19*. Washington: Naciones

Unidas, Derechos Humanos.

Ocaña, V. A. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1*. Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7284/1/T3168-MAE-Oca%C3%B1a-%20Dise%C3%B1o.pdf>

ONU. (2020). *Plan de respuesta humanitaria COVID-19 Ecuador*. Quito: Equipo

Humanitario de País.

Romero, B. (2016). La Estructura del Sistema Ecuatoriano. *Revista Tus Finanzas*, 31.

SEPS. (2021). *Rendición de cuentas*. Gobierno Nacional del Ecuador.

<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/RDC-Informe-2021-V.3-Diseno-final-DNCI.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Manuel técnico de estructuras de datos*. Quito: INTENDENCIA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVA TÉCNICA. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/5-Manual-de-Operaciones-de-cartera-de-creditos-V10.0-al-29-09-2020.pdf>

Superintendencia de economía popular y solidaria. (2 de JUNIO de 2020). *SUPER INTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. SUPER INTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA: <https://www.seps.gob.ec/noticia?la-reprogramacion-de-cuotas-de-credito-busca-mejorar-la-situacion-actual-de-los-socios-margarita-hernandez>

Ullco, E. (2021). *Efecto de la aplicación en artículo 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para la reprogramación de obligaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 del sector de Guamaní, San Fernando en el año 2020*. Quito: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20984/1/TTQ424.pdf>