



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD POST COVID DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1
EN EL CANTÓN RIOBAMBA, AÑO 2021.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

JHOANA GISELA PALOMEQUE JAYA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD POST COVID DE LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1
EN EL CANTÓN RIOBAMBA, AÑO 2021.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: JHOANA GISELA PALOMEQUE JAYA

DIRECTOR: ING JORGE LUIS CHAFLA GRANDA, MGS.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Jhoana Gisela Palomeque Jaya

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jhoana Gisela Palomeque Jaya, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 28 de marzo de 2023

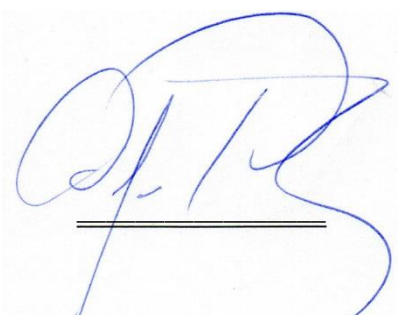




Jhoana Gisela Palomeque Jaya

140109026-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD POST COVID DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, AÑO 2021.”**, realizado por la señorita: **JHOANA GISELA PALOMEQUE JAYA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jose Gabriel Pilaguano Mendoza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-03-28
Ing. Jorge Luis Chafla Granda DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-03-28
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-03-28

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre Lorena Jaya, mi abuelita Rosa Palomeque y mi hermana Gabriela Palomeque por haberme educado, cuidado e inculcado valores y creencias que hoy viven en mí. Gracias por su infinito apoyo y por su amor incondicional, por permitirme culminar una etapa más de mi vida. Sin duda alguna sin ustedes esto no se lograría, gracias por siempre estar y por darme las fuerzas para seguir en este camino, el amor que les tengo es eterno.

Jhoana

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios en primer lugar por permitirme cumplir una meta más, por darme fuerzas, salud y sabiduría en todo el trajín de mi vida universitaria. Agradezco a mi madre por ser mi ejemplo para seguir de mujer luchadora y fuerte frente a todo, gracias por apoyarme y escucharme en todo momento. A mi abuelita que es mi segunda madre y me ha cuidado desde que era una niña, por siempre aconsejarme, quererme y apoyarme en todas mis locuras y deseos. A mi hermana por ser mi cómplice en todo momento por defenderme y cuidarme de todos. Mi agradecimiento y amor infinito para ustedes. También, agradezco a toda mi familia materna y paterna que me han apoyado en el transcurso de mi vida estudiantil, por sus consejos y ánimos que recibía. Agradezco a mi director y asesora de tesis quienes han sido el pilar para realizar el trabajo de investigación ya que con sus conocimientos me brindaron su apoyo. Finalmente, doy gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por convertirse en mi segundo hogar, por permitirme conocer personas y amigos inigualables, a mis docentes de la Carrera de finanzas por inculcarme todos sus valores, intelecto y experiencias que me servirán de mucho en mi vida profesional.

Jhoana

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
SUMMARY / ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.1.1 <i>Formulación del problema</i>.....	6
1.2 Objetivos.....	6
1.2.1 <i>Objetivo General</i>.....	6
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.3.1 <i>Justificación teórica</i>.....	7
1.3.2 <i>Justificación metodológica</i>.....	7
1.3.3 <i>Justificación práctica</i>.....	8

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes de investigación.....	9
2.2 Referencias Teóricas.....	11
2.2.1 <i>Sistema Financiero Nacional</i>.....	12
2.2.1.1 <i>Estructura del Sistema Financiero Nacional</i>.....	12
2.2.1.2 <i>Las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>.....	14
2.2.1.3 <i>Productos y servicios financieros que oferta el Sistema Financiero Nacional</i>.....	18
2.2.2 <i>Competitividad</i>.....	21
2.2.2.1 <i>Elementos y factores determinantes y/o condicionantes de la competitividad</i>.....	21
2.2.2.2 <i>Fundamentos para un análisis de competitividad</i>.....	23
2.2.2.3 <i>Enfoques de competitividad en el Sector Financiero</i>.....	27

2.2.2.4	<i>Análisis Financiero</i>	28
2.2.3	<i>Covid-19</i>	35
2.2.3.1	<i>Impacto del Covid-19 en materia internacional</i>	38
2.2.3.2	<i>Impacto Covid-19 en Ecuador</i>	42
2.2.3.3	<i>Impacto del Covid-19 en el sector financiero</i>	45

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	58
3.1	Enfoque de la investigación	58
3.1.1	<i>Enfoque Cualitativo</i>	58
3.1.2	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	58
3.2	Alcance de la investigación	59
3.2.1	<i>Exploratorio</i>	59
3.2.2	<i>Descriptivo</i>	59
3.3	Diseño de Investigación	59
3.3.1	<i>No experimental</i>	59
3.4	Tipos de estudio	60
3.4.1	<i>Transversal</i>	60
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	60
3.5.1	<i>Métodos de investigación</i>	60
3.5.1.1	<i>Método Deductivo</i>	60
3.5.1.2	<i>Método Analítico</i>	60
3.5.2	<i>Técnicas de la investigación</i>	61
3.5.2.1	<i>Entrevista</i>	61
3.5.2.2	<i>Encuesta</i>	61
3.5.3	<i>Instrumentos de la investigación</i>	62
3.5.3.1	<i>Guía de la entrevista</i>	62
3.5.3.2	<i>Cuestionario</i>	62
3.6	Población y Muestra	62
3.6.1	<i>Población</i>	62
3.6.2	<i>Muestra</i>	64
3.6.2.1	<i>Cálculo de la Muestra</i>	64

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
4.1	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	66
4.1.1	<i>Resultados de las entrevistas aplicadas</i>	<i>66</i>
4.1.1.1	<i>Entrevista al gerente de la UPROCACH</i>	<i>66</i>
4.1.1.2	<i>Entrevista al representante de la COAC “Daquilema” Ltda. sucursal Condamine....</i>	<i>71</i>
4.1.1.3	<i>Entrevista a la Jefa de Agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda.</i>	<i>73</i>
4.1.2	<i>Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los socios</i>	<i>76</i>
4.2	Análisis e interpretación indicadores financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	97
4.2.1	<i>Indicadores Financieros</i>	<i>98</i>
4.2.1.1	<i>Indicador de Liquidez</i>	<i>98</i>
4.2.1.2	<i>Indicador de Apalancamiento</i>	<i>100</i>
4.2.1.3	<i>Indicador de Morosidad</i>	<i>102</i>
4.2.1.4	<i>Indicador de Solvencia</i>	<i>104</i>
4.2.1.5	<i>Indicador del ROA</i>	<i>106</i>
4.2.1.6	<i>Indicador del ROE.....</i>	<i>108</i>
4.2.1.7	<i>Indicador de Eficiencia</i>	<i>110</i>
4.2.1.8	<i>Indicador de Cobertura</i>	<i>112</i>
4.2.1.9	<i>Indicador de Calidad de Activo</i>	<i>114</i>
4.2.1.10	<i>Indicador de Intermediación Financiera</i>	<i>116</i>
4.2.1.11	<i>Depósitos totales.....</i>	<i>118</i>
4.2.1.12	<i>Colocaciones en créditos</i>	<i>120</i>
4.2.1.13	<i>Indicador Tasa Activa Créditos</i>	<i>122</i>
4.2.1.14	<i>Tasa Pasiva Depósitos e Inversiones</i>	<i>124</i>
4.3	Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida).....	126

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	129
5.1	Título de la Propuesta.....	129
5.2	Análisis Situacional (Factores internos y externos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba	129

5.2.1	<i>Factores Externos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba</i>	129
5.2.1.1	<i>Análisis PESTEL</i>	130
5.2.2	<i>Factores Internos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba</i>	146
5.2.2.1	<i>Cadena de Valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba</i>	146
5.2.2.2	<i>Análisis de Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 con base en sus Indicadores Financieros a diciembre 2021.</i>	147
5.2.2.3	<i>Matriz de Perfil Competitivo</i>	167
5.2.2.4	<i>Comparativo de los Indicadores Financieros y la Matriz de Perfil Competitivo</i>	178
5.3	<i>Estrategias de Competitividad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba</i>	184

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	196
6.1	Conclusiones	196
6.2	Recomendaciones	197

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	16
Tabla 2-2: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba Segmento 1	17
Tabla 3-2: Productos y servicios financieros del SFPP	18
Tabla 4-2: Productos y servicios financieros del SFPS	19
Tabla 5-2: Indicadores financieros Sector Financiero Popular y Solidario.....	32
Tabla 1-3: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba Segmento 1.	63
Tabla 1-4: Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba	77
Tabla 2-4: Calificación atención al cliente	79
Tabla 3-4: Seguridad de acceso a la entidad financiera	80
Tabla 4-4: Percepción capacidad técnica del personal encargado en las COAC	81
Tabla 5-4: Percepción facilidad de acceso de productos y servicios financieros	82
Tabla 6-4: Percepción productos y servicios financieros se ajustan a las necesidades	83
Tabla 7-4: Percepción información a créditos e inversiones	84
Tabla 8-4: Percepción de los requisitos de un crédito en las COAC	85
Tabla 9-4: Facilidad de acceso a la multicanalidad	86
Tabla 10-4: Percepción servicio brindado por la multicanalidad de las COAC.....	87
Tabla 11-4: Percepción seguridad de servicios financieros por medio de internet	88
Tabla 12-4: Percepción tasa activa en créditos.....	89
Tabla 13-4: Percepción tasa pasiva en inversiones.....	90
Tabla 14-4: Percepción reprogramación y refinanciamiento de la deuda	91
Tabla 15-4: Percepción contribución de los créditos en el desarrollo social y económico	92
Tabla 16-4: Percepción desenvolvimiento post Covid de las COAC	93
Tabla 17-4: Satisfacción en torno a los servicios de las COAC	94
Tabla 18-4: Aspectos de mejora de las COAC	95
Tabla 19-4: Liquidez.....	98
Tabla 20-4: Apalancamiento	100
Tabla 21-4: Morosidad.....	102
Tabla 22-4: Solvencia	104
Tabla 23-4: ROA.....	106
Tabla 24-4: ROE.....	108
Tabla 25-4: Eficiencia.....	110
Tabla 26-4: Cobertura	112
Tabla 27-4: Calidad de Activo	114

Tabla 28-4: Intermediación Financiera	116
Tabla 29-4: Captaciones.....	118
Tabla 30-4: Colocaciones.....	120
Tabla 31-4: Tasa Activa.....	122
Tabla 32-4: Tasa Pasiva	124
Tabla 1-5: Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba	142
Tabla 2-5: Tabla comparativa de los indicadores financieros a diciembre de 2021	148
Tabla 3-5: Matriz de Perfil Competitivo	168
Tabla 4-5: Comparación Integral	179
Tabla 5-5: Estrategias crecimiento financiero	186
Tabla 6-5: Estrategias preferencia socio/cliente	192

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Hilo Conductor del Marco Teórico.....	11
Ilustración 2-2:	Estructura del Sistema Financiero Nacional	13
Ilustración 3-2:	Entidades pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario	16
Ilustración 4-2:	Distribución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmento	17
Ilustración 5-2:	Factores determinantes de la Competitividad	22
Ilustración 6-2:	Cadena de Valor de Michel Porter.....	25
Ilustración 7-2:	Ejemplo Matriz de perfil competitivo.....	27
Ilustración 8-2:	Enfoques de competitividad en el Sector Financiero	27
Ilustración 9-2:	Tipos de razones financieras	31
Ilustración 10-2:	Medidas para enfrentar la pandemia	37
Ilustración 11-2:	Incidencia social de la pandemia	39
Ilustración 12-2:	Pérdidas en el sector del turismo	40
Ilustración 13-2:	Impacto de la pandemia en el crecimiento financiero de AL.....	41
Ilustración 14-2:	Efectos del coronavirus a nivel de industrias.....	42
Ilustración 15-2:	Evolución del PIB constante	43
Ilustración 16-2:	Evolución de la inflación.....	44
Ilustración 17-2:	Evolución de la composición del empleo	44
Ilustración 18-2:	Evolución de los indicadores financieros del Sector Privado y de la EPS	45
Ilustración 19-2:	El Covid-19 en los Indicadores de Estabilidad Financiera Regional	46
Ilustración 20-2:	Variación anual del PIB y las actividades de servicios financieros	47
Ilustración 21-2:	Evolución de los depósitos a la vista y cartera de crédito	47
Ilustración 22-2:	Evolución de la intermediación financiera	48
Ilustración 23-2:	Impactos del Covid-19 en las entidades financieras	49
Ilustración 24-2:	Prácticas utilizadas del sector bancario de ALC.....	50
Ilustración 25-2:	Composición de las entidades financieras por segmentos en el SFPS	51
Ilustración 26-2:	Evolución principales cuentas de las COAC a diciembre de 2021	51
Ilustración 27-2:	Depósitos totales y cartera bruta de las COAC a diciembre 2021	52
Ilustración 28-2:	Estructura colocación del crédito del SFPS	52
Ilustración 29-2:	Cartera Improductiva del Crédito de las COAC a diciembre de 2021	53
Ilustración 30-2:	Distribución del crédito por segmento.....	54
Ilustración 31-2:	Evolución de la cartera vigente con el alivio financiero	54
Ilustración 32-2:	Distribución del crédito por sectores económicos	55
Ilustración 33-2:	Evolución de los activos, pasivos y patrimonio del SFPS	55

Ilustración 34-2: Evolución de indicadores financieros del SFPS a diciembre de 2021	56
Ilustración 35-2: Presencia del SFPS a diciembre de 2021	57
Ilustración 1-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito en la cual se posee una cuenta	78
Ilustración 2-4: Calificación atención al cliente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	79
Ilustración 3-4: Seguridad de acceso a la entidad financiera	80
Ilustración 4-4: Percepción capacidad técnica del personal en las COAC	81
Ilustración 5-4: Percepción facilidad de acceso de productos y servicios financieros.....	82
Ilustración 6-4: Percepción productos y servicios financieros se ajustan a las necesidades	83
Ilustración 7-4: Percepción información a créditos e inversiones	84
Ilustración 8-4: Percepción requisitos de un crédito en las COAC	85
Ilustración 9-4: Facilidad de acceso a la multicanalidad.....	86
Ilustración 10-4: Percepción servicio brindado por la multicanalidad de las COAC	87
Ilustración 11-4: Percepción seguridad de servicios financieros por medio de internet	88
Ilustración 12-4: Percepción tasa activa en créditos	89
Ilustración 13-4: Percepción tasa pasiva en inversiones	90
Ilustración 14-4: Percepción reprogramación y refinanciamiento de la deuda.....	91
Ilustración 15-4: Percepción contribución de los créditos en el desarrollo social y económico	92
Ilustración 16-4: Percepción desenvolvimiento post Covid de las COAC	93
Ilustración 17-4: Satisfacción en torno a los servicios de las COAC	94
Ilustración 18-4: Aspectos de mejora de las COAC	95
Ilustración 19-4: Liquidez	99
Ilustración 20-4: Apalancamiento.....	101
Ilustración 21-4: Morosidad	103
Ilustración 22-4: Solvencia.....	105
Ilustración 23-4: ROA	107
Ilustración 24-4: ROE	109
Ilustración 25-4: Eficiencia	111
Ilustración 26-4: Cobertura.....	113
Ilustración 27-4: Calidad de Activo.....	115
Ilustración 28-4: Intermediación Financiera	117
Ilustración 29-4: Captaciones	119
Ilustración 30-4: Colocaciones	121
Ilustración 31-4: Tasa Activa	123
Ilustración 32-4: Tasa Pasiva.....	125
Ilustración 1-5: Análisis PESTEL	130
Ilustración 2-5: Cadena de Valor	147

Ilustración 3-5: Análisis Competitividad COAC 29 de Octubre Ltda.....	150
Ilustración 4-5: Análisis Competitividad COAC 9 de Octubre Ltda.....	151
Ilustración 5-5: Análisis Competitividad COAC Ambato Ltda	152
Ilustración 6-5: Análisis Competitividad COAC CACPECO Ltda.....	153
Ilustración 7-5: Análisis Competitividad COAC CHIBULEO Ltda	154
Ilustración 8-5: Análisis Competitividad COAC COOPROGRESO Ltda	155
Ilustración 9-5: Análisis Competitividad COAC Sagrario Ltda.....	156
Ilustración 10-5: Análisis Competitividad COAC Fernando Daquilema Ltda	157
Ilustración 11-5: Análisis Competitividad COAC Kullki Wasi Ltda.....	158
Ilustración 12-5: Análisis Competitividad COAC Mushuc Runa Ltda	159
Ilustración 13-5: Análisis Competitividad COAC OSCUS Ltda	160
Ilustración 14-5: Análisis Competitividad COAC Policía Nacional Ltda	161
Ilustración 15-5: Análisis Competitividad COAC Riobamba Ltda.....	162
Ilustración 16-5: Análisis Competitividad COAC San Francisco Ltda.....	163
Ilustración 17-5: Análisis de competitividad integrado (Diagrama de telaraña)	164
Ilustración 18-5: Análisis de competitividad integrado (Gráfico de columnas agrupadas)	165
Ilustración 19-5: Perfil Competitivo	169
Ilustración 20-5: Información Adecuada	170
Ilustración 21-5: Requisitos Créditos	171
Ilustración 22-5: Servicio al cliente	172
Ilustración 23-5: Satisfacción del Cliente	173
Ilustración 24-5: Seguridad de acceso a la entidad financiera	174
Ilustración 25-5: Capacidad técnica.....	175
Ilustración 26-5: Multicanalidad.....	176
Ilustración 27-5: Seguridad Multicanalidad.....	177
Ilustración 28-5: Facilidad de acceso a productos financieros	178
Ilustración 29-5: Comparativo competitividad integral	180
Ilustración 30-5: Enfoque estrategias de competitividad	184
Ilustración 31-5: Estrategias crecimiento financiero.....	185
Ilustración 32-5: Estrategias preferencia socio/cliente.....	191

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CÁLCULO COMPETITIVIDAD POR INDICADOR FINANCIERO

ANEXO B: CÁLCULO MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO POR DIMENSIÓN

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE UPROCACH

ANEXO D: GUÍA ENTREVISTA JEFES DE AGENCIA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA.,
Y COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

ANEXO E: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ANEXO F: EVIDENCIAS ENCUESTA Y ENTREVISTA

ANEXO G: EVIDENCIA BASES DE DATOS

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo su enfoque en un estudio de competitividad post covid de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba para conocer la incidencia de la pandemia en este sector y determinar el posicionamiento de cada una de ellas en temas de desarrollo financiero y percepción de sus socios. La metodología que se utilizó fue la realización de encuestas a los socios de las 14 cooperativas pertenecientes al caso de estudio, entrevistas al gerente de la UPROCACH, jefa de agencia de la COAC 29 de Octubre y de la COAC Daquilema sucursal Condamine, así como también se realizó un análisis de los indicadores financieros por medio de la SEPS y ASOBANCA a través de sus plataformas DATASEPS y DATALAB. Con ello, los principales resultados obtenidos reflejan que el 51,6% califican la atención al cliente como buena, el 66,5% se sienten seguros al acceder a la entidad financiera, el 47,9% considera que existe facilidad de acceso en productos y servicios financieros y el 78,8% menciona que las cooperativas si brindan facilidad de acceso hacia la multicanalidad. Sin embargo, un porcentaje minoritario del 21,2% no tiene acceso y lo desconoce completamente. Por otro lado, se determinó que la COAC mejor posicionada en temas de liquidez y solvencia es la COAC San Francisco Ltda., mientras que la que posee problemas es la COAC CACPECO, sin embargo, esta lidera en temas de rentabilidad. Finalmente, la COAC Riobamba se posiciona como la menos morosa. Con estos resultados, se desarrolló la propuesta a través de un análisis situacional determinando que en temas de percepción de los socios la COAC Kullki Wasi resulta más competitiva. Por ello, se desarrollaron estrategias direccionadas a mejorar la competitividad de las cooperativas para que contribuyan al progreso socioeconómico de Riobamba.

Palabras clave: <COMPETITIVIDAD>, <POST COVID>, <COOPERATIVAS>, <SEGMENTO 1>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



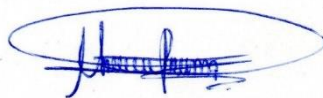
03-04-2023

0638-DBRA-UPT-2023

SUMMARY / ABSTRACT

This research work was focused on a post-covid competitiveness study of Credit Unions of segment 1 in Riobamba canton to find out the incidence of the pandemic in this sector and determine the positioning of each one of them on issues of financial development and perception of its members. The applied methodology was to perform surveys to the members of the 14 credit unions belonging to the case study, interviews with the UPROCACH manager, head of the agency of COAC 29 de Octubre and COAC Daquilema Condamine branch, as well as an analysis of the financial indicators, it was carried out through SEPS and ASOBANCA through their DATASEPS and DATALAB platforms. With this, the main results obtained reflect that 51.6% rate customer service as good, 66.5% feel safe when accessing the financial institution, 47.9% consider that there is easy access to products and financial services, and 78.8% mention that credit unions provide ease of access to multichannel. However, a minority percentage of 21.2% does not have access and is completely unaware of it. On the other hand, it will be extended that the best positioned COAC in liquidity and solvency issues is COAC San Francisco Ltda., while the one with problems is COAC CACPECO, however, it leads to profitability issues. Finally, COAC Riobamba is positioned as the least delinquent. With these results, the proposal was developed through a situational analysis, determining that in terms of the perception of the partners, the COAC Kullki Wasi is more competitive. For this reason, strategies were developed aimed at improving the competitiveness of credit unions so that they contribute to the socioeconomic progress of Riobamba.

Keywords: <COMPETITIVENESS>, <POST COVID>, <COOPERATIVES>, <SEGMENT 1>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid-19 provocó consecuencias dentro de la economía mundial debido a la paralización de todas las actividades productivas en los meses de confinamiento, en el que el golpe fue parecido a la crisis de la Gran Depresión. De esta manera, para frenar el impacto del nuevo virus los gobiernos y organizaciones internacionales empezaron a aplicar medidas con la finalidad de mantener la calma frente a este escenario que causó zozobra y preocupación en la población.

La mayor afectación que se evidenció al inicio de la pandemia fue el cese de actividades que ocasionó que la economía se detenga por un momento aumentando el desempleo y la pobreza, además de la crisis sanitaria por la falta de medicina y atención en los hospitales. En ese aspecto, varios sectores económicos como el turismo, producción y comercialización se vieron perjudicados en el mundo entero; así también los gobiernos, el sistema financiero y la población en general. En Ecuador el confinamiento provocó la quiebra y cierre total de empresas y/o negocios pequeños.

Dentro del sistema financiero ecuatoriano este se vio afectado por un incremento en los índices de morosidad ya que los dueños de los negocios no tenían con que responder al pago de sus cuotas poniendo en riesgo la solvencia de las entidades financieras. De esta manera, el Sector Cooperativo Financiero no fue la excepción debido a que es uno de los sectores que más porcentaje de aceptación tiene en la gente al ser parte de la Economía Popular y Solidaria.

Por lo tanto, para tratar de controlar la situación se aplicaron ciertas estrategias que permitieron dar alivios financieros a la población y reducir la cartera morosa en las Cooperativas, sin embargo, a un año de haber retornado progresivamente a la normalidad resulta imperante conocer la situación general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) como actor responsable del buen desenvolvimiento social y económico en la población riobambeña siendo necesario determinar el nivel de competitividad de las cooperativas que conforman el sector financiero popular y solidario pertenecientes al segmento 1.

En ese sentido se desarrolla un **“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD POST COVID DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, AÑO 2021.”** con la finalidad de analizar el nivel de desarrollo que han tenido las cooperativas después de la pandemia y conocer cuál de ellas ha incidido en el progreso social y económico de la población.

Para realizar la investigación se acudió a una revisión teórica de fuentes confiables que fueron base para comprender el tema de estudio desde la pandemia y las consecuencias del post Covid en el sector cooperativista financiero permitiendo realizar análisis más exactos.

El presente trabajo de Titulación se desarrolló en seis capítulos detallados de la siguiente manera:

EI CAPÍTULO I, en donde se detalla el problema de la investigación, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

EI CAPÍTULO II, en donde se detallan las bases teóricas de la investigación a través de un marco teórico que sirve como guía para el desarrollo del estudio ya que se utilizaron fuentes bibliográficas confiables para el sustento del trabajo de investigación.

EI CAPÍTULO III, en donde se expone la metodología utilizada como lo es el enfoque, alcance, diseño, tipo y métodos de la investigación, así como también las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recopilar los datos a analizar de la población objetivo con base en una muestra recolectada.

EI CAPÍTULO IV, en donde se detalla el análisis e interpretación de los resultados una vez proporcionados los datos de las técnicas de investigación como las encuestas aplicadas, además del análisis de los indicadores financieros.

EI CAPÍTULO V, expone la propuesta de la investigación mediante la utilización de metodologías para medir la competitividad como la Matriz de Perfil Competitivo, y de esta manera generar estrategias direccionadas a mejorar la competitividad de las cooperativas.

EI CAPÍTULO VI, en donde se evidencian las conclusiones, recomendaciones, anexos y bibliografía empleada dentro de la presente investigación.

Por otro lado, el desarrollo del trabajo de investigación es de relevancia dentro de la sociedad, pues el presente estudio abarca un tema trascendental como lo es el Covid-19 que generó gran incertidumbre en el momento en el que se presentó y aun en el presente. En el ámbito social y el sector financiero en especial las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen como finalidad contribuir a la cooperación e inclusión financiera de los sectores más desprotegidos, el estudio generará estrategias que se puedan aplicar en busca del mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A inicios del año 2020, el mundo se enfrentó a una pandemia a causa del virus “Sars-Cov-2” más conocido como Covid-19, el cual trajo innumerables consecuencias a la economía, sector financiero, productivo y comercial a nivel mundial; además causó una crisis sanitaria y humanitaria, dando a los gobiernos de turno la responsabilidad de afrontar lo que esto acarrearía.

El Covid-19 también afectó el ámbito financiero pues de acuerdo con Cifuentes, (2020, p. 2) dentro de este sector se vieron perjudicados los mercados financieros los cuales se desplomaron repercutiendo a que suceda una crisis crediticia afectando al comercio y al turismo. Por otro lado, CEPAL, (2021, p. 1) menciona que en el tiempo de pandemia América Latina y el Caribe se enfrentaron a la peor crisis pues esta trajo graves consecuencias entre ellas, la más perjudicial siendo la contracción económica mundial con relación al PIB e inversión haciendo que disminuyan un 7,7% en el PIB y un 20% en inversión.

En ese sentido, el sector financiero en todo el mundo se vio conmovido por la paralización de la producción, lo que afectó directamente a las pequeñas empresas y negocios ya que la mayoría poseen créditos en una entidad financiera y al detenerse la economía mundial esto indujo al incremento del índice de morosidad.

En Ecuador, el Covid-19 llegó en marzo 2020, en donde el gobierno dispuso cerrar todas las fronteras y someter a la ciudadanía en una cuarentena que duró aproximadamente 4 meses lo que ocasionó que la economía ecuatoriana se vea perjudicada al paralizarse todas las actividades, siendo así que, los efectos de la pandemia provocaron en el país el cierre de negocios, quiebras, desempleo y aumento de la pobreza, provocando la disminución del PIB.

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador, (2021a) el Producto Interno Bruto (PIB) ecuatoriano se ubicó en 66.308 millones de dólares al año 2020 en las cuentas nacionales trimestrales, lo que significó una caída de 7,8 puntos porcentuales.

Además, como consecuencia de las medidas adoptadas por el presidente en aquel entonces, Lenin Moreno, se evidenció una caída abrupta de las ventas de las empresas, recaudación de impuestos

y un aumento del déficit fiscal; sobre todo el acrecentamiento del caos en la población por la emergencia sanitaria. Y, es así como dentro del sistema financiero, de acuerdo con datos del Banco Central del Ecuador, (2021a) los servicios financieros registraron una caída del 2,7% anual en relación con su Valor Agregado Bruto (VAB) viéndose afectadas principalmente la otorgación de créditos ya que estas representaron 9,7 millones de dólares, es decir, un 17,1% inferior comparándolo con datos del año 2019.

Por consiguiente, la pandemia provocó una necesidad urgente de tomar medidas que mitiguen el efecto de la cuarentena y paralización de la producción a través de alivios financieros y demás medidas que beneficien a ambas partes ya que, en el sector financiero nacional, el índice de morosidad aumentaba. Por ello, la Asamblea Nacional aprobó la Ley de Apoyo Humanitario en mayo de 2020, que se enfocó en generar beneficios para la población como por ejemplo, la otorgación de meses de gracia en los servicios básicos (luz, agua, internet y telefonía celular), ofrecer mediante el sistema financiero nacional refinanciamiento y reprogramación de las deudas como un alivio financiero a las personas que mantenían cuotas pendientes en las instituciones financieras, estas medidas beneficiaron tanto al sector financiero al disminuir la cartera morosa como al cliente en su calificación crediticia.

Con la aplicación de estas disposiciones para tranquilizar a la población en beneficio de sus negocios y emprendimientos a que puedan reactivarse e igualmente proteger la economía ecuatoriana los resultados fueron aceptables, ya que dentro de las entidades financieras se reinventaron, dinamizando la oferta de productos y servicios financieros mediante la utilización de la tecnología, que a su vez brinda una mayor seguridad, en la cual durante la pandemia su uso se intensificó.

En ámbitos de recuperación ya para diciembre de 2021 la economía del Ecuador presentó una mejoría ya que esta creció en un 4,2% (variación anual) después de haberse encontrado en el periodo de pandemia en una contracción del -7,8%. Además, para inicios de 2022 según información proporcionada por el Banco Central del Ecuador, (2022b) la economía ecuatoriana tuvo una leve recuperación en cuanto a sus actividades económicas y productivas siendo así que, obtuvo un crecimiento del 3,8% en el primer trimestre del año 2022 comparándola con el mismo periodo en el año anterior.

En Riobamba luego de los problemas suscitados por la pandemia del Covid-19 el sistema financiero logró sobresalir como en otras provincias del país y la población empezó a tener de nuevo confianza, teniendo un mayor alcance el sector cooperativista financiero integrado por las

Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofrecen variedad de productos y servicios financieros, enfocados en la intermediación financiera con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y contribuir a la economía. Por esta razón, las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen una finalidad imperante en el desarrollo de la población puesto que deben de conocer cuáles son los requerimientos y exigencias y así generar estrategias que compensen las mismas en el punto que se favorezca de manera social y económica al cantón.

Por ende, en un panorama post Covid, es indispensable conocer como las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) pertenecientes al cantón Riobamba se han enfrentado a los nuevos cambios después de un estancamiento provocado por el coronavirus, así como para conocer cuál es su situación a diciembre de 2021 en cuanto a liquidez, solvencia, rentabilidad y más ratios financieros que son puntos muy fuertes y de gran importancia dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para poder destinar de mejor manera sus productos y servicios financieros contribuyendo a mejorar la calidad de vida en el cantón y el país, y además, conocer la percepción de los socios en cuanto al funcionamiento en temas de calidad, atención, tasas de interés, etc.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuáles son las condiciones que han influido en la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito entorno a la problemática del post Covid en el cantón Riobamba?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar un estudio de competitividad post Covid mediante un análisis perceptivo y de crecimiento financiero en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba durante el año 2021 para la toma adecuada de decisiones y establecimiento de estrategias dentro de la ciudad.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Realizar una indagación teórica a través de fuentes bibliográficas confiables sobre el impacto post Covid en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 para obtener una visión general de la situación actual.

2. Establecer un esquema metodológico que favorezca al análisis de los indicadores financieros post Covid de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 para conocer su posicionamiento después de la pandemia.
3. Elaborar un esquema propositivo de estrategias de crecimiento a través de un análisis situacional en las Cooperativas de Ahorro y Crédito para mejorar la competitividad en la ciudad de Riobamba.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

A raíz de la pandemia del Covid 19, el sistema financiero tuvo la responsabilidad de aplicar medidas y estrategias para mantener su estabilidad, por esta razón se emplearon varios sistemas de refinanciamiento de deudas para los créditos y así evitar la morosidad; además de otorgar un alivio a sus socios y clientes. Actualmente, en un panorama después de la pandemia el sistema financiero parece actuar con normalidad y tener un crecimiento, es por esto por lo que, en esta investigación se analiza a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 pertenecientes al cantón Riobamba para obtener una idea clara de lo que sucede con estas cooperativas en cuanto a niveles de rentabilidad, liquidez y solvencia post Covid.

De esta manera, su respectivo análisis es importante debido a que son entidades encargadas de brindar productos y servicios financieros a los ciudadanos ecuatorianos los cuales depositan la confianza en estas, por ello es ineludible analizar los ratios financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a través de un estudio competitivo y en el que el inversor pueda elegir adecuadamente donde destinar sus ahorros.

1.3.2 Justificación metodológica

La metodología que se aplica dentro de la presente investigación es de fuentes bibliográficas confiables como los boletines macroeconómicos y financieros realizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, información recolectada por herramientas tecnológicas como la DATASEPS y el DATALAB, así como de información proporcionada por las entidades financieras. Por lo tanto, se cuenta con la información necesaria para poder realizar el trabajo de investigación y en el que se identifican para este estudio de acuerdo con la SEPS 14 diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al Segmento 1 dentro del cantón Riobamba.

Para ello, es oportuno analizar los indicadores financieros de este sector dentro de la etapa post Covid para evidenciar los cambios y posicionamiento de cada Cooperativa de Ahorro y Crédito dentro de la ciudad riobambeña.

1.3.3 Justificación práctica

Dentro del método práctico, la investigación otorga un amplio conocimiento del impacto del post Covid dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 al conocer de manera general la situación de las entidades financieras y, si en un futuro podrá proyectarse hacia un crecimiento progresivo en el que puedan acaparar más colocaciones y captaciones para cumplir con el objeto del sistema financiero. A su vez, el desarrollo de la investigación permite que las personas interesadas puedan destinar el material para demás estudios investigativos dentro del ámbito profesional y sirve de utilidad para el sector cooperativista al conocer los resultados, permitiéndole saber si las estrategias que poseen son las correctas o es necesario que tomen nuevos objetivos que les permita mantenerse firme dentro de la competencia.

Es así, que la investigación es útil dentro del sistema cooperativista financiero siendo los beneficiarios directos los directivos de las entidades financieras, así como también sus clientes y socios ya que podrán conocer y decidir cuál es la mejor entidad financiera que le permite mantener en confianza y seguridad sus depósitos e inversiones teniendo la certeza de que su entidad brinda solvencia, liquidez y rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Para el trabajo de investigación se recopilaron diversos estudios similares de los cuales se consideraron los siguientes, como aquellos más relevantes para el desarrollo y sustentación del trabajo de estudio.

En la tesis “*La competitividad y estabilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el período 2015-2020 en el Ecuador*” Luna concluye que:

Las COACS del segmento 1 se desarrollan en un mercado competitivo y estable a lo largo de los 6 años de estudio, sin embargo, el impacto de las 3 COACS más grandes se evidencia en ciertos puntos como: morosidad, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, gastos de operación y estabilidad del segmento. La característica principal del segmento 1 es que posee altos gastos operativos y especialmente sus gastos se concentran en personal; inclusive las 3 COACS más grandes tienen gastos de operación relativos a su margen financiero, más altos a los del segmento. (Luna, 2022, p. 34)

En la revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y valores con el título “*Competitividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Santo Domingo*” Samaniego y demás autores concluyen que:

El cooperativismo en Santo Domingo, visto desde una visión global, posee muchas ventajas competitivas y unas fortalezas que han ayudado a dinamizar la economía de la ciudad, mediante sus créditos entregado a sus socios; sin embargo, existen indicadores que pueden ser potenciados aún más con un aprovechamiento oportuno mediante el diseño de flujograma de prioridades; no obstante, existen cooperativas como la Coop. 2 –Jep –que tiene una visión más amplia sobre la sección de ahorro y crédito. (Samaniego et al., 2020, p. 19)

En el artículo “*Impacto financiero del Covid 19 en las instituciones de economía popular y solidaria del Ecuador, año 2021*” Alarcón y Olives concluyen lo siguiente:

La afectación financiera ocasionada por el COVID – 19 en las Instituciones Financieras del Sector de la Economía Popular y Solidaria tiene que ver con el retorno de las colocaciones debido a que sus socios se vieron imposibilitados a generar ingresos económicos ya que a diciembre del 2021 la distribución de cartera por segmento fue: segmento 1 el 81%, segmento 2 el 11%, segmento 3 el 6%, segmento 4 el 2%, segmento 5 el 0% y la distribución de la cartera por tipo el 49% consumo, 39% microcrédito, 10% vivienda y el 2% productivo. Esto conllevó a la generación de procesos como concesiones o refinanciamientos. (Alarcón & Olives, 2022, p. 26)

En este sentido, se ratifica la importancia del tema de investigación a realizar, con el objetivo de conocer la incidencia post pandémica en el desarrollo financiero, así como también en el crecimiento en cuanto a su imagen por parte de sus socios.

2.2 Referencias Teóricas

Para realizar el marco teórico de la presente investigación, este se basará en el siguiente hilo conductor el mismo que es detallado a continuación:

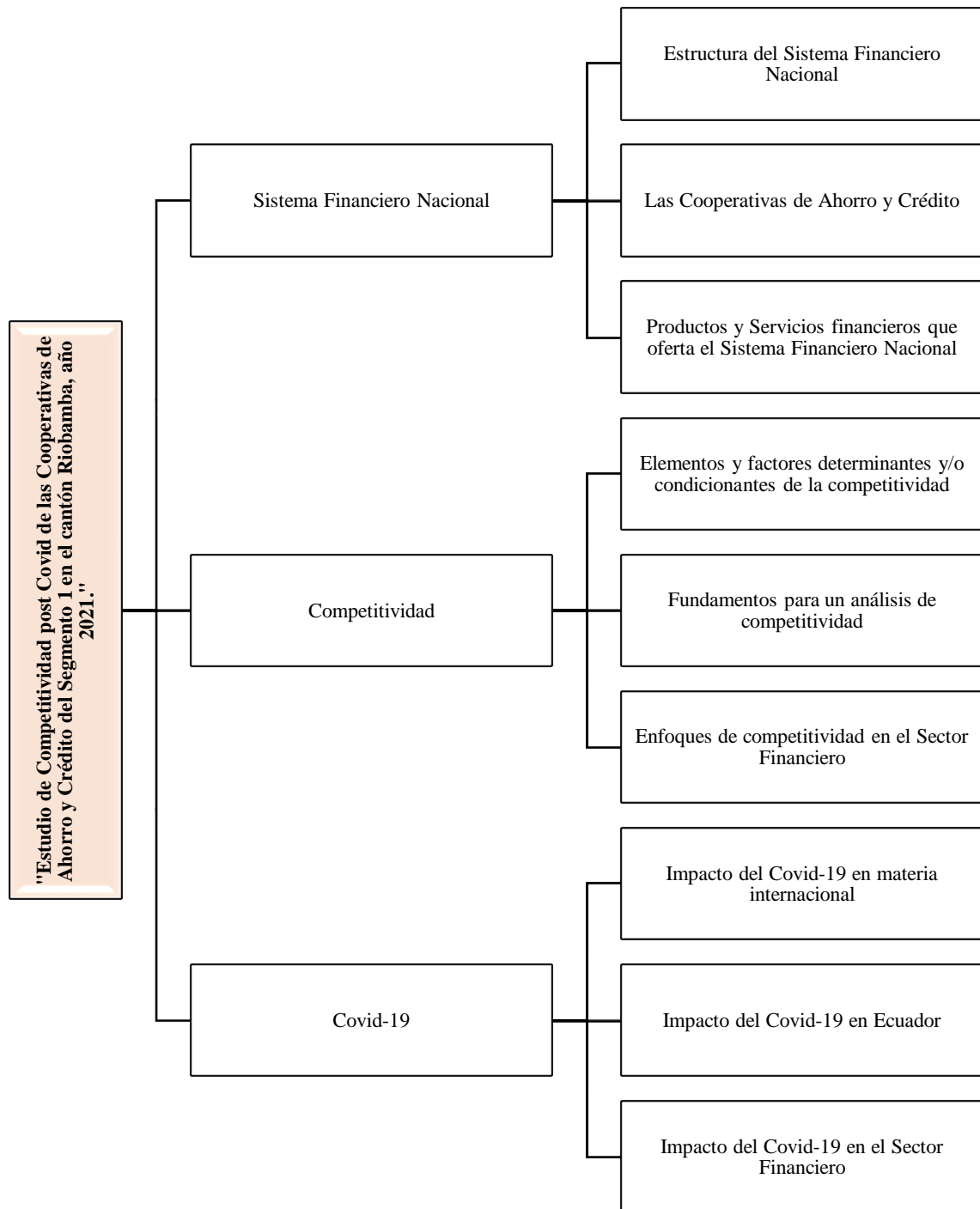


Ilustración 1-2: Hilo Conductor del Marco Teórico

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

2.2.1 Sistema Financiero Nacional

Para Romero, (2015) el sistema financiero hace alusión a un conglomerado de instituciones las cuales canalizan el ahorro de las personas a través de la concesión de créditos a otras personas que así lo necesitan, por lo tanto, esta transformación de recursos permite que se desarrollen las actividades económicas.

Es decir, el sistema financiero representa a aquellas instituciones financieras que tienen como objetivo estimular la intermediación financiera a través de las captaciones de dinero (ahorro) de las personas para destinar (créditos, préstamos) a quienes lo necesitan en busca de generar fuentes de financiamiento para pequeños negocios y/o emprendimientos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

De acuerdo con el Código Orgánico Monetario y Financiero en el Art. 143 menciona lo siguiente:

Actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras son un servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que pueden ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020, p. 59)

En ese sentido, la actividad financiera que realiza el sistema financiero dentro de un país es de suma importancia pues su enfoque se basa contribuir al desarrollo económico a través del acceso a créditos que dinamicen las actividades comerciales y, a la vez generen empleo dinamizando la producción a nivel nacional.

2.2.1.1 Estructura del Sistema Financiero Nacional

El sistema financiero nacional según el Art. 160 capítulo 2 del Código Orgánico Monetario y Financiero, (2020) está conformado por:

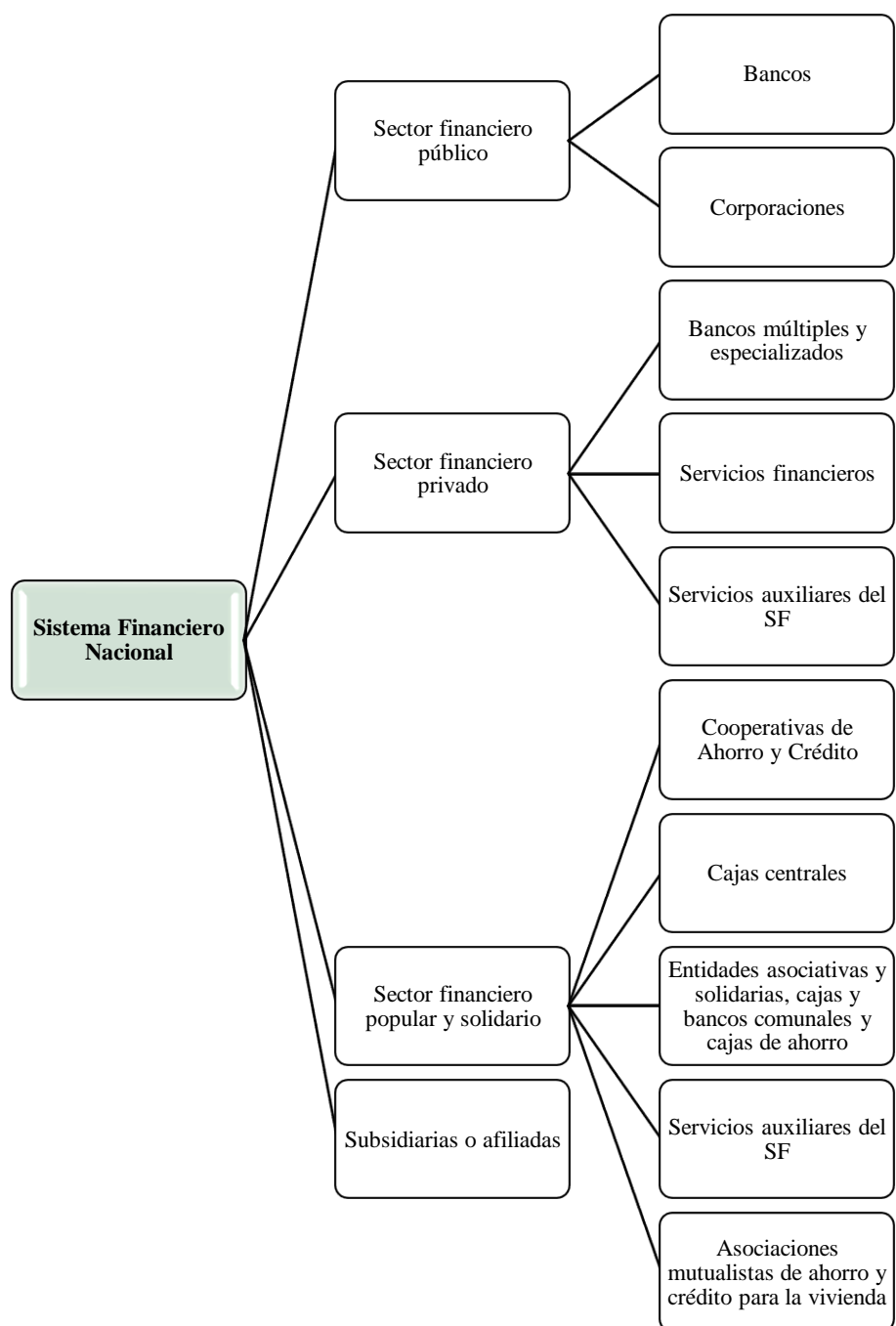


Ilustración 2-2: Estructura del Sistema Financiero Nacional

Fuente: (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Dentro de este contexto, López, (2016) menciona que las entidades de control del Sistema Financiero del Ecuador son: “la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Unidad de Análisis Financiero (UAF), Banco Central del Ecuador (BCE) y la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE).” (p. 6); de esta manera los organismos que forman parte del sistema financiero nacional son importantes para el buen desempeño de las entidades financieras ya que significan un apoyo en las actividades a realizar

en función de que estas cumplan adecuadamente con las normas y procedimientos logrando así entregar productos y servicios financieros de calidad.

Por otro lado, en el Sector Financiero Popular y Solidario también se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas centrales, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

Mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, las define como:

***Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.** - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.*

***Art. 102.- Cajas Centrales.** - Las Cajas Centrales, son instancias que se constituyen con, por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito.*

***Art. 104.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.** - Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, 2011, p. 14)*

En general, las organizaciones del sistema financiero popular y solidario se crean bajo principios de cooperación, solidaridad, equidad e igualdad que poseen un carácter de ayuda mutua en el que buscan alcanzar una mejor calidad de vida de sus integrantes a través de actividades económicas, financieras, comerciales o productivas para la satisfacción de necesidades y de esta manera contribuir al desarrollo económico y social en el país.

Para el desarrollo de la presente investigación esta se concentra en el Sector Financiero Popular y Solidario en el caso especial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.2.1.2 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de ahorro y crédito se fundaron en Ecuador en el siglo XIX con el objetivo de crear asociaciones de cooperación en busca de alcanzar el bienestar social.

De acuerdo con Jácome, (2021, p. 64) las organizaciones creadas bajo el concepto de “cooperativas de ahorro y crédito” tenían como objetivo principal beneficiar a sus socios por lo que mediante la creación de una caja de ahorro esto permitió que puedan acceder a créditos, es decir, dinero y de esta manera poder solventar sus gastos y demás necesidades. Por esta razón, conforme pasaba los años se iban creando cada vez más cooperativas que buscaban estos beneficios, generalmente eran patrocinadas por los empleados.

Desde otra perspectiva, las Cooperativas de Ahorro y Crédito según el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF), en el Art. 445 menciona lo siguiente:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020, p. 172)

Es decir, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas instituciones financieras que están formadas y constituidas bajo principios de cooperación en busca de satisfacer las necesidades de la población más vulnerable, por lo que ofrecen productos y servicios financieros para contribuir a la intermediación e inclusión financiera, lo que tiene como finalidad contribuir al desarrollo económico y social de la ciudadanía.

Con respecto a la segmentación de las Entidades Financieras Populares y Solidarias el órgano rector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2022a) manifiesta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera estableció la segmentación para las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al Sector Financiero Popular y solidario a través de la Resolución No. 521-2019-F y en base al artículo 1 de la normativa la cual ubica a cada COAC de acuerdo al total de sus activos.

En la siguiente tabla se evidencia la clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmentos:

Tabla 1-2: Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022a).

Acorde con la clasificación en segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en 2022, mediante la plataforma “DATASEPS” se indica que son 453 entidades pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario, en donde 449 son Cooperativas de Ahorro y Crédito y 4 son Mutualistas. En cuanto a representación, las Cooperativas de Ahorro y Crédito forman parte del 99,12% dentro del Sector Financiero Popular y Solidario mientras que las mutualistas representan un 0,88%.

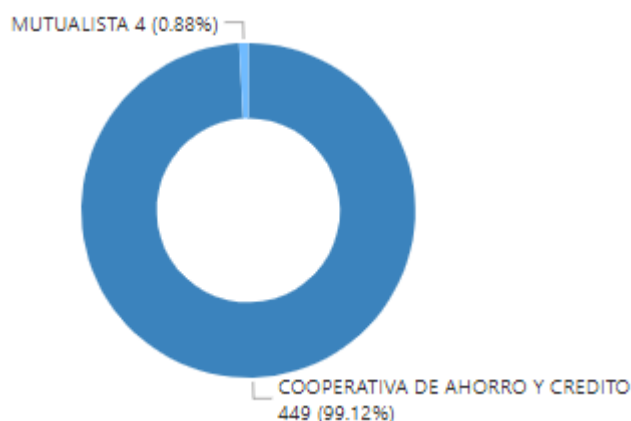


Ilustración 3-2: Entidades pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario

Fuente: DATASEPS, 2022.

Por otro parte, tal como se observa en la ilustración en el segmento 1 se encuentran 43 Cooperativas de Ahorro y Crédito, seguidas de 49 Cooperativas en el segmento 2, 91 pertenecen al segmento 3, 157 pertenecen al segmento 4 y 109 Cooperativas forman parte del segmento 5.

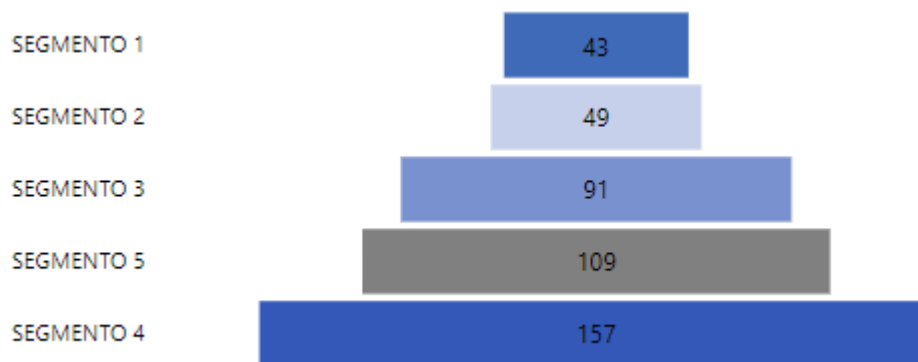


Ilustración 4-2: Distribución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por Segmento

Fuente: DATASEPS, 2022.

Según información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en 2022, las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 1 representan un 9,49% de las Cooperativas a nivel nacional.

Para el desarrollo de la presente investigación se optó por la segmentación 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro de la ciudad de Riobamba, por la cual se toma en consideración las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito:

Tabla 2-2: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba Segmento 1

Número	Cooperativa de Ahorro y Crédito
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
2	Cooperativa de Ahorro Y Crédito 9 de Octubre Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.
4	Cooperativa de Ahorro Y Crédito CHIBULEO Ltda.
5	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cooprogreso Ltda.
6	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cacpeco Ltda.
7	Cooperativa de Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.
8	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.
10	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.
11	Cooperativa de Ahorro Y Crédito OSCUS Ltda.
12	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Policía Nacional Ltda.
13	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Fuente: SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Cabe mencionar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 fundadas en el cantón Riobamba son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y Cooperativa de

Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., mientras que las demás poseen agencias (sucursales) dentro del cantón, pero forman parte del Segmento 1 por lo cual se consideran dentro del presente estudio.

2.2.1.3 *Productos y servicios financieros que oferta el Sistema Financiero Nacional*

De acuerdo con el Art. 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, (2020) en la sección 5 trata sobre las Operaciones del Sistema Financiero las cuales se detallan a continuación:

Tabla 3-2: Productos y servicios financieros del SFPP

Sector Financiero Público y Privado	
<i>Operaciones activas</i>	<p>Préstamos hipotecarios, prendarios y quirografarios.</p> <p>Créditos en cuentas corrientes.</p> <p>Depósitos en entidades financieras.</p> <p>Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago.</p> <p>Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior y títulos de valores.</p> <p>Adquirir, conservar y enajenar, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija.</p> <p>Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros.</p> <p>Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros.</p> <p>Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras.</p> <p>Comprar o vender minerales preciosos.</p>
<i>Operaciones pasivas</i>	<p>Recibir depósitos a la vista;</p> <p>Recibir depósitos a plazo.</p> <p>Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.</p> <p>Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.</p> <p>Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio.</p>

<i>Operaciones contingentes</i>	<p>Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.</p> <p>Negociar derivados financieros por cuenta propia.</p>
<i>Servicios</i>	<p>Efectuar servicios de caja y tesorería.</p> <p>Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.</p> <p>Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.</p> <p>Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.</p> <p>Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.</p>

Fuente: (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020, p. 78).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Tabla 4-2: Productos y servicios financieros del SFPS

Sector Financiero Popular y Solidario	
<i>Operaciones activas</i>	<p>Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.</p> <p>Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.</p>
<i>Operaciones pasivas</i>	<p>Recibir depósitos a la vista.</p> <p>Recibir depósitos a plazo.</p> <p>Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior.</p> <p>Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.</p>
<i>Operaciones contingentes</i>	<p>Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el</p>

	otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.
<i>Servicios</i>	<p>Efectuar servicios de caja y tesorería.</p> <p>Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras.</p> <p>Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.</p>
<i>Operaciones Generales</i>	<p>Otorgar préstamos a sus socios.</p> <p>Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.</p> <p>Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago.</p> <p>Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria.</p> <p>Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales.</p> <p>Efectuar operaciones con divisas.</p> <p>Las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pagos electrónicos.</p>

Fuente: (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020, p. 79).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Los productos y servicios financieros que oferta el sistema financiero nacional son variados y dependen de las necesidades de las personas, sus objetivos y metas, por lo que, las entidades financieras mantienen una gama amplia de oferta con el objetivo de satisfacer los requerimientos de sus socios y/o clientes. Es por esta razón, que las entidades financieras otorgan operaciones activas como pasivas, las cuales se basan en la captación de dinero (depósitos de las personas o ahorros) y colocaciones (concesión de créditos), además, de ofrecer servicios financieros que favorezca la canalización del ahorro.

2.2.2 Competitividad

La competitividad según el autor Patricio Miketta la define de la siguiente manera:

La competitividad es un concepto relativo, en progreso, no concluido y dependiente de muchas interpretaciones, de explicación y medición. A los efectos de esta investigación es conveniente aclarar que la competitividad puede observarse y analizarse como concepto; como variable y como resultado de todo un proceso o un conjunto de procesos. (Miketta, 2018, p. 13)

Por otro lado, en la tesis “Clusters y Competitividad” Pecina menciona que:

El término se aplica a empresas, industrias, regiones o países. En el ámbito empresarial el significado de la competitividad de una empresa se deriva de su ventaja competitiva en los métodos de producción y organización frente a sus competidores. En este nivel, la capacidad para competir se basa en una combinación de precio y calidad del bien o servicio proporcionado, de manera que cuando la calidad es la misma en mercados competitivos, las empresas seguirán siendo competitivas si sus precios son tan bajos, o más, que los precios de sus competidores. (Pecina, 2012, p. 52)

Entonces, la competitividad se entiende como la característica de sobresalir frente a las demás empresas, organizaciones e instituciones ya que toma en consideración ciertos aspectos que lo hacen elegir frente a su competencia. Por lo tanto, está relacionado por la calidad del servicio que se ofrece, aspectos tecnológicos, ámbitos internos y externos que influyen en el desarrollo de una empresa a ser elegida por sobre sus competidores.

2.2.2.1 Elementos y factores determinantes y/o condicionantes de la competitividad

Según Medeiros et al., (2019) menciona que, “la competitividad se entendería como una medida que abarca no solo una determinada empresa, sino que está directamente relacionada con el patrón de competencia de un mercado específico”. (p. 10)

En ese sentido, en cuanto a los factores que influyen para determinar la competitividad el mismo autor menciona lo siguiente:

Los patrones de competencia estarían influenciados por la composición del ambiente competitivo de la empresa, es decir, por los componentes estructurales y conductuales de

un determinado sector o sistema económico. Estos patrones derivan de la interdependencia entre las empresas o sectores competitivos a través de complementariedades tecnológicas, restricciones y estímulos al flujo de bienes, además de la disponibilidad de infraestructura, leyes, sistemas de planificación y políticas industriales, entre otros. La competitividad sería la capacidad de adaptación de las estrategias de las empresas al patrón de competencia vigente en el ramo en que actúan. (Medeiros et al., 2019, p. 10)

En efecto, los factores determinantes de la competitividad hacen alusión al mercado en el que se desenvuelven y a las actividades a las cuales se relacionan pues, para medir la competitividad es necesario considerar características similares y mediante ello cada empresa genera estrategias con las cuales pueda destacarse y desenvolverse antes los cambios del mundo.

A continuación, se explican los factores determinantes de la competitividad:

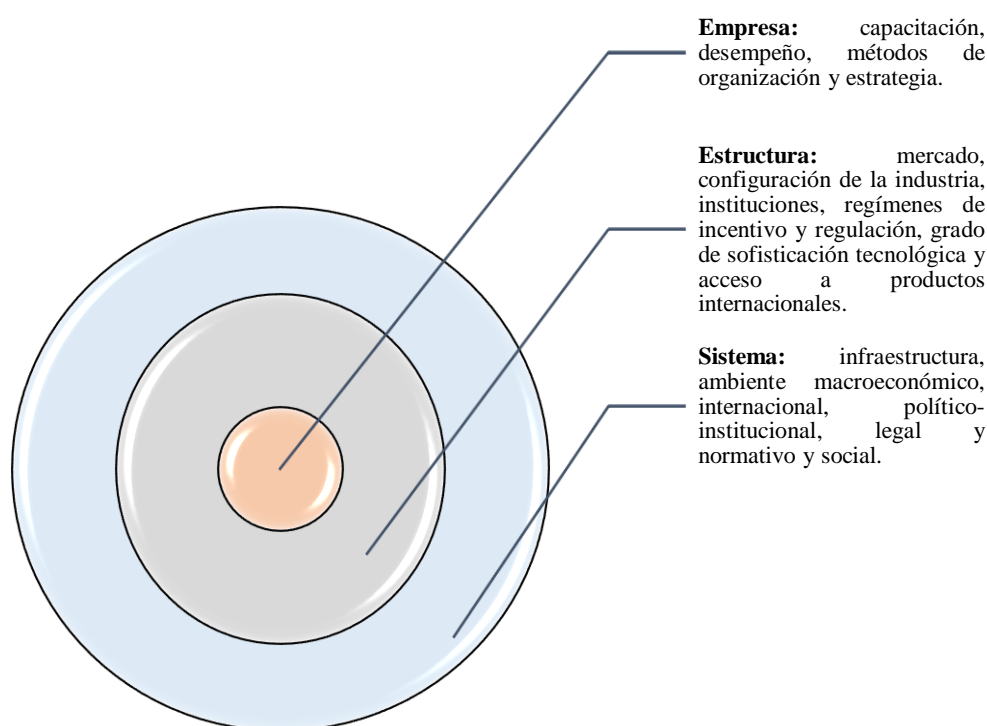


Ilustración 5-2: Factores determinantes de la Competitividad

Fuente: (Medeiros et al., 2019).

Por otro lado, son varios elementos y factores que influyen en determinar la competitividad de cualquier estudio, según el autor Patricio Miketta estos son, aquellos que se usan dentro de una empresa, organización o institución:

Comparabilidad: Se analiza en virtud de la competencia con otros productores, a nivel nacional o internacional. **Productividad:** Sólo esto asegura que aumenten los ingresos sin perder capacidad de competir. **Dinamismo:** La competitividad sólo se puede analizar en el tiempo y en ese sentido busca la sostenibilidad. La realidad competitiva de hoy está caracterizada por factores comunes como: existencia de diversas estrategias de mercados, nuevo arquetipo de clientes y consumidores, la excelencia de los productos y servicios, la fuerza de los procesos de I+D, mercados abiertos que proponen una competencia salvaje, avance tecnológico exponencial. (Miketta, 2018, p. 34)

A manera general, para determinar la competitividad, esta debe considerar algunos aspectos que están relacionados a analizar a sus competidores en función de conocer como es el mercado en el que se manejan y cuáles son las estrategias de crecimiento, esto otorga una visión más amplia del mercado y la competencia lo que significa generar más esfuerzos para aumentar la productividad, la eficiencia, la efectividad en los procesos y actividades que realice una empresa.

Por lo que, se entiende que una empresa o institución es competitiva cuando ofrece mejores productos o servicios que los demás, con más calidad, dinamismo en el servicio al cliente, facilidad de acceso y compra a través del desarrollo de aplicaciones, softwares que den un valor agregado a los consumidores, además de la innovación constante lo que generará que exista una ventaja competitiva frente a los demás vistos como “competencia”.

2.2.2.2 Fundamentos para un análisis de competitividad

“El término de “competitividad” es utilizado de distintas perspectivas analíticas e integra herramientas de medición que examinan las condiciones por las cuales compiten los países, empresas y productores.” (Vázquez & Reyes, 2013, p. 5) Si bien es cierto, la competitividad es un resultado de ser el mejor para ser competitivos realmente las empresas deben estar en constante transformación y considerar factores macroeconómicos que les permitan alcanzar el éxito.

Por tal razón, varios autores proponen criterios para realizar un análisis de competitividad en el que se considera para ello, estudios realizados por Michel Porter los cuales destacan a continuación:

→ **Diamante de Michel Porter**

De acuerdo con Vázquez & Reyes, (2013, p. 7) un enfoque competitivo a considerar es el Diamante de la Ventaja Competitiva el cual se enfoca en generar decisiones estratégicas considerando a la innovación como la base principal para generar riqueza y rentabilidad, por lo que, dicho modelo se basa en dos factores externos los cuales hacen alusión a los fenómenos fortuitos y al gobierno quienes influyen en el desempeño de las empresas en cuanto a su competitividad.

De esta manera, las fuentes de competitividad en las que surgen las ventajas competitivas una vez aplicado el modelo son las siguientes:

La estrategia nacional, estructura y rivalidad local, tratando de encontrar las características de organización y visión de actores involucrados en la actividad económica; situación de las condiciones de la demanda, buscando examinar la evolución en los mercados y conductas de pautas de consumo del producto;
Situación de los factores de producción (condiciones de la oferta), describiendo factores productivos y su eficiencia (productividad), y las actividades relacionadas y de soporte (industrias relacionadas y de apoyo) indagando en agentes económicos, como los transportistas o los financiadores, por ejemplo, que poseen intereses afines con la actividad de los agentes principales. (Vázquez & Reyes, 2013, p. 7)

Mediante este modelo de “Diamante de la Ventaja Competitiva” se espera que las empresas consideren estrategias integrales, es decir, que engloben todos los factores económicos que inciden dentro de una actividad económica, a su vez, esto permita conocer de cerca las preferencias de los consumidores, sus gustos, evolución en el consumo, etc. Con ello se espera generar direccionamientos en conseguir la mayor aceptación logrando ser más eficientes, eficaces y productivos en todas sus actividades. Sin duda, el modelo es aplicable en toda área con el objetivo de generar ganancias y rentabilidad en un mercado, a través de la generación de un plus o ventaja competitiva.

→ **Cadena de Valor de Michel Porter**

Otra herramienta para generar competitividad dentro de una empresa es la “Cadena de Valor”, esta fue elaborada por Michel Porter en 1985 en donde se menciona que:

Este concepto divide las actividades de una empresa en un conjunto de tareas diferenciadas “actividades de agregación de valor”. Porter define el valor como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. (Vázquez & Reyes, 2013, p. 8)

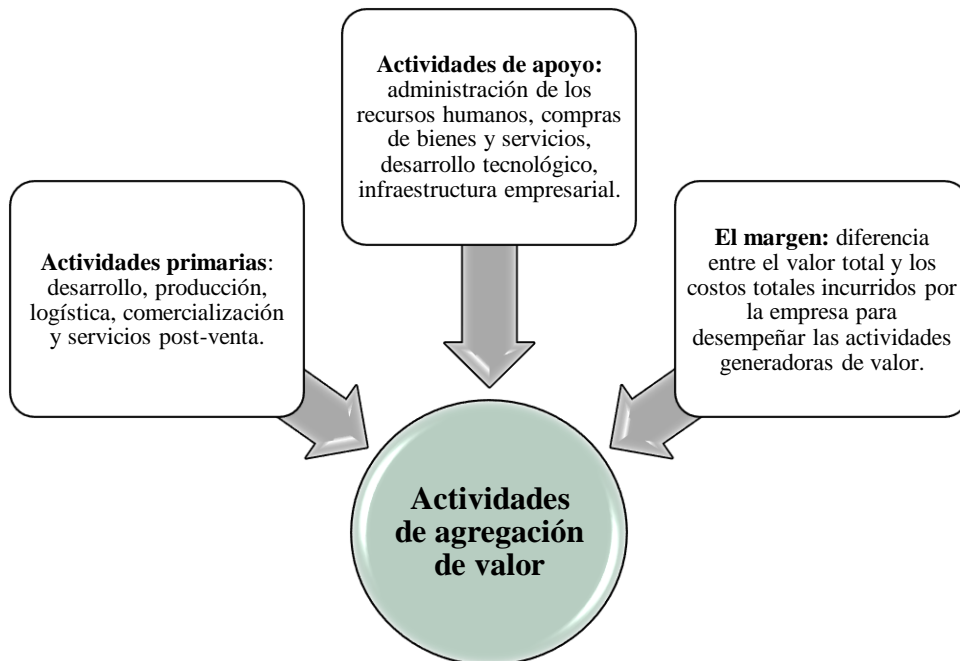


Ilustración 6-2: Cadena de Valor de Michel Porter

Fuente: (Vázquez & Reyes, 2013).

En ese sentido, la “Cadena de Valor” considera aquellas actividades que se desarrollan dentro de una empresa las cuales son la base de esta, en ellas se considera a las actividades primarias y secundarias. El modelo pretende que mediante el análisis de cada actividad se encuentren problemas a los cuales se pueda dar solución y así mismo generar estrategias para ser seleccionados frente a otros competidores que realicen las mismas actividades.

En fin, los fundamentos para realizar un análisis de competitividad o estudio de competitividad abarcan el análisis e interpretación de la información recolectada de un tema de investigación, en

el que se determinará las características y capacidades que tiene una organización para destacarse frente a los demás o de su competencia. Es decir, se debe considerar varios aspectos internos que permitan a la organización o ente económico generar una ventaja competitiva.

→ **Matriz de Perfil Competitivo**

La Matriz de perfil competitivo es una herramienta indispensable para determinar la competitividad en base a factores internos o externos de determinadas empresas con actividades en común. Para entender de que trata esta matriz David Fred menciona lo siguiente:

La matriz de perfil competitivo (MPC) identifica los principales competidores de una compañía, así como sus fortalezas y debilidades principales en relación con la posición estratégica de una empresa que se toma como muestra. Los factores críticos de éxito en una MPC incluyen cuestiones tanto internas como externas; por consiguiente, las clasificaciones se refieren a las fortalezas y debilidades, donde 4 fortaleza principal, 3 fortaleza menor, 2 debilidad menor y 1 debilidad principal. (Fred, 2008, p. 111)

En ese sentido, la Matriz de Perfil Competitivo permite comparar factores y dimensiones de determinadas empresas esto con la finalidad de poder determinar cómo se encuentra la gestión, de acuerdo con cada uno de los factores considerados para el análisis, obteniendo así, a cuál le resulta mejor, esta herramienta ofrece una visión amplia y sencilla de las fortalezas y debilidades que cada una posee y en la cual puede enfocarse para aprovechar o minimizar riesgos.

De esta manera, el procedimiento que se lleva a cabo sigue 4 pasos, el primero elegir los factores críticos de éxito los cuales dependen de cada empresa. La ponderación resulta de asignar un peso a cada factor desde el 0,1 menor importancia al 1 mayor importancia, posteriormente se asigna la clasificación o calificación esto de acuerdo con el rating mencionado por Fred en donde 4 significa un punto fuerte o clave por lo tanto obtiene mayor calificación y 1 considerándose una debilidad o un punto débil con menor calificación. Finalmente, la puntuación resulta de la multiplicación entre su ponderación y la clasificación, obteniendo los valores por cada factor crítico que al final se deben sumar.

El resultado permite evidenciar que empresa es más competitiva que otra tomando en consideración la suma total, sin embargo, para el análisis de competitividad y el proceso de toma de estrategias o decisiones para la empresa se debe considerar a cada uno de los factores críticos y determinar en qué punto cual empresa es mejor o ha tenido mejor desempeño que otra.

A continuación, se indica un ejemplo de la elaboración de la Matriz de perfil competitivo considerando empresas de belleza.

Factores críticos de éxito	Ponderación	AVON		L'OREAL		PROCTER & GAMBLE	
		Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación	Clasificación	Puntuación
Publicidad	0.20	1	0.20	4	0.80	3	0.60
Calidad de los productos	0.10	4	0.40	4	0.40	3	0.30
Competitividad de los precios	0.10	3	0.30	3	0.30	4	0.40
Administración	0.10	4	0.40	3	0.30	3	0.30
Posición financiera	0.15	4	0.60	3	0.45	3	0.45
Lealtad de los clientes	0.10	4	0.40	4	0.40	2	0.20
Expansión global	0.20	4	0.80	2	0.40	2	0.40
Participación de mercado	0.05	1	0.05	4	0.20	3	0.15
Total	1.00		3.15		3.25		2.80

Ilustración 7-2: Ejemplo Matriz de perfil competitivo

Fuente: (Fred, 2008).

Con los resultados obtenidos por la matriz de perfil competitivo del ejemplo, se evidencia que la empresa L'Oreal es la más competitiva resaltando más en el factor de éxito de publicidad y participación en el mercado, mientras que, en factores de éxito como calidad de productos, competitividad en los precios, administración, expansión global y lealtad de los clientes su competidor más fuerte es Avon.

2.2.2.3 Enfoques de competitividad en el Sector Financiero

Al hablar del Sector Financiero, las estrategias competitivas que debe abarcar este sector según Ferro et al., (1995) son las siguientes:

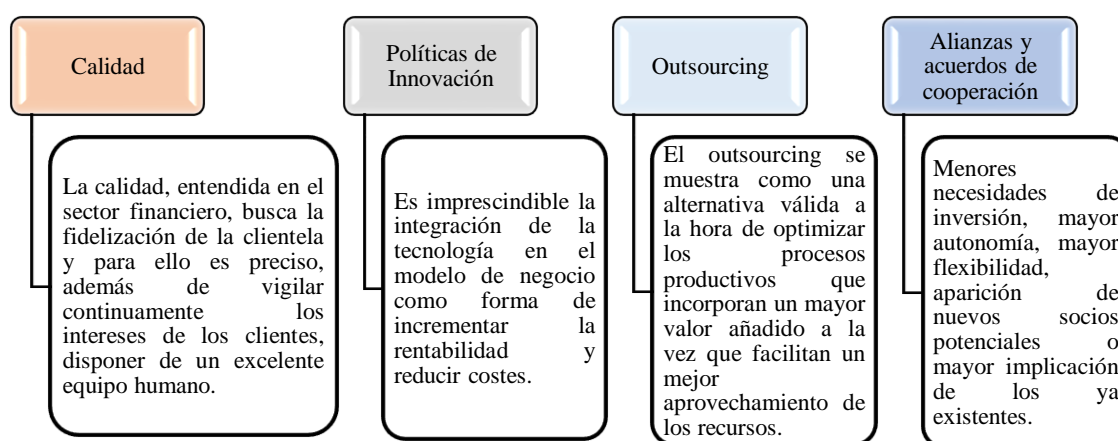


Ilustración 8-2: Enfoques de competitividad en el Sector Financiero

Fuente: (Ferro et al., 1995).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Los siguientes enfoques dentro del sistema financiero podrán generar un valor agregado a los servicios tradicionales que ofrecen las entidades financieras, por lo que al concentrarse en aumentar su calidad esto permitirá que se incremente la satisfacción de sus socios y/o clientes, así como mediante las políticas de innovación las cuales consideran a las nuevas tecnologías como la estrategia fundamental para el crecimiento continuo. El outsourcing y el crear alianzas, acuerdos de cooperación permite obtener una ventaja competitiva ya que las instituciones financieras buscan satisfacer las necesidades de los usuarios mediante el aprovechamiento de sus recursos siendo eficientes y eficaces. Estos enfoques se consideran estrategias indispensables en las cuales se puede basar una entidad financiera para resaltar frente a sus competidores.

2.2.2.4 *Análisis Financiero*

Desde otra perspectiva para medir la competitividad dentro de las empresas o en el sector financiero es importante considerar un análisis financiero ya que es una herramienta de gestión que utilizan aquellas empresas para conocer la situación general de su organización con base en indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad, endeudamiento o eficiencia operativa.

Respecto a ello, en el libro “*Análisis Financiero*” del autor Ana Lavalle menciona que este se refiere a:

...un diagnóstico integral que implica comparar el desempeño de la empresa con el de otras compañías dentro de la misma industria y evaluar las tendencias de posición financiera de la empresa conforme transcurre el tiempo, de esta manera se pueden detectar deficiencias para emprender acciones, y así mejorar el desempeño; también, se aprovecharán mejor los atributos de la compañía para que finalmente se incremente su valor. (Lavalle, 2017, p. 8)

En ese sentido, se considera al análisis financiero como una herramienta para medir la competitividad ya sea dentro de una empresa, organización o institución financiera pues básicamente, a través del análisis de los indicadores financieros estos permiten conocer el desempeño de la organización y realizar una evaluación general a todos los procesos, diseños, actividades y/o disposiciones, lo que permite realizar comparaciones con otras entidades en función de buscar el crecimiento y el desarrollo, además de que beneficia a la óptima toma de decisiones.

De esta manera, según Escobar y otros en su artículo de revista “*Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito*” recalcan la importancia de los estudios de competitividad dentro de cualquier ámbito ya que:

Por otro lado, el establecimiento de adecuadas políticas financieras tomando como referencia la realidad del entorno, tendrá un efecto directo en la consecución de una posición competitiva, independientemente al sector económico en el cual se encuentre inmersa la organización. En el caso específico de las cooperativas, las necesidades de recursos deben suplirse de acuerdo a las características de su actividad; sin embargo, para que este factor sea un elemento clave en la competitividad, el apalancamiento financiero debe fundamentarse en la satisfacción de las necesidades colectivas utilizando para ello herramientas de autofinanciación como el capital social, reservas, fondos de destinación específica o aportes de la sección de crédito. Otro factor de competitividad en el contexto de las instituciones cooperativas hace referencia al desarrollo de procesos y procedimientos internos que garanticen productos y servicios basados en la diferenciación. Por esa razón, la calidad como factor clave del éxito competitivo lleva consigo aumentos sostenidos en la productividad empresarial, las ventas de un periodo operacional a otro, la rentabilidad de las operaciones y la cuota de mercado.
(Escobar et al., 2018, p. 99)

La competitividad dentro de las instituciones financieras debe basarse en estudios de los indicadores financieros y a partir de allí tomar decisiones, enfocadas en generar una ventaja competitiva para posicionarse en el mercado y ser elegido frente a demás instituciones financieras que oferten lo mismo, por lo que, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben generar estudios competitivos a través del análisis financiero en el que puedan enfocar sus recursos otorgando un mejor servicio que le genere mayores captaciones y colocaciones que permita contribuir a la satisfacción de necesidades de sus socios y/o clientes.

→ **Razones financieras o Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros se consideran herramientas indispensables para realizar un adecuado análisis financieros en una empresa, organización, institución o negocio pues engloban resultados a corto plazo los cuales dan a conocer la situación general de la misma en cuanto a la evaluación de liquidez, actividad, solvencia y rentabilidad. (Polanco et al., 2020, p. 156)

Además, Polanco y otros en su libro “*Análisis financiero para la toma de decisiones*” afirman la importancia de la aplicación de los indicadores financieros debido a que:

La competitividad de los mercados a nivel mundial, demanda del uso de razones financieras para que las organizaciones puedan incrementar sus ventas, logren una mayor productividad, competitividad y rentabilidad. De ahí la importancia del uso de estas herramientas en las empresas. (Polanco et al., 2020, p. 153)

En ese sentido, el uso de los indicadores financieros significa un instrumento útil a la hora de tomar decisiones estratégicas y definir objetivos para alcanzar la competitividad ya que resulta de un análisis a la visión general de un sector económico en el que se enfoca en diversas aristas que vayan en beneficio de mejorar su rentabilidad, gestiones de cartera, su operatividad en base a sus ventas, compras y producción.

Las razones o indicadores financieros utilizadas para realizar el diagnóstico financiero dentro de una empresa son los siguientes:

Liquidez: permite evaluar la capacidad que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

- *Liquidez inmediata:* Efectivo/Pasivos Corrientes
- *Liquidez corriente:* Activos Corrientes/Pasivos Corrientes
- *Prueba ácida:* Activos corrientes - Inventarios/Pasivos Corrientes
- *Capital de trabajo:* Activos Corriente - Pasivo Corriente

Actividad o Gestión Operativa: evalúan si la empresa ha manejado de manera eficiente sus activos.

- *Rotaciones de inventarios:* Costo de mercancía vendida/Inventario
- *Periodo medio de cobro (PPC):* Cuentas por cobrar/Ventas anuales a crédito/365
- *Periodo medio de pago (PPP):* Cuentas por pagar/Compras anuales a crédito/365
- *Rotación de activos:* Ventas/Total de activos

Endeudamiento: cantidad de dinero que han proporcionado terceras personas para el financiamiento de la empresa.

- *Apalancamiento financiero:* Total pasivo/Total activos
- *Razón de cargos de interés fijo y Razón de deuda frente a capital:* Utilidad antes de intereses e impuestos/Intereses

Rentabilidad: permite determinar si las operaciones han sido rentables o no.

- *Margen de utilidad bruta:* Utilidad bruta/Ventas
- *Margen de utilidad operativa:* Utilidad operativa/Ventas
- *Margen de utilidad neta:* Utilidad neta/Ventas
- *Rendimiento sobre los activos totales:* Utilidad neta/Total de Activos
- *Rendimientos sobre el patrimonio:* Utilidad neta/Capital

Razones de mercado: relacionan el valor del mercado de una entidad, tomando el precio de mercado de las acciones con ciertos valores contables.

- *Relación precio/Ganancia (P/G):* Precio de mercado por acción común/Ganancias por acción
- *Razón Mercado/Libro (M/L):* Capital en acciones comunes/Número de acciones comunes en circulación.

Ilustración 9-2: Tipos de razones financieras

Fuente: (Polanco et al., 2020).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

→ **Indicadores financieros aplicados en el Sector Financiero Popular y Solidario**

En la presente investigación como parte de la metodología para determinar la competitividad del sector financiero popular y solidario se considera a los indicadores financieros utilizados en este sector ya que brinda los principales resultados en temas de ratios financieros que poseen las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria uno de los objetivos específicos para la metodología de la operación estadística es:

presentar estadísticas referentes a la evolución y situación actual del desempeño y características de la gestión de las entidades del sector financiero popular y solidario para la elaboración de políticas públicas, de análisis e investigaciones y monitoreo de la ciudadanía, para el fortalecimiento y sostenibilidad del sector financiero popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021, p. 24)

A continuación, se evidencia una tabla con dichos indicadores de operatividad estadística del Sector Financiero Popular y Solidario.

Tabla 5-2: Indicadores financieros Sector Financiero Popular y Solidario

Indicadores	Definición/Objetivo del indicador	Variables que conforman el indicador	Fórmula de cálculo
Información financiera del Sector Financiero Popular y Solidario			
Liquidez Corriente	Mide la capacidad de la entidad de responder a sus obligaciones con el público a corto plazo.	Fondos disponibles Depósitos a corto plazo	$\frac{(\text{Fondos disponibles})}{(\text{Depósitos a Corto plazo})} * 100$
Morosidad ampliada	Mide la proporción de la cartera de crédito que presenta problemas de recuperación y pueden ocasionar pérdidas en la institución.	Cartera Improductiva Cartera Bruta	$\frac{(\text{Cartera Improductiva})}{(\text{Cartera Bruta})} * 100$
Intermediación financiera	Mide el nivel de la colocación en relación a los depósitos captados.	Depósitos a la Vista Depósitos a Plazos Cartera Bruta	$\frac{((\text{Cartera Bruta}) / (\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazos})) * 100$
ROE	Mide el rendimiento de los recursos invertidos por los socios.	Ingresos menos gastos	$\frac{((\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / ((\text{Patrimonio Total Promedio} * 12) / \text{mes})) * 100$
ROA	Mide el rendimiento generado por los recursos invertidos tanto de terceros como de los socios.	Ingresos menos gastos	$\frac{((\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / ((\text{Activo Total Promedio} * 12) / \text{mes})) * 100$

Proporción de activos improductivos	Mide la proporción de los activos que no generan ingresos.	Activos Improductivos Total, Activos	$(Activos\ Improductivos) / (Total\ Activos) * 100$
Proporción de activos productivos	Mide la proporción de activos que generan rendimientos.	Activos Productivos Total, Activos	$(Cartera\ Productivos) / (Total\ Activos) * 100$
Utilización del pasivo con costo	Mide la eficiencia del uso de los pasivos con costo para generar ingresos.	Activos Productivos Pasivos con costo	$(Activos\ Productivos) / (Pasivos\ con\ costo) * 100$
Grado de absorción del margen financiero neto	Mide la capacidad de la entidad para generar los ingresos suficientes derivados de la actividad de intermediación financiera que le permitan cubrir sus gastos operativos, excluyendo de estos últimos las provisiones.	Gastos de Operación Margen Financiero neto	$(Gastos\ de\ operación) / (Margen\ Financiero\ Neto) * 100$
Eficiencia operativa	Representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo.	Gastos de Operación Total, Activo Promedio	$(Gastos\ de\ Operación) / (Total\ Activo\ Promedio) * 100$
Eficiencia administrativa de personal	Mide la proporción de gastos de personal utilizados en la administración del activo.	Gastos de Personal Total, Activo Promedio	$(Gastos\ de\ Personal) / (Total\ Activo\ Promedio) * 100$
Margen sobre patrimonio	Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación al patrimonio.	Margen Intermediación Patrimonio Promedio	$((Margen\ de\ Intermediación) / (Patrimonio\ Promedio)) / (Número\ de\ mes) * 12 * 100$
Margen sobre activo	Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos.	Margen Intermediación Activo Promedio	$((Margen\ de\ Intermediación) / (Activo\ Promedio)) / (Número\ de\ mes) * 12 * 100$
Cartera improductiva sobre patrimonio	Mide la proporción de los recursos propios de la entidad que representa la cartera que tiene potencialidad de incobrabilidad.	Cartera productiva Patrimonio	$((Total\ Cartera\ Improductivo) / Patrimonio) * 100$
Cartera improductiva descubierta en relación al patrimonio	Mide la proporción de los recursos propios de la entidad que representa la cartera que tiene potencialidad de incobrabilidad y no se	Cartera Improductiva Provisiones cartera Patrimonio	$((Total\ Cartera\ Improductivo + Provisiones) / Patrimonio) * 100$

		encuentra cubierta por las provisiones		
Índice de capitalización neto	de	Establece la vulnerabilidad de los recursos patrimoniales respecto al nivel de activos improductivos.	Activos Improductivos Patrimonio Otros ingresos	$(\text{Patrimonio} - \text{Otros ingresos}) / (\text{Activos Improductivos}) * 100$
Suficiencia Patrimonial		Mide la proporción de activos que están siendo financiados con los recursos propios de la entidad.	Patrimonio Activos Inmovilizados	$\text{Patrimonio} / (\text{Activos Inmovilizados}) * 100$
Información intermediación financiera en el Sector Financiero Popular y Solidario				
Saldo promedio		Expresa saldo promedio que adeudan los sujetos de créditos.	Saldo total Nro. operación vigentes	$(\Sigma \text{Saldo Total}) / (\text{Número de operaciones vigentes})$
Monto promedio concedido		Expresa el monto promedio otorgado a los sujetos.	Valor de la operación Nro. operaciones	$(\Sigma \text{Valor de la operación}) / (\text{Número de operaciones})$
Tasa de interés activa ponderada		Expresa la tasa activa promedio ponderada por monto concedido de la operación de crédito.	Monto Tasa efectiva anual	$(\Sigma \text{Monto de crédito} * \text{Tasa de interés efectiva}) / (\Sigma \text{Monto total de crédito})$
Tasa de interés pasiva ponderada		Expresa la tasa pasiva promedio ponderada por el saldo de los depósitos.	Saldo Tasa de interés	$(\Sigma \text{Saldo depósitos} * \text{Tasa de interés}) / (\Sigma \text{Monto total de depósitos})$
Inclusión financiera en el Sector Financiero Popular y Solidario				
Número de puntos de atención por cada 10.000 adultos	de	El indicador se define como la relación del número de puntos de atención total del Sector Financiero Popular y Solidario en el territorio ecuatoriano, por cada 10.000 adultos mayores de 18 y más años, en un periodo determinado.	Número de puntos de atención Población total de 18 y más años edad	$(\text{TotPA} / (\text{TotP} \geq 18)) * 10000$
Porcentaje de cantones que cuentan con al menos un punto de atención	de	El indicador se define como la relación del número de cantones que cuenta con al menos un punto de atención del Sector Financiero Popular y Solidario con respecto al total de cantones en el Ecuador, en un periodo determinado.	Número total de cantones con al menos un punto de atención Número total de cantones en el periodo	$(\text{TotCPA} / \text{TotC}) * 100$

Porcentaje de la población que vive en cantones donde existe al menos un punto de atención	El indicador se define como la relación del número total de la población que vive en cantones que cuenta con al menos un punto de atención del Sector Financiero Popular y Solidario con respecto al total de la población adulta del Ecuador.	Número total de la población adulta que vive en cantones con al menos un punto de atención $(TotPCPA/(TotP \geq 18)) * 100$ Población total de 18 y más años edad
Porcentaje de adultos que tienen al menos una cuenta de depósito	El indicador se define como la relación del número de población adulta que cuenta con al menos una cuenta de depósitos en las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, con la población adulta del Ecuador, en un periodo determinado.	Número total de la población adulta con al menos una cuenta de depósito regulada $(TotPDep/(TotP \geq 18)) * 100$ Población total de 18 y más años edad
Porcentaje de adultos que tienen al menos un crédito vigente	El indicador se define como la relación del número de población adulta que cuenta con al menos un crédito vigente en las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, con la población adulta del Ecuador, en un periodo determinado.	Número total de la población adulta con al menos una crédito vigente $(TotPCred/(TotP \geq 18)) * 100$ Población total de 18 y más años edad

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

Los indicadores financieros utilizados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito brindan información relevante frente a aspectos operacionales, financieros y administrativos, es decir, comprobar si la gestión que realiza la entidad financiera es la más adecuada. Esto, permite encontrar problemas, fallos e inconvenientes que luego puedan solucionarlos. Por otro lado, los ratios financieros llegan a ser determinantes de la competitividad pues con ello se conoce cuál es el funcionamiento de las cooperativas y poder compararlas con otras para determinar acciones que permitan generar más valor obteniendo mejores resultados que el resto.

2.2.3 Covid-19

La Organización Panamericana de la Salud, (2022) menciona que el virus del Covid-19 pertenece a una familia de virus letales que causa afectaciones como el resfriado común hasta enfermedades mucho más complicadas que afectan la salud humana. Como consecuencia, el covid-19 fue

considerado un virus letal que se transmitía mediante el contacto de las personas a través del habla ya que los virus se encontraban en el aire, este virus provocó afectaciones graves en la salud de las personas; al principio parecía una gripe normal, sin embargo, los síntomas eran preocupantes debido a que traían consigo fiebre, tos seca, decaimiento, escalofríos, diarrea entre otros.

Según Ferrer, (2020) para diciembre de 2019 en Hubei China se reportaron diversos casos de personas hospitalizadas gravemente por afectaciones en su salud como la neumonía e insuficiencia respiratoria por lo que, el 11 de marzo del año 2020 se declaró pandemia mundial al coronavirus conocido como SARS-CoV-2, esto fue anunciado a través de una rueda de prensa por el director general de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

De acuerdo con un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) era importante tomar medidas urgentes, por tanto, “los gobiernos han adoptado medidas en los planos sanitario, social y económico para atender la emergencia y mitigar los impactos de la crisis sobre los más vulnerables.” (CEPAL - UNDRR, 2021, p. 2)

En ese sentido varios medios digitales mencionan que, como primera medida para evitar los contagios por el coronavirus, el mundo en general entro en un confinamiento, es decir, en el cierre de fronteras y negocios con la obligatoriedad de pertenecer dentro de sus domicilios. Por lo tanto, para frenar la situación y evitar que se agrave con el tiempo, los países de la Unión Europea dieron el primer paso al cerrar las fronteras con el objetivo de impedir el ingreso de personas o turistas a sus territorios por lo que, Italia fue uno de los países que decretó el cierre de sus fronteras y dispuso de una cuarentena el 9 de marzo a lo que después varios países aplicaron esta medida.

Sin embargo, el confinamiento como medida obligatoria significó afectaciones en el ámbito comercial, productivo y financiero ya que la paralización de las actividades o cuarentena ocasionaron un estancamiento en la economía, significando aumento del desempleo, más pobreza y reducción del gasto de consumo.

Por esta razón para frenar las consecuencias económicas a que se agraven, las medidas que aplicaron los países para enfrentar la pandemia, de acuerdo con Banco de Desarrollo de América Latina son las siguientes:

Los bancos centrales implementan políticas monetarias para evitar que las empresas se queden sin liquidez y para que puedan pagar a sus empleados, evitar despidos masivos y

mantener los pagos a proveedores. A nivel técnico, estas medidas se centran en la reducción de las tasas de interés y en el aumento de liquidez en moneda nacional mediante facilidades extraordinarias. Por el lado financiero, también se están reestructurando pagos de interés y capital de las deudas de las empresas. La banca pública y de desarrollo también está aportando sus recursos para apoyar a las empresas. En el corto plazo la acción de los organismos multilaterales como el FMI, Banco Mundial y a nivel regional el BID y CAF han ofrecido nuevos préstamos para enfrentar al coronavirus como también readecuar los créditos existentes para enfrentar la emergencia. En el caso de la CAF, se ha lanzado una línea de crédito de emergencia de USD 2.500 millones para los países de la región. (CAF, 2020, p. 1)

En la siguiente ilustración se evidencia las principales medidas adoptadas por los gobiernos para enfrentar la pandemia.

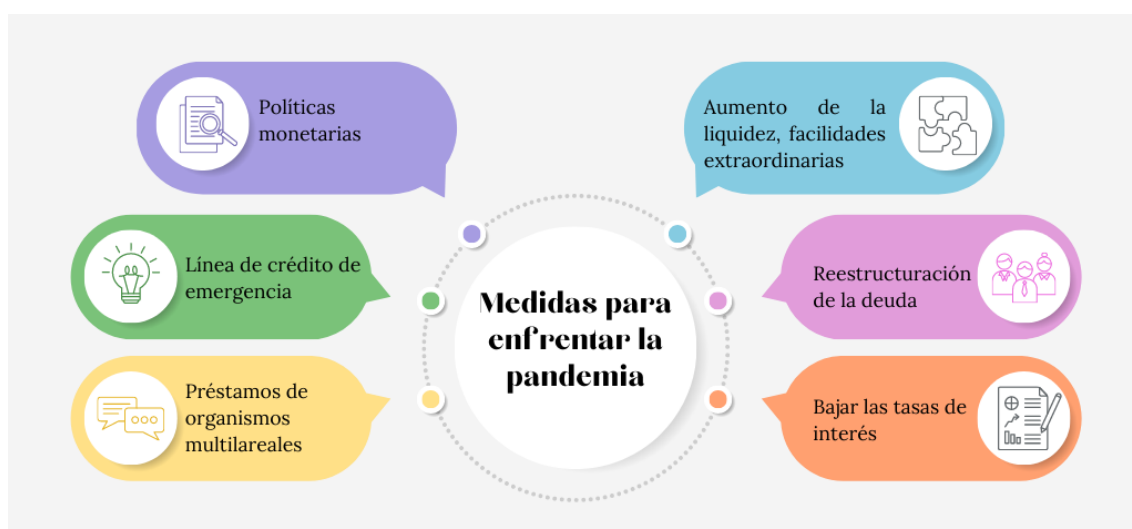


Ilustración 10-2: Medidas para enfrentar la pandemia

Fuente: (CAF, 2020).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Aun así, frente a las medidas aplicadas por los gobiernos y organismos multilaterales las economías en todo el mundo fueron afectadas en materia económica y social. Por lo que, la pandemia del coronavirus significó un reto para todos los países.

2.2.3.1 Impacto del Covid-19 en materia internacional

En el contexto internacional, la pandemia del Covid-19 generó afectaciones dentro del ámbito económico, social y el de la salud. En ese sentido Arreaza y otros en el informe “*La pandemia del Covid-19 en América Latina: impactos y perspectivas*” mencionan que en China:

Los impactos más importantes se observaron en el sector textil, farmacéutico y electrónico, debido a la paralización de numerosas fábricas chinas. Este choque fue inicialmente mitigado por la desacumulación de inventarios en las economías que eran importantes clientes de China, de donde procedían sus insumos, tal como pasó con los países emergentes de Asia o los industrializados de Occidente. Sin embargo, las prolongadas interrupciones de producción terminaron superando las capacidades logísticas de las economías afectadas, generando escasez de suministros e incertidumbre a nivel global. (Arreaza et al., 2021, p. 6)

Bajo este contexto, Arreaza et al., (2021) dice que las cuarentenas provocaron el desplomo del consumo de los hogares lo que perjudicó la pérdida de ingresos afectando a varios sectores comerciales y productivos como lo son: los restaurantes, bares, hoteles, actividades de turismo y entretenimiento. Además, menciona que la incertidumbre de las personas fue la causante principal de la baja demanda al consumo ya que las personas preferían guardar su dinero antes que exponerlo a la crisis financiera provocada por el coronavirus. Y por el lado del sistema financiero, la bolsa de valores sufrió un fuerte impacto provocando que los bancos centrales provean liquidez a este sector haciendo que las entidades financieras aumenten la colocación de créditos buscando mitigar los efectos de la pandemia.

De la misma manera, “en 2020 a raíz de la crisis sanitaria, América Latina y el Caribe experimentó la mayor contracción económica de los últimos 120 años y fue la región que tuvo el peor desempeño de todas las regiones en desarrollo.” (CEPAL - OPS, 2021, p. 3) Esto principalmente se debe porque son países emergentes, es decir, que no tienen economías desarrolladas por lo que las afectaciones económicas suelen ser más graves y perjudiciales.

En ese sentido, según CEPAL - OPS, (2021) el impacto provocado en el mercado laboral fue el más fuerte pues los más afectados fueron las personas pertenecientes a grupos vulnerables y a las mujeres, siendo que, la tasa de desempleo femenino fue de 11,9% en comparación a un 9,3% del año 2019 mientras que el desempleo masculino fue de 9,3% en comparación a un 6,9%. En cuanto a la pobreza se menciona que esta habría alcanzado el 12,5% en relación con una pobreza extrema

y la seguridad alimentaria se ubicó en un 40,4% de las personas. Esto como consecuencias sociales de la pandemia que afectan netamente a la economía de los países, en la ilustración se puede observar la incidencia de la pandemia en los factores sociales de la población.

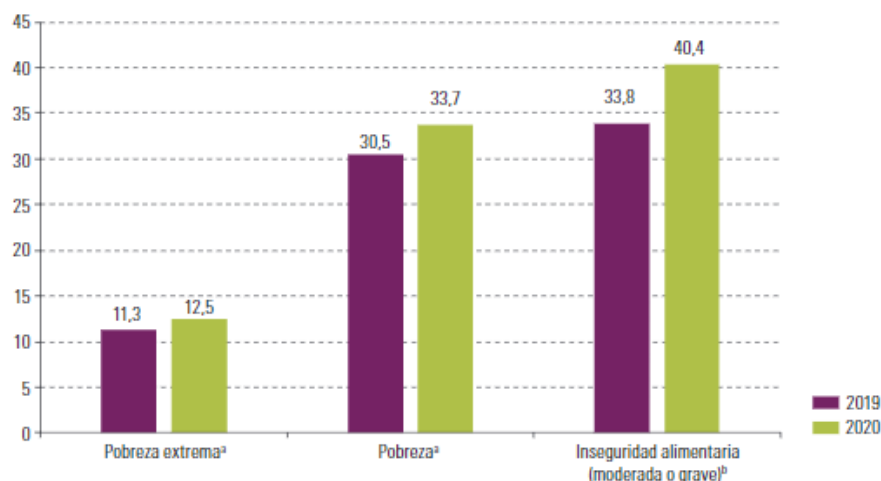


Ilustración 11-2: Incidencia social de la pandemia

Fuente: (CEPAL - OPS, 2021).

En relación con el impacto suscitado en el Caribe según un informe de la CEPAL y la UNDRR mencionan lo siguiente:

El sector de los servicios, que incluye los rubros del turismo, la aviación, el alojamiento, los restaurantes, el entretenimiento y el comercio, ha sido el más afectado, con la excepción de los supermercados, las farmacias y otros servicios declarados como esenciales por los países. Las industrias dedicadas a los productos no esenciales también están enfrentando problemas, debido a que las medidas de confinamiento las han obligado a suspender sus actividades. Los ingresos de las empresas han experimentado una drástica caída, lo que ha dificultado su acceso al crédito, y en muchos casos las ha llevado al cierre definitivo. En algunos países, el sector de la construcción también se ha visto gravemente afectado por la suspensión de numerosos proyectos y la enorme incertidumbre en torno a nuevos emprendimientos. (CEPAL - UNDRR, 2021, p. 9)

Considerando al sector del turismo como el más demandando en el Caribe se evidencia que este tendrá graves afectaciones, por lo que el informe prevé las pérdidas ocasionadas por la pandemia a este sector hasta el año 2023, las cuales se observan a continuación:

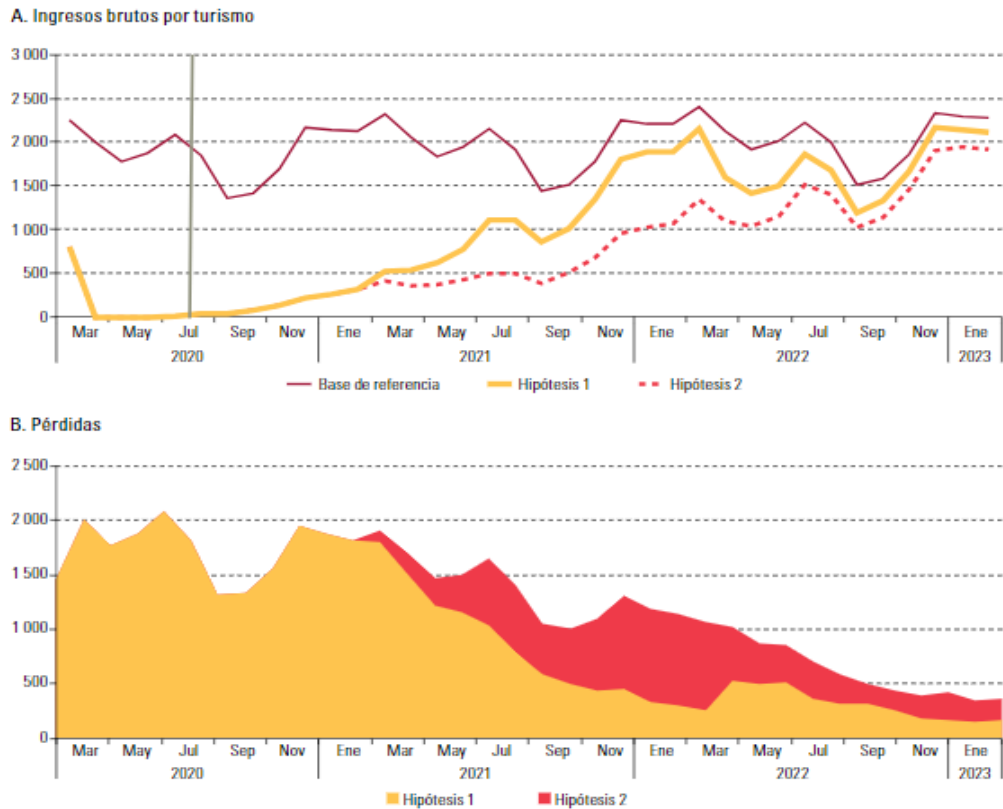


Ilustración 12-2: Pérdidas en el sector del turismo

Fuente: (CEPAL - UNDRR, 2021).

Por tanto, el virus del Covid-19 a nivel mundial provocó pérdidas económicas dada la paralización de la producción, pues, varias economías en el mundo dependen de sectores del comercio y turismo para mantener su estabilidad financiera; por lo que, al cerrarse las fronteras, y, la población someterse a un confinamiento prolongado la economía empezó a decrecer.

En este contexto, Arreaza y otros en el informe “*La pandemia del Covid-19 en América Latina: impactos y perspectivas*” los autores mencionan que:

El crecimiento de la región promedió un -6,8 %, que superó las contracciones observadas en las economías avanzadas (-4,7 %), el conjunto de economías emergentes (-2,2 %) y en subregiones, como Oriente Medio y Norte de África (-2,9 %) o los países emergentes de Asia (-1 %). La caída económica fue generalizada para prácticamente todos los países de ALC, con la excepción de Guyana, siendo la primera contracción altamente sincronizada desde 2009, derivada de la crisis financiera global. El entorno recesivo en la región presentó diferencias importantes. Las caídas más significativas en la actividad se observaron en Panamá (-18,0 %), Perú (-11,1 %) y Argentina (-9,9 %), mientras que Paraguay (-0,6 %), Brasil (-4,1 %) y Chile (-5,8 %) fueron las más resilientes. Economías

de gran tamaño como México (-8,2 %) y Colombia acusaron el mayor impacto, con un promedio de crecimiento del -10,1 % en los países más dependientes del turismo. (-6,9 %) se desempeñaron se manera similar a la media regional. Las islas del Caribe acusaron el mayor impacto, con un promedio de crecimiento del -10,1 % en los países más dependientes del turismo. (Arreaza et al., 2021, p. 15)

En el siguiente gráfico se observa el impacto que ha tenido la crisis de la pandemia en el crecimiento económico de los países de América Latina, además de una proyección del comportamiento en el desarrollo del año 2020.

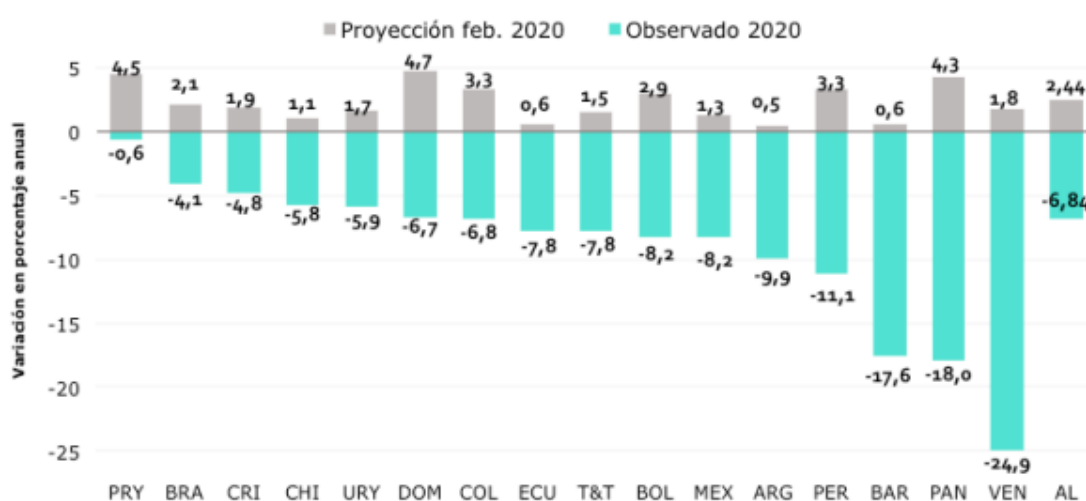


Ilustración 13-2: Impacto de la pandemia en el crecimiento financiero de AL

Fuente: (Arreaza et al., 2021).

La pandemia ha provocado infinidad de consecuencias en diversos ámbitos siendo el más afectado el social y económico, en tal caso el informe proporcionado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe menciona lo siguiente: el coronavirus transformado en una pandemia mundial ha denotado los riesgos sistémicos que existen, así como, los problemas estructurales de los sectores de la economía en cuanto al comercio, alimentación, transporte y seguridad, entre otros; también afectaciones graves económicas, sociales y físicos. (CEPAL - UNDRR, 2021, p. 31)

Sin duda alguna, la pandemia del Covid-19 se convirtió en un problema global que afectó a todas las economías del mundo, generó incertidumbre y millones de pérdidas y, aún pese a las medidas aplicadas por los gobiernos la economía mundial se encuentra en una recesión económica producto de las consecuencias del virus.

2.2.3.2 Impacto Covid-19 en Ecuador

En Ecuador el impacto del Covid-19 se sintió en varios sectores de la economía como el turismo, alojamiento, salud, transporte, comercio, entre otros.

Según un análisis del Banco Central del Ecuador (BCE) los efectos de la pandemia en el país ecuatoriano fueron:

A nivel privado, los principales sectores que presentaron pérdidas fueron: comercio (USD 5.514,9 millones), turismo (USD 1.809,7 millones) y manufactura (USD 1.716,8 millones); mientras que, a nivel público, sobresale el sector de la salud con USD 2.886,2 millones. Los resultados reflejan que, por efecto de la pandemia, de marzo a diciembre de 2020, el PIB cayó en 6,4%. La industria más afectada corresponde a Alojamiento y Servicios de comida, con una caída de 26,2% del VAB, seguida de la Industria enseñanza y Servicios de salud, con una reducción de 15,1%; y, en tercer lugar, los servicios de Transporte y almacenamiento, con una disminución del 13,6% del VAB. (Banco Central del Ecuador, 2021b, p. 2)

A continuación, se indica los efectos del coronavirus a nivel de industrias de acuerdo con su tasa de variación del Valor Agregado Bruto (VAB).

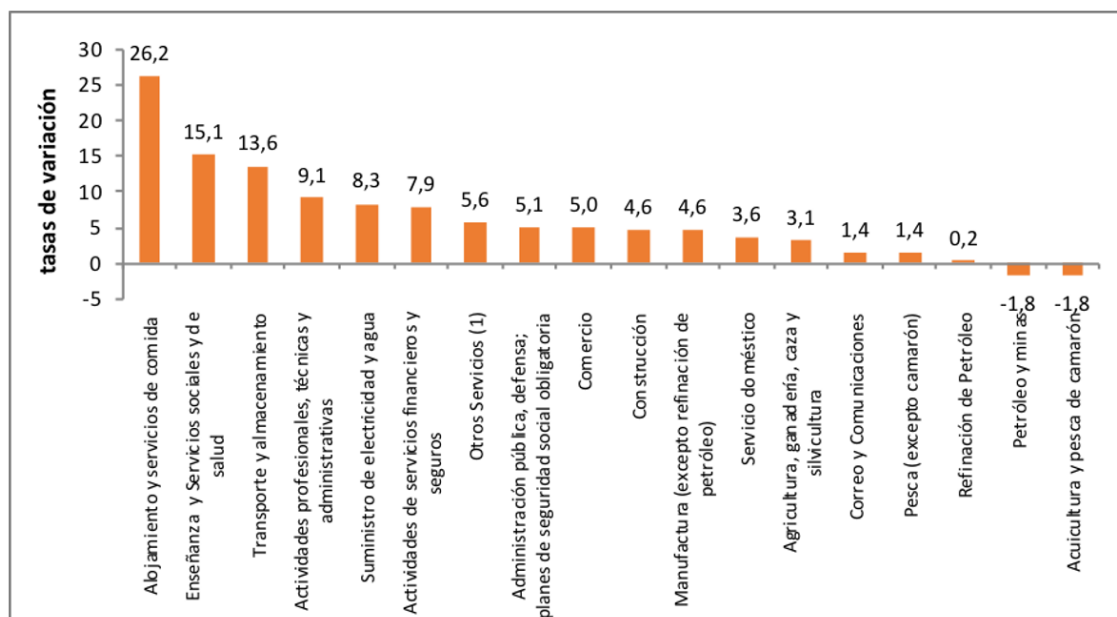


Ilustración 14-2: Efectos del coronavirus a nivel de industrias

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2021b).

Cabe mencionar que los efectos de la pandemia en territorio ecuatoriano agravaron la inestabilidad económica, social y política lo que provocó el aumento del desempleo, desigualdad, pobreza y caída del PIB. Varios sectores económicos se vieron afectados dentro del país en el período de confinamiento pues se experimentaba un caos dado la falta de medicina e insumos médicos, así como también de los abastos de comida que empeoraron la situación. Por lo tanto, se observaron pérdidas económicas transformadas en cierre, quiebra y liquidaciones de empresas, negocios y pequeños emprendimientos.

De acuerdo con un informe del BCE menciona que con relación al PIB a 2021 este se ubicó en 4,2% anual siendo un resultado positivo de la recuperación económica mundial y las medidas favorables aplicadas por los gobiernos como el proceso de vacunación y mejoramiento en los indicadores de empleo. (Banco Central del Ecuador, 2022a, p. 9)

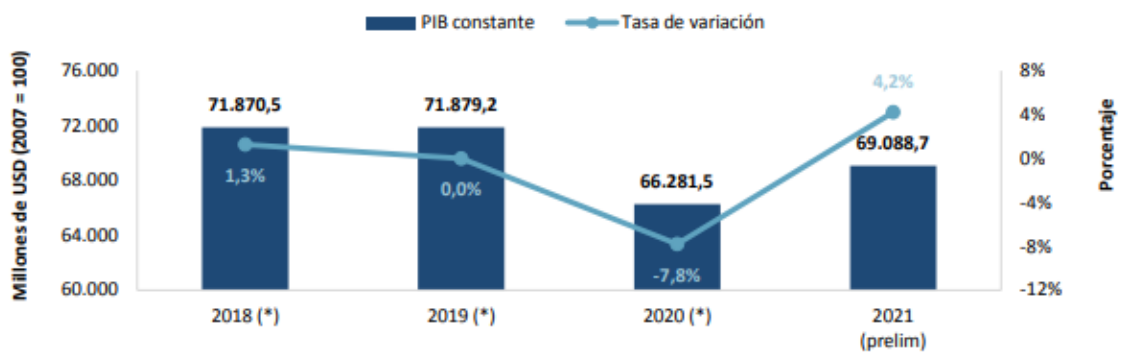


Ilustración 15-2: Evolución del PIB constante

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2022a).

La inflación a 2021 en Ecuador se ubicó en 1,94% mientras que al año 2020 esta fue de -0,93% significando una deflación por la pandemia del coronavirus. El incremento de la inflación a finales de 2021 fue resultado de la reactivación económica y un aumento del gasto de consumo de los hogares. (Banco Central del Ecuador, 2022a, p. 18)

A continuación, se observa la variación de la inflación acumulada desde el año 2018 hasta el año 2021, además de la evolución de la inflación considerando a los alimentos y sin alimentos.

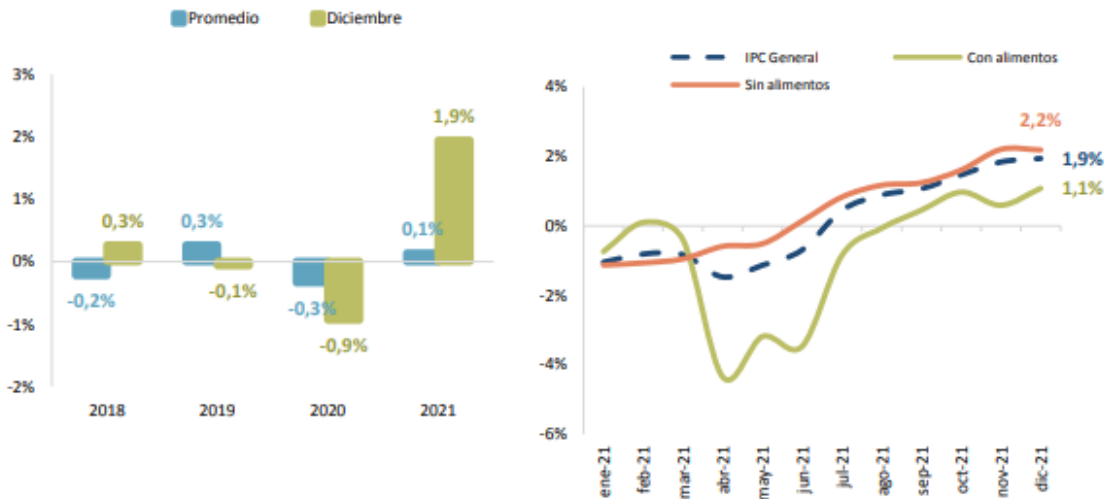


Ilustración 16-2: Evolución de la inflación

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2022a).

En términos de empleo en el año 2021 el informe del BCE menciona que el 33,7% perteneciente a la Población Económicamente Activa (PEA) tuvo un empleo adecuado, este porcentaje fue superior al de 2020 el cual se ubicó en 29,1% sin embargo, los resultados obtenidos no se comparan con los años anteriores a la pandemia. (Banco Central del Ecuador, 2022a, p. 20)

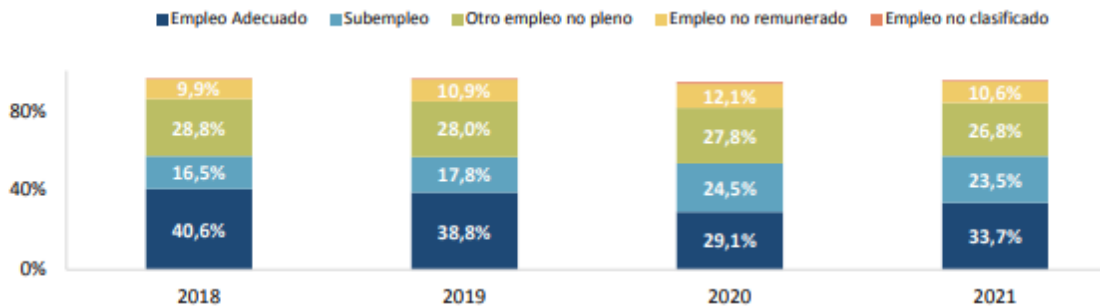


Ilustración 17-2: Evolución de la composición del empleo

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2022a).

En relación con los principales indicadores del sistema financiero nacional tanto privado como los pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria de acuerdo con el informe presentado por el BCE menciona que, el sistema financiero ha tenido una leve recuperación, por lo tanto, se evidencia que a 2021 existió un mayor incremento en los depósitos y créditos solicitados, además que aumentó la rentabilidad sobre el patrimonio y la morosidad disminuyó un 0,1% comparado con 2020. (Banco Central del Ecuador, 2022a, p. 50)

En la siguiente ilustración se observa la evolución de los indicadores financieros del Sector Privado y de la EPS.

	Fórmula	2018	2019	2020	2021
Liquidez	<i>Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo</i>	26.3%	25.4%	33.0%	28.4%
Morosidad	<i>Cartera improductiva/cartera total bruta</i>	3.0%	3.1%	2.8%	2.7%
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	<i>Utilidad / Patrimonio</i>	12.5%	12.2%	4.6%	6.7%
Eficiencia	<i>Gastos Operativos / Margen Financiero</i>	77.5%	79.3%	97.4%	92.5%
Solvencia Patrimonial	<i>Patrimonio técnico constituido / Activos y contingentes ponderados por riesgo</i>	14.1%	14.1%	15.1%	17.0%

Ilustración 18-2: Evolución de los indicadores financieros del Sector Privado y de la EPS

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2022a).

Pese a los efectos de la pandemia, el año 2021 fue un periodo de recuperación de la economía ecuatoriana y esto se evidencia mediante los indicadores macroeconómicos como el PIB, la inflación y el empleo. Además, los indicadores financieros de las entidades financieras dan a denotar una mejoraría en la situación económica ecuatoriana al presentar resultados positivos. Sin embargo, estos porcentajes no son los mejores comparado con el periodo de prepandemia, por lo que se esperan mejores resultados en años posteriores.

2.2.3.3 Impacto del Covid-19 en el sector financiero

La pandemia del Covid-19 afectó a la estabilidad del sector financiero mundial por lo que las entidades financieras junto con los gobiernos de turno optaron por una serie de medidas para no verse perjudicados.

De acuerdo con Hernández, (2020) en España la incidencia del covid-19 afectó a la rentabilidad de las instituciones financieras aún más debido a la necesidad de financiamiento de las empresas, negocios y personas para subsistir en medio de la pandemia. Los bancos europeos enfrentaron un aumento de provisionamiento en su cartera de crédito para solventar estos desfases y contrarrestar los efectos de la pandemia, pero esto a su vez afectaba a su cartera morosa.

En cuanto al impacto del Covid-19 en América Latina según el Fondo Monetario Internacional menciona que:

La rentabilidad de los bancos, en cambio, ha caído desde fines de 2019 (excepto en Uruguay), con un incremento de las provisiones para pérdidas crediticias. Los coeficientes de capital de los bancos también han bajado ligeramente en algunos países

(Brasil y Colombia), mientras que en otros han permanecido estables. La adopción de medidas de liquidez y de política financiera probablemente contribuyó a la resiliencia del sistema bancario ante el shock de la COVID-19. (Fondo Monetario Internacional, 2020, p. 7)

Dicho esto, los indicadores relativos a la solvencia financiera se vieron perjudicados considerablemente en el primer periodo del año 2020, tal como se evidencia en la ilustración.

	Capitalización		Liquidez		Calidad de los activos		Préstamos incobrables		Rentabilidad	
	Capital regulador / activos ponderados por riesgo (porcentaje)		Activos líquidos / pasivos a corto plazo (porcentaje)		Préstamos en mora/préstamos brutos (porcentaje)		Provisiones para préstamos incobrables / préstamos en mora (porcentaje)		Rendimiento del capital (porcentaje)	
	Variación en puntos porcentuales desde diciembre de 2019		Variación en puntos porcentuales desde diciembre de 2019		Variación en puntos porcentuales desde diciembre de 2019		Variación en puntos porcentuales desde diciembre de 2019		Variación en puntos porcentuales desde diciembre de 2019	
	Más reciente	(disminución = rojo)	Más reciente	(disminución = rojo)	Más reciente	(disminución = rojo)	Más reciente	(disminución = rojo)	Más reciente	(disminución = rojo)
Brasil	16.3	-0.8	241.9	-0.8	2.8	-0.3	205.1	26.3	14.7	-3.3
Chile	13.4	0.6			2.0	-0.1			9.4	-6.8
Colombia	16.6	-1.0	42.5	2.5	3.9	-0.3	152.9	10.5	15.3	-2.0
México	16.5	0.5	45.3	4.3	2.0	0.0	164.7	17.7	12.8	-7.8
Perú	15.5	0.9	43.4	7.1	3.4	0.0	184.5	35.4	10.8	-7.0
Uruguay	18.6	1.5	79.2	3.3	3.3	-0.1	64.7	4.6	26	3.1

Ilustración 19-2: El Covid-19 en los Indicadores de Estabilidad Financiera Regional

Fuente: (Fondo Monetario Internacional, 2020).

En Ecuador, en medio de la pandemia de acuerdo con un informe de la ASOBANCA menciona que: las entidades financieras del sector financiero popular y solidario siendo el caso específico de las COAC y las mutualistas obtuvieron una rentabilidad sobre su patrimonio (ROE) del 8,1% y 5,9%, al año 2021, sin embargo, en el 2020 estas cifras fueron de 3,6% y 1,4%. Esto fue provocado por la necesidad que tuvieron las entidades financieras ante el impacto a la morosidad de sus socios y clientes por lo que se optó por un mayor porcentaje de provisiones con el objetivo de minimizar el impacto ante la falta de pagos. (Santillán & Vela, 2021)

Por otro lado, según un informe presentando por la SEPS menciona que el sistema financiero nacional en relación con el PIB este representó un crecimiento anual considerando las actividades de servicios financieros por lo cual para los años 2012, 2014 y 2017 se observaron mejores resultados sin embargo en los años 2013, 2016 y 2020 los resultados obtenidos son inferiores al PIB, en 2020 la afectación fue grave dado la crisis del Covid-19. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b, p. 7)

A continuación, se observa la variación anual del PIB respecto a las actividades de servicios financieros.

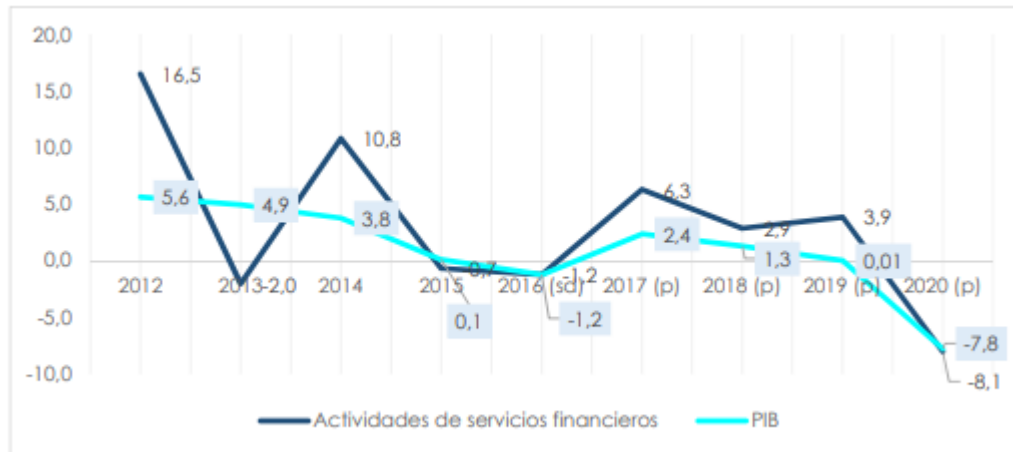


Ilustración 20-2: Variación anual del PIB y las actividades de servicios financieros

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b).

Con relación a los depósitos y créditos otorgados por las COAC a diciembre de 2021, los depósitos tuvieron un crecimiento interanual pues a diciembre de 2021 se ubicó en el 13% mientras que el crecimiento interanual de los créditos fue del 14%. Además, en 2020 los depósitos representaron al 6% con relación a los créditos que fueron del 2%. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b, p. 8)

En la siguiente ilustración se observa la evolución de los depósitos a la vista y la cartera de crédito.

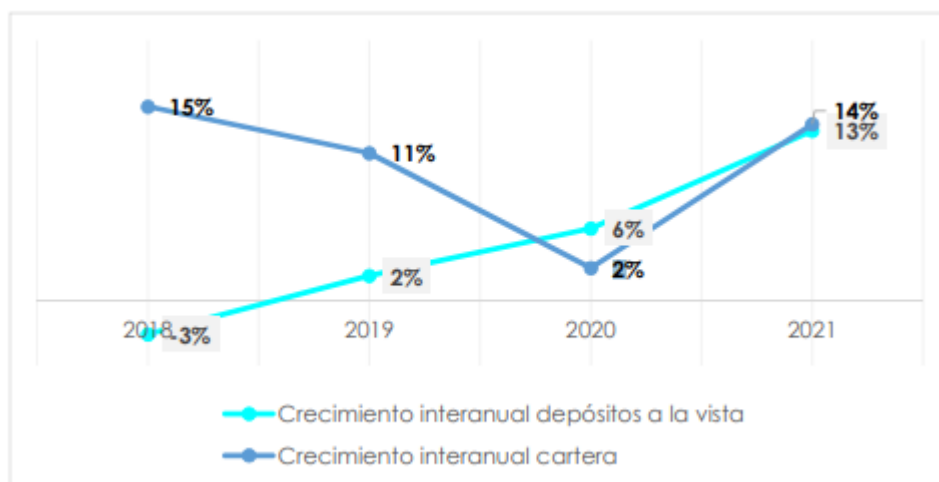


Ilustración 21-2: Evolución de los depósitos a la vista y cartera de crédito

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b).

En relación con la intermediación financiera a diciembre de 2021 estos también representaron incrementos positivos pues el sistema financiero nacional tuvo un aumento del 0,1% ubicándose en 3,53 a 2021 comparándola con el año 2020 en donde se ubicó en 3,52. Esto se debe a que en

el periodo de pandemia las entidades financiera colocaron más créditos que captaciones de dinero. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b, p. 8)

En la siguiente ilustración se observa la evolución de la intermediación financiera del sistema financiero nacional.

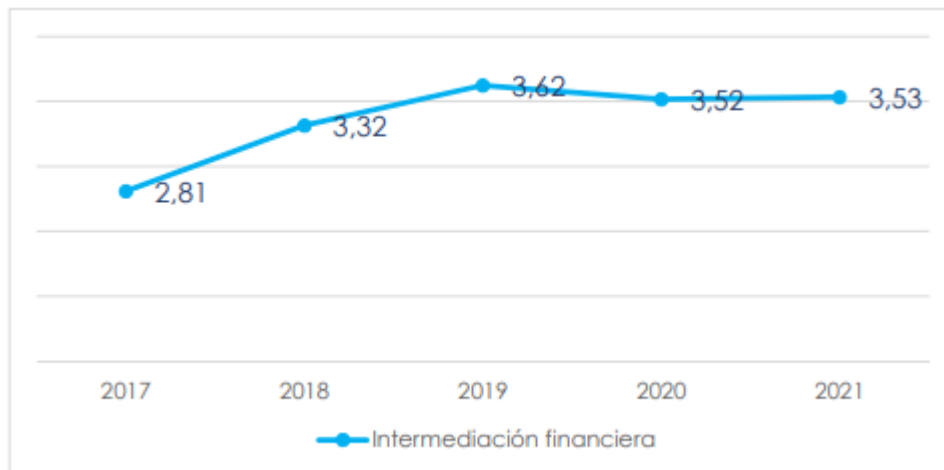


Ilustración 22-2: Evolución de la intermediación financiera

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b).

De esta manera, la pandemia del Covid-19 incidió en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y en el Sector Financiero Mundial ya que con la paralización de la producción y el cierre de todos los negocios las personas no tenían de donde generar ingresos para cancelar sus deudas en las instituciones financieras, lo que afectó a la liquidez de las personas viéndose reflejado dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito aumentando su cartera morosa y generando inestabilidad en su cartera vencida.

A manera general, las consecuencias que la pandemia trajo consigo en el sistema financiero son diversos. Por ejemplo, los impactos del Covid-19 en la cartera de los bancos se concentran en: incremento de la morosidad por el deterioro de la calidad de cartera, pérdida en la rentabilidad por las tasas de interés bajas y aumento en los gastos por provisiones dados por la pandemia y con la menor concesión de créditos por la postergación en las decisiones de inversión de las personas dado la incertidumbre presentada por la pandemia. (Eco Business Found, 2021, p. 13)

En la imagen se evidencia los impactos del Covid-19 en las entidades financieras.



Ilustración 23-2: Impactos del Covid-19 en las entidades financieras

Fuente: (Eco Business Found, 2021).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Por esta razón, era importante que se actué de manera rápida para lograr evitar que el impacto en el sector financiero y demás sectores económicos conllevara más consecuencias y afectaciones en el bienestar social y económico de las personas.

En ese sentido, para enfrentar dicha situación se optaron por aquellas prácticas dentro del sector bancario en América Latina y el Caribe; las cuales fueron según el informe publicado por Eco Business Found las siguientes:

Extensión (automática o por solicitud de los clientes) de los plazos de los créditos, exención del pago de comisiones bancarias y otros cargos para varios productos financieros y transacciones realizadas a través de canales virtuales, reprogramación o reestructuración de las deudas de clientes pertenecientes a sectores altamente afectados por la pandemia, otorgamiento o ampliación de periodos de gracia, reducción de las tasas de interés para compras de artículos de primera necesidad con tarjetas de crédito, ajuste a las líneas de crédito existentes con el propósito de adaptarlas a las necesidades de los clientes, creación de nuevas líneas de crédito con recursos propios y/o respaldadas por los Estados, canalización de los recursos de crédito ofrecidos por los Estados para mitigar el impacto económico en el sector real. (Eco Business Found, 2021, p. 14)

A continuación, se enumeran las medidas utilizadas por el sector financiero de América Latina y el Caribe.

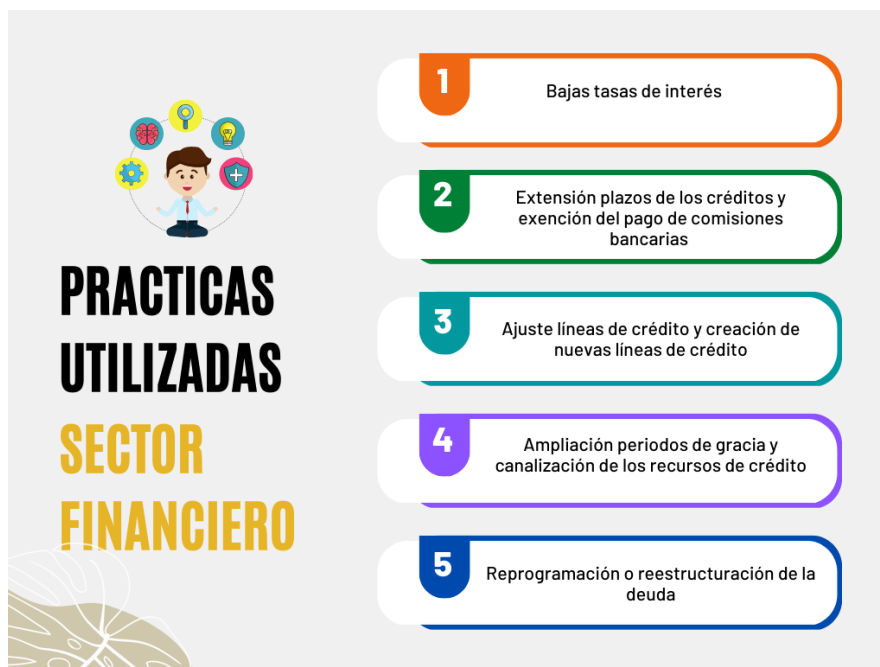


Ilustración 24-2: Prácticas utilizadas del sector bancario de ALC

Fuente: (Eco Business Found, 2021).

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

En general, todos los sectores económicos se vieron afectados por el congelamiento de la economía al no circular el dinero. Por lo que, el sistema financiero mundial y el de Ecuador especialmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pudieron enfrentar la situación haciendo uso de las disposiciones del gobierno, por lo que, se mantuvieron durante el duro proceso de la pandemia. Por ello, dichas entidades financieras deben mantenerse firme para seguir otorgando productos y servicios financieros a la población con la finalidad de mejorar su bienestar social y contribuir a la minimización de efectos negativos como la pobreza y la desigualdad.

→ **Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador a Diciembre de 2021**

De acuerdo con un informe de “*Rendición de cuentas 2021*” elaborado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria este indica que a diciembre de 2021 las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al Sector Financiero Popular y Solidario estuvieron integradas por 484 cooperativas, 4 asociaciones mutualistas de ahorro y crédito de vivienda, una caja central y una corporación. Además, en dicho sector se obtuvieron 8,7 millones de certificados de aportación dando una suma total de \$21 533 millones de activos, \$18 737 millones de pasivos y \$2 798 millones en el patrimonio. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 9)

A continuación, se evidencia la composición de las entidades financieras en el sistema financiero popular y solidario a diciembre de 2021.

SEGMENTO	NRO. ENTIDADES	NRO. CERTIFICADOS DE APORTACIÓN*	ACTIVOS (USD MILLONES)	CARTERA DE CRÉDITO (USD MILLONES)	DEPÓSITOS (USD MILLONES)
SEGMENTO 1 Activos mayores a USD 80 M	39	5.433.708	14.375	9.913	11.637
SEGMENTO 2 Activos mayores a USD 20 M hasta USD 80 M	46	1.343.500	1.990	1.539	1.398
SEGMENTO 3 Activos mayores a USD 5 M hasta USD 20 M	84	788.894	917	715	671
SEGMENTO 4 Activos mayores a USD 1 M hasta USD 5 M	163	437.026	434	332	295
SEGMENTO 5 Activos hasta USD 1 M	190	115.574	85	63	56
TOTAL	522	8.118.702	17.801	12.562	14.057

Ilustración 25-2: Composición de las entidades financieras por segmentos en el SFPS

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

De acuerdo con un informe proporcionado por la ASOBANCA y en relación con las principales cuentas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a diciembre de 2021 menciona que: “el total de activos de las cooperativas de los segmentos 1 y 2 crecieron en 2,5% con respecto a noviembre. De igual manera, los pasivos registraron de forma mensual un aumento de 2,8%.” (ASOBANCA, 2022, p. 4)

Así, se puede observar en la siguiente ilustración la evolución de las cuentas de patrimonio, ingresos, gastos y utilidad neta.

Principales Cuentas ¹						
	dic-20	ene-21	nov-21	dic-21	Variación Mensual	Variación Anual
Total Activos	15.085	15.456	18.290	18.756	2,5%	24,3%
Contingentes	257	260	355	363	2,2%	41,2%
Total Pasivos	12.985	13.318	15.912	16.353	2,8%	25,9%
Patrimonio ²	2.100	2.128	2.279	2.403	5,4%	14,4%
Ingresos	1.799	167	1.946	2.157	-	19,9%
Gastos ³	1.727	157	1.848	2.058	-	19,1%
Utilidad Neta ⁴	72,3	10,1	98,0	99,6	-	37,7%

Ilustración 26-2: Evolución principales cuentas de las COAC a diciembre de 2021

Fuente: (ASOBANCA, 2022).

Dentro del mismo informe en cuanto a los depósitos y créditos se menciona que: la cartera bruta total fue de 13.176 millones de dólares representando un aumento de 1,4% mensual y en términos

anual represento un 23,9% mientras que los depósitos también crecieron en un 26,6% anual respecto al mes anterior, es decir, diciembre 2020. (ASOBANCA, 2022, p. 8)

En la siguiente ilustración se observa la evolución de los depósitos totales y la cartera bruta de las COAC desde diciembre 2020 hasta diciembre 2021.

Depósitos Totales y Cartera Bruta ¹								
	dic-20	ene-21	nov-21	dic-21	Var. Mensual Abs	Variación Mensual	Var. Anual Abs	Variación Anual
Total Cartera Bruta ²	10.636	10.835	12.989	13.176	187	1,4%	2.540	23,9%
Total Depósitos ³	11.949	12.262	14.689	15.123	434	3,0%	3.174	26,6%
Depósitos de Ahorro	3.273	3.241	3.731	3.940	209	5,6%	668	20,4%
Depósitos a Plazo	8.423	8.762	10.653	10.886	232	2,2%	2.462	29,2%
Otros depósitos	253	258	304	297	-7	-2,3%	44	17,4%

Ilustración 27-2: Depósitos totales y cartera bruta de las COAC a diciembre 2021

Fuente: (ASOBANCA, 2022).

Por otro lado, en cuanto a la representación que posee el Sistema Financiero Popular y Solidario en la economía ecuatoriana el informe menciona que este corresponde a un tercio de la intermediación financiera debido a que concentra un 29,6% y 30,9% en captaciones y colocaciones respectivamente. Por ello, en relación con la cartera de crédito de las COAC se evidencia que el crédito de consumo es el más demandado teniendo una concentración del 49,2% y seguido por el microcrédito con una participación del 38,8%. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 10)

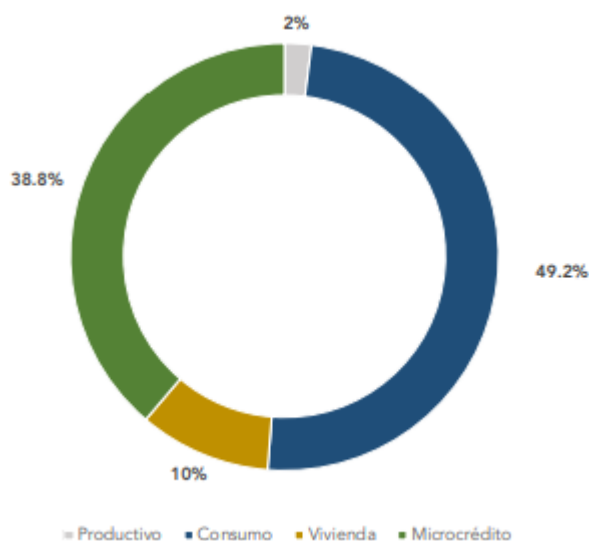


Ilustración 28-2: Estructura colocación del crédito del SFPS

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

Por otro lado, en relación con la cartera improductiva de las COAC el informe publicado por la ASOBANCA menciona lo siguiente: “La tasa de morosidad de las cooperativas al cierre de diciembre 2021, se ubicó en 4,0%. De esta manera, la morosidad creció en 0,41 p.p. en relación al año anterior.” (ASOBANCA, 2022, p. 15)

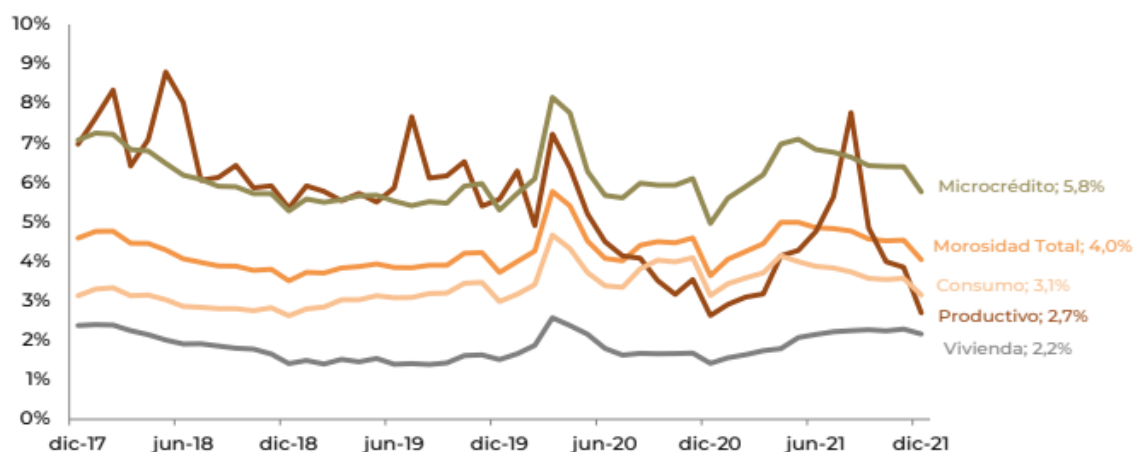


Ilustración 29-2: Cartera Improductiva del Crédito de las COAC a diciembre de 2021

Fuente: (ASOBANCA, 2022).

Tal como se observa en la ilustración la morosidad en el microcrédito se ubicó en 5,8% seguido por el consumo el cual fue de 3,1%, el productivo en 2,7% y el de vivienda en 2,2%. De esta manera la morosidad total se ubicó en un 4%.

De la misma manera si se toma en consideración la participación por segmento del SFPS se puede evidenciar que el segmento 1 representado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito además de las mutualistas de ahorro y crédito para vivienda es el más representativo con un 81% del saldo del crédito, y un 71% de operaciones de crédito sujetas a las mismas. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 10)

También el informe indica que en relación con la actividad desempeñada por el sector esta: “se encuentra predominantemente enmarcada dentro de un umbral de riesgo de liquidez y crédito bajo, con una tasa de morosidad de 4,3%, una cobertura de la cartera problemática de 135,9%, una liquidez de 27,6% y una solvencia de 17,5%.” (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 11)

A continuación, se indica mediante una tabla la distribución realizada por segmento en cuanto a los créditos a diciembre de 2021.

SEGMENTO	SALDO (USD MM)		NO. OPERACIONES		NO. SUJETOS		PROMEDIO USD
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%	
Segmento 1	12 215	81%	1 472 458	71%	1 353 334	71%	8 296
Segmento 2	1 649	11%	277 272	13%	260 205	14%	5 947
Segmento 3	806	6%	187 807	9%	173 732	9%	4 291
Segmento 4	333	2%	112 470	6%	98 798	5%	2 961
Segmento 5	62	0%	28 589	1%	25 353	1%	2 169
Total	15 065	100%	2 078 596	100%	1 911 422	100%	7 248

Ilustración 30-2: Distribución del crédito por segmento

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

→ **El Sistema Financiero Popular y Solidario y su relación con el Covid-19 a diciembre de 2021**

Ante la presencia del coronavirus en Ecuador esta afectó al SFPS debido a la paralización de todas las actividades económicas, por esta razón, el gobierno ecuatoriano a través de varias disposiciones propuso el refinanciamiento y reestructuración de la deuda a la cual las Cooperativas de Ahorro y Crédito debieron acogerse como una medida para enfrentar el problema de la pandemia. Sin embargo, a diciembre de 2021 con varias medidas por el sistema financiero nacional y por las propias entidades los resultados cambiaron y se observó una mejoría.

En ese sentido, el sector cooperativista con la aplicación de los alivios financieros presentó un 60% del saldo de su cartera de crédito en junio y julio de 2020 con un valor de \$7 500 millones de dólares. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 13)

Como se puede observar en la ilustración desde marzo a diciembre esta tuvo una disminución del 9%.

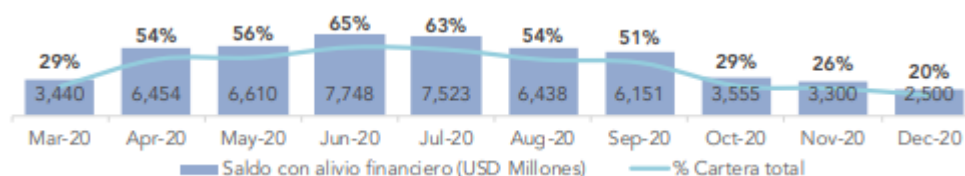


Ilustración 31-2: Evolución de la cartera vigente con el alivio financiero

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

Además, entre abril y diciembre del año 2020 (período de pandemia) el 44% de las entidades del sistema financiero popular y solidario otorgaron créditos a sus socios siendo así que, el total de

créditos otorgados en monto total fueron \$1 477, 2 millones de dólares en el cual el 73% de estas pertenecían a actividades productivas como el comercio, el sector agropecuario, de transporte y manufactura. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 13)

Así se puede evidenciar el porcentaje de distribución del crédito en varios sectores económicos.

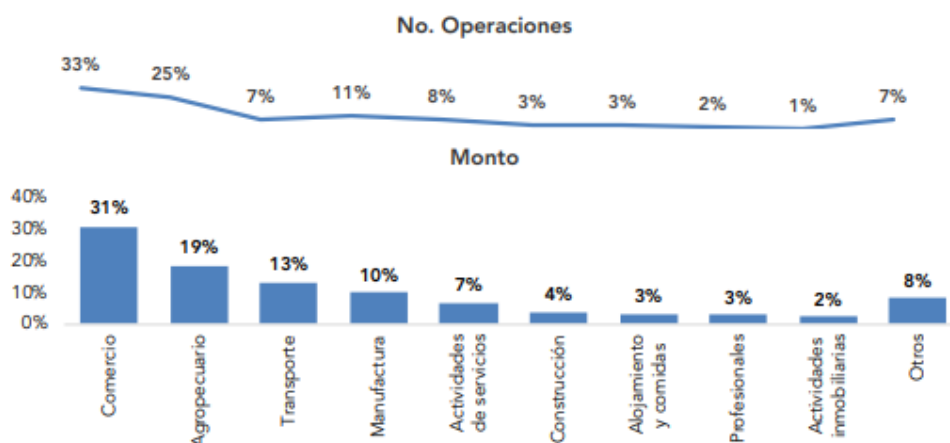


Ilustración 32-2: Distribución del crédito por sectores económicos

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

Con respecto a los indicadores financieros en el SFPS este según el informe menciona que: “fue positivo observándose tasas de crecimiento anuales del 20,9% para los activos, 22,4% para los pasivos y 12,0% en el caso del patrimonio.” (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 14)

Esto se evidencia en la siguiente ilustración.

CUENTA (EN MILLO- NES USD)	SECTOR	31/12/2020	31/12/2021	EVOLUCIÓN
Activos	SFPS	17 808,77	21 533,13	20,9%
Pasivos	SFPS	15 310,31	18 736,68	22,4%
Patrimonio	SFPS	2 498,53	2 797,89	12,0%

Ilustración 33-2: Evolución de los activos, pasivos y patrimonio del SFPS

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

Por último, el informe indica que en cuanto a las colocaciones estas incrementaron su porcentaje ubicándose en 20,4% y a su vez las captaciones fueron de 23,5% representando una variación anual, en tema de colocaciones fueron más representativas el crédito de consumo y el microcrédito y en cuanto a los depósitos a largo plazo están incrementaron en un 26,3%. En este sentido, los

segmentos que demostraron un mejor crecimiento fue el segmento 1 y 2. (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021, p. 14)

En la siguiente ilustración se observa la evolución de los indicadores financieros en cuanto a morosidad, solvencia, liquidez e inclusión financiera se refiere.

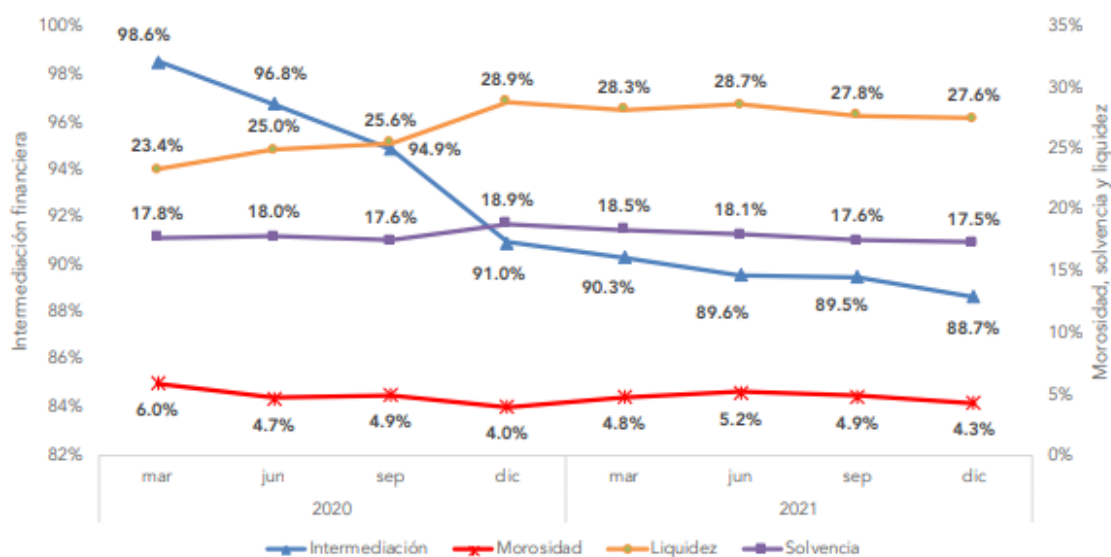


Ilustración 34-2: Evolución de indicadores financieros del SFPS a diciembre de 2021

Fuente: (Superintendencia de Economía de Popular y Solidaria, 2021).

En tal sentido, la evolución de los indicadores financieros pertenecientes al SFPS a diciembre de 2021 presentaron una mejoría es así como en relación con la morosidad esta paso de 6% en marzo a ubicarse en 4,3% en diciembre; por otro lado, en cuanto a liquidez esta fue de 23,4% a 27,6% en los mismos meses, la solvencia disminuyó de marzo a ubicarse en 17,8% a 17,5% en diciembre de 2021 y finalmente la intermediación financiera evidencia cambios más abruptos pasando de 98,6% al 88,7%.

Por otro lado, en relación con la presencia que posee el Sistema Financiero Popular y Solidario el informe emitido por la SEPS a diciembre de 2021 menciona que:

...el sector contó con 4 371 puntos de atención, de los cuales 488 (11%) corresponden a matrices, 1 231 (28%) a agencias, 201 (5%) a sucursales, 1 484 (34%) a cajeros automáticos y 967 (22%) a corresponsales solidarios, oficinas especiales y ventanillas de extensión de servicios. Las entidades de los segmentos 1, 2 y 3 fueron las que contribuyeron en mayor medida al crecimiento de puntos de atención durante el año

2021, registrando un total de puntos de 3891, con un crecimiento interanual de 22%, con respecto a diciembre de 2020. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b, p. 12)

A continuación, se observa en la ilustración la presencia del SFPS en los cantones del Ecuador de acorde a su segmentación.

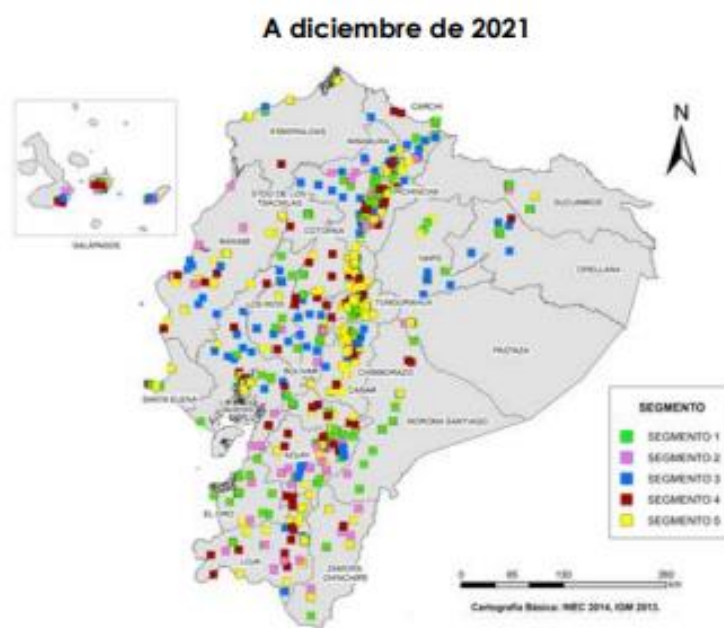


Ilustración 35-2: Presencia del SFPS a diciembre de 2021

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022b).

De acuerdo con la ilustración observada esta evidencia que la mayor concentración de las entidades del SFPS ocurren en la región sierra del Ecuador mientras que en la región amazónica es en donde no existen varios puntos de acceso o de atención del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 *Enfoque Cualitativo*

“El enfoque cualitativo nos habla de cualidades, de calidad particular de un determinado objeto de estudio. Desde este enfoque se realizan descripciones detalladas de una situación específica, de una persona determinada o un comportamiento definido.” (Olvera, 2015, p. 86)

Se utilizó el enfoque cualitativo a través de un estudio en fuentes teóricas y el análisis de las características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba proporcionada por boletines financieros de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA), esto con la finalidad de estudiar el comportamiento de las COAC después de la pandemia para conocer su evolución y a través de ello detectar aspectos negativos que han reducido la competitividad en el sector cooperativista financiero para establecer alternativas de mejora.

3.1.2 *Enfoque Cuantitativo*

En cuanto al método cuantitativo el autor expone que: “El objetivo primordial de este enfoque es llegar a formular leyes generales. De ahí que obtiene datos de universos grandes, de los que toman muestras representativas para asegurar la validez de los resultados.” (Trejo, 2021, p. 27)

Es así, que se aplicó un enfoque cuantitativo a través de encuestas a la población objetivo, así como una entrevista, dichas herramientas son indispensables para determinar la competitividad post pandemia existente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 además, para ello se utilizaron bases de datos e indicadores financieros que proporciona la SEPS y ASOBANCA a través de sus medios digitales y de esta manera, fundamenten un estudio que permita generar estrategias para el sector financiero.

3.2 Alcance de la investigación

3.2.1 Exploratorio

“Esta investigación, usualmente no es conclusiva, son de carácter informativo y con una función de siempre conocer más sobre el fenómeno, ya que concluyen con aportaciones de la tendencias y las relaciones existentes entre las variables observables del fenómeno.” (Olvera, 2018, p. 58)

La investigación fue exploratoria ya que el primer acercamiento que se tuvo fue a través de la información proporcionada por la SEPS, permitiendo conocer de manera general como las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón de Riobamba se desarrollaron en el período post pandemia y con ello se pueda generar un análisis adecuado para dar posibles soluciones.

3.2.2 Descriptivo

“La investigación descriptiva trabaja sobre realidad de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (Monroy & Nava, 2018, p. 103)

De esta manera, la investigación utilizó las características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba con la finalidad de efectuar una correcta interpretación y análisis en torno a los índices financieros para de esta manera, evaluar su competitividad, además esto permitió conocer los efectos que ha tenido la pandemia en su desarrollo y toma de decisiones en el post Covid.

3.3 Diseño de Investigación

3.3.1 No experimental

“La investigación no experimental es aquella que realiza el investigador sin manipular deliberadamente las variables independientes, esto es porque la investigación se basa en variables que ya sucedieron o que se dieron en la realidad sin su intervención directa.” (Olvera, 2015, p. 114)

Se desarrolló una investigación no experimental pues no se manipularon variables dentro del estudio entorno a la investigación de campo de acuerdo con la población y muestra investigada,

por lo tanto, la información se recolectó de manera intacta sin ninguna manipulación e intervención externa.

3.4 Tipos de estudio

3.4.1 *Transversal*

La investigación transversal es aquella en la cual se “Realizan observaciones y recolectan datos en un tiempo único, en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Olvera, 2015, p. 114)

El estudio fue de tipo transversal debido a que se recopiló información financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 ubicados en el cantón Riobamba para su respectivo análisis y posterior toma de decisiones.

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1 *Métodos de investigación*

3.5.1.1 *Método Deductivo*

“El método deductivo lleva al conocimiento partiendo de lo general a lo particular. Plantea una serie de premisas cuya conclusión se obtiene de analizar cada caso en particular.” (Monroy & Nava, 2018, p. 66)

La presente investigación utilizó un método deductivo partiendo de la información general que se obtiene a través de los datos macroeconómicos para conocer la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, con el objetivo de realizar un estudio más específico a los indicadores financieros en el post Covid y establecer conclusiones analizando su competitividad.

3.5.1.2 *Método Analítico*

De acuerdo con el autor este menciona que: “el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.” (Lopera et al., 2010, p. 17)

Dentro de la investigación se aplicó el método analítico puesto que mediante este método se pudo analizar el impacto o efectos que tuvo la pandemia en el desempeño operacional y financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y de esta manera mida el nivel de competitividad post Covid en el sector de Riobamba, lo que permitirá el análisis e interpretación de resultados dentro de la investigación.

3.5.2 Técnicas de la investigación

3.5.2.1 Entrevista

La entrevista sucede cuando “el investigador se reúne con el informante, el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio que permita conocer aspectos de primera mano del problema.” (Monroy & Nava, 2018, p. 108)

Para el desarrollo de la investigación se optó por realizar una entrevista al director de la Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH), al representante de agencia de la COAC “Daquilema” Ltda. sucursal Condamine y a la jefa de agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda. sucursal Riobamba para conocer los diferentes criterios que poseen frente a la situación post Covid, así como a las soluciones que aplicaron las Cooperativas de Ahorro y Crédito para diferenciarse de su competencia. Esta técnica de investigación fue de utilidad para realizar el estudio de competitividad y de esta manera poder generar un diagnóstico más preciso con el objetivo de plantear las estrategias.

3.5.2.2 Encuesta

La encuesta es aquel “cuestionario aplicado por un encuestador para dirigir al encuestado a dar la información que se requiere, pero respetando la respuesta que se da.” (Monroy & Nava, 2018, p. 114)

Se realizó una encuesta, la cual estuvo dirigida a los socios que poseen una cuenta en las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba para conocer su percepción en torno al desempeño de las COAC con la finalidad de obtener criterios importantes y determinar de esta manera, el entorno competitivo en dichas entidades financieras.

3.5.3 Instrumentos de la investigación

3.5.3.1 Guía de la entrevista

“La guía de la entrevista es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al entrevistado.” (Lázaro, 2021, p. 69)

Es así como, la guía de entrevista se utilizó para el desarrollo de la investigación ya que esta herramienta permite llevar el registro de las preguntas a formular de manera correcta y con debida planificación. En la investigación fue de gran ayuda al momento de realizar las preguntas abiertas al gerente de la Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH), al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daquilema Ltda., y a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

3.5.3.2 Cuestionario

“Un cuestionario no es solo un conjunto de preguntas, se integra, además, por instrucciones que orientan el trabajo del entrevistador.” (Cohen & Gómez, 2019, p. 189)

El cuestionario es otro instrumento que se desarrolló para dar solución a la problemática de la investigación ya que mediante esta se registraron todas las preguntas dicotómicas, de elección múltiple, de escala de Likert y escala nominal, a aplicar en los clientes de las COAC del segmento 1 en el cantón Riobamba y posteriormente se pueda analizar cada una de ellas. Dentro de esto, cabe mencionar que se utilizó la aplicación de una herramienta digital “Google Forms” en donde se ingresó el cuestionario con la finalidad de garantizar un mayor alcance de la población estudiada.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

El autor menciona que la población dentro de una investigación es el conjunto de personas o unidades de análisis sobre las cuales se va a desarrollar el estudio por lo que se conoce también como universo. (Perez et al., 2020, p. 229)

Para el presente estudio en las entrevistas se desarrollaron al gerente de la Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH) que conforma la parte gremial del estudio y de manera específica al representante de agencia de la COAC “Daquilema” Ltda. sucursal Condamine y a la jefa de agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda. sucursal Riobamba.

Tabla 1-3: Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba Segmento 1

Número	Cooperativa de Ahorro y Crédito
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
2	Cooperativa de Ahorro Y Crédito 9 de Octubre Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.
4	Cooperativa de Ahorro Y Crédito CHIBULEO Ltda.
5	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cooprogreso Ltda.
6	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cacpeco Ltda.
7	Cooperativa de Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.
8	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.
10	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.
11	Cooperativa de Ahorro Y Crédito OSCUS Ltda.
12	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Policía Nacional Ltda.
13	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Fuente: SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

La siguiente tabla pertenece a las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 ubicadas en el cantón Riobamba hasta el año 2022, según datos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Por ello, para la encuesta, la población de estudio fueron los 62.282 socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo; dentro de esta población se consideró principalmente aquellos socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. ya que son entidades financieras fundadas en el cantón Riobamba (lugar de estudio), según información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) a través de su plataforma DATASEPS a septiembre de 2022.

3.6.2 Muestra

“La muestra es un reducido grupo representativo de toda una población. A esta muestra, se le aplicarán las entrevistas, encuestas, cuestionarios, pruebas, etcétera, a fin de obtener los datos buscados en la investigación.” (Olvera, 2015, p. 127)

La muestra por utilizarse dentro de la investigación nace de la población correspondiente a los socios que poseen cuentas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 del cantón Riobamba y que se va a desarrollar acorde al catálogo de las entidades financieras correspondientes a continuación:

3.6.2.1 Cálculo de la Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula finita:

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

En donde:

N= población (62.282)

n= muestra

p= probabilidad a favor (0,5)

q= probabilidad en contra (0,5)

Z= nivel de confianza (1,96)

e= error de muestreo (0,05)

Entonces, al reemplazar los datos en la fórmula

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 62.282}{0,05^2(62.282 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

Se obtiene que la muestra es:

$$n = 59.815,6328/156,6629$$

$$n = 382$$

Aplicada la fórmula finita para la población, se determinó un total de 382 encuestas que se aplicaron de manera proporcional a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 en el cantón Riobamba, dando como resultado la aplicación de 27 encuestas por Cooperativa de Ahorro y Crédito en la cual a 4 de ellas se encuestó a 28 socios.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos una vez aplicado los instrumentos de la investigación como la entrevista y la encuesta.

4.1.1 *Resultados de las entrevistas aplicadas*

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron 3 entrevistas, las cuales estuvieron conformadas por el gerente de la UPROCACH, al representante de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. sucursal Condamine y a la jefa de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., las mismas que se exponen por separado.

4.1.1.1 *Entrevista al gerente de la UPROCACH*

La entrevista realizada al gerente de la UPROCACH, el Ing. Hernán Novillo fue significativa para conocer su percepción frente a la problemática planteada y de esta manera poder generar estrategias. Esta fue realizada el día 5 de diciembre de 2022 en la oficina del gerente.

1. ¿Cuál ha sido el nivel de competitividad en torno a la productividad y calidad de cartera de las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1?

En la provincia de Chimborazo hay 2 cooperativas del segmento 1, la cooperativa Riobamba y la cooperativa Fernando Daquilema. Estas cooperativas tienen un crecimiento muy bueno con relación a las cooperativas de otros segmentos y en relación con cooperativas de otros territorios, en virtud de haber llegado a tener una administración integral, financiera y administrativa de gobierno y en lo social, esto nos ha permitido tener la confianza de la población en la provincia de Chimborazo y en las agencias donde también tienen. Estas dos cooperativas no solamente tienen socios en la provincia de Chimborazo si no en diferentes partes del país, entonces son cooperativas con un alto índice de perfeccionamiento de mejora continua en sus acciones diarias. Se adaptan permanentemente a la nueva normativa remitida por lo organismos de control como la Junta de Política y Regulación Financiera aparte de eso, prospectan permanentemente servicios conforme las necesidades de sus socios y tienen un ambiente importante en productos de crédito

a favor de sus socios. Esto les hace que tengan la confianza de la gente y puedan competir directamente con los bancos porque aparte de unos buenos productos y servicios estas cooperativas tienen una relación muy fuerte con sus socios. La diferencia es importante entre una cooperativa y un banco, porque en las cooperativas la relación que se tiene con los socios es más personal con relación a un banco como son con sus clientes, entonces nuestras cooperativas realmente son muy competentes en relación con la banca de la localidad y en relación con otras instituciones del sistema financiero popular y solidario que vienen a la ciudad de Riobamba en la provincia de Chimborazo a prestar sus servicios.

2. ¿Con base a la rentabilidad y liquidez, qué Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 lidera en los resultados de estos indicadores?

Exactamente no conozco estos indicadores, sin embargo, estas cooperativas cumplen exactamente y de mejor manera lo que manifiesta el Código Orgánico Monetario y Financiero a fin de que su solvencia, su liquidez, sus provisiones estén conforme la normativa y todavía encima de estos indicadores solicitados por la norma con la finalidad de tener un colchón para su trabajo a favor de sus socios.

3. ¿Se puede mencionar alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que sea la más solvente frente a las demás?

En la provincia de Chimborazo son dos cooperativas y las dos cooperativas están entre las primeras 20 cooperativas del sistema nacional de economía popular y solidario, entonces, estos realmente cumplen el trabajo.

4. ¿Cuál es la Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 que posee mayor cantidad de Activos y Patrimonio actualmente?

Sí, es la cooperativa Riobamba. La cooperativa Riobamba ya tiene más de 40 años de servicio, tiene ganado una presencia muy fuerte en la localidad, esto hace que su patrimonio es decir el aporte que hacen sus socios permanentemente haga posible que su solvencia sea importante. En el caso de la cooperativa Daquilema lleva 17 años y ha tenido un crecimiento extraordinario, especialmente con los pueblos originarios y los pueblos originarios, no solo están acá en Chimborazo por la situación del país han tenido que emigrar a diferentes ciudades del Ecuador y, esta cooperativa lo que ha hecho es ir en donde están estos migrantes a ofrecerles el servicio, esto ha hecho que su presencia sea fuerte y por tanto, cada vez son un mayor número de socios

haciendo que esta cooperativa de igual manera tenga un patrimonio importante y la solvencia necesaria para seguir operando con la calidad que lo han hecho.

5. ¿Cuál es la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que tiene mayor porcentaje en captaciones y colocaciones frente a las demás COAC?

Con valores absolutos y todo no nos brinda la información que nos pueda servir para un análisis. La cooperativa Daquilema y la cooperativa Riobamba no solo están acá, entonces la cooperativa Daquilema está en donde hay una fuente una gran cantidad de mercados populares, entonces la captación es importante. Sin embargo, la cooperativa Riobamba aquí en la ciudad mismo se encuentra en Cuenca, Quito y también lo hace. Entonces, es muy difícil definir de todas las captaciones que se hace, cual es la más importante. Lo que sí, estoy convencido es que estas dos cooperativas con otras cooperativas hacen que el ahorro sea importante. Un pueblo, un territorio crece mientras haya un ahorro, si no hay ahorro no hay crecimiento en estas cooperativas y junto con otras se encuentra intuitivos implementos para sus socios en estas condiciones.

6. Desde su perspectiva ¿qué Cooperativa de Ahorro y Crédito ha sido más competitiva con relación a los procesos operativos?

Todas las cooperativas de los 5 segmentos, hay normativas diferenciales por segmentos y las cooperativas que son parte, por ejemplo, de la UPROCACH están haciendo posible el cumplimiento de la normativa. Normativa que se dedica fundamentalmente para el cumplimiento del Código Monetario de la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento y de las normativas que la Junta de Política Financiera lo envía así mismo desde la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, términos operativos en términos de ejecución de cumplimiento han hecho las cooperativas. Las cooperativas del segmento 1 por los valores que tienen que administrar tienen una normativa bastante específica y en el caso de las dos cooperativas de la provincia de Chimborazo lo cumplen cabalmente.

7. Desde su perspectiva ¿qué Cooperativa de Ahorro y Crédito ha sido más competitiva con relación a los procesos financieros?

En el sector financiero popular y solidario tratamos de diferenciarnos del sector privado para nosotros la competencia no es fundamental. Queremos ser competentes sí, es decir, entregar los mejores servicios y productos a los socios conforme sus necesidades, pero tratamos de que la competencia no sea lo fundamental más bien, somos cooperativas. Entre los principios de las

cooperativas hay un sexto, que es la colaboración entre cooperativas, porque no es una institución privada que, igual quiere mostrarse como un instrumento de desarrollo dentro del territorio y; para mostrarse como instrumento de desarrollo, si bien, tiene que crecer, debe tener excelentes servicios, debe tener una gestión financiera económica de primera calidad que no tienen otras cooperativas. Están pensando a la vez como eso sirve para mejorar las condiciones de vida de sus socios y que sus socios como mejoran las condiciones de la localidad, entonces se vuelve un esqueleto, entonces en las cooperativas no son su objetivo crecer si no ser un instrumento del desarrollo en la localidad a diferencia de bancos que principalmente están pensando en el crecimiento económico. Un banco es más importante por la cantidad de activos que tiene, las cooperativas de a poco estamos trabajando para que nos volvamos un instrumento de desarrollo en el territorio.

8. ¿Cómo las Cooperativas de Ahorro y Crédito han incidido en el desarrollo social y económico después del Covid-19, y cual ha tenido mayor porcentaje de incidencia?

Antes y después del Covid las instituciones financieras de la economía popular y solidaria se convirtieron y son un instrumento importante para el desarrollo económico del país, 3 de 4 puestos de trabajo son construidos por la economía popular y solidaria. El crecimiento de las instituciones financieras de la economía popular y solidaria es super importante en el país actualmente. Un territorio hace desarrollo cuando entre otras circunstancias y condiciones el dinero se reinvierte en el mismo territorio; que pasaba antes que haya las cooperativas que están bien puestas en la provincia de Chimborazo actualmente. La gente tenía acceso a su dinero sea por la agricultura o cualquier situación y ponía en los bancos, y los bancos que hacía sacaban el dinero de la provincia de Chimborazo. Esto ha hecho que nuestra provincia este en las condiciones en las que esta, entre otras cosas. Hay un vaciamiento económico en la provincia de Chimborazo, usted tiene una gran producción, ejemplo, todos producen lo mismo en la provincia, van y venden en Ambato y ese dinero en vez de regresar a Riobamba se quedan por allá y en Ambato van para otras partes. Entonces, permanentemente ocurre que en la provincia de Chimborazo no se reinvierte el dinero. Las cooperativas de ahorro y crédito se han vuelto este instrumento, el crecimiento de las cooperativas ha sido fruto de que la gente quiera ahorrar en nuestras instituciones financieras y están a nivel de territorio esto hace que se reinvierta. Si en más de dos o tres meses que se deja en el territorio eso crea riqueza pero cuando en un territorio se queda la riqueza y sale la riqueza del territorio es la situación en la que estamos viviendo, entonces el aporte de las cooperativas de ahorro y crédito, el aporte de toda institución de la Economía Popular y Solidaria para el caso de la provincia de Chimborazo es de vital importancia y ha hecho posible que el dinero no se vaya a

los pueblos de desarrollo si no que se reinvierta y de una u otra manera podamos tener un desarrollo, que de hecho hay que mejorarlo extensivamente.

9. ¿Cuáles son las estrategias que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han implementado para mantenerse competitivos y destacarse en el mercado?

Se han adaptado a la normativa que los organismos de regulación y control implementan. A mi modo de ver ha habido una empatía muy fuerte de parte de las instituciones financieras a la situación emergente. Permanentemente están abordando productos y servicios conforme las necesidades de sus socios, quisiera yo que fuera un instrumento más y mejor todavía, no obstante, el déficit de dinero que es la iliquidez que hay en el territorio de Ecuador, por lo que es importante que haya un auto acercamiento de la economía, es decir que, el dinero donde se producen haya una reinversión. Las cooperativas en la provincia de Chimborazo de una u otra manera han dado esta ayuda a coadyuvar esta situación, que es lo que tienen que hacer. Quisiéramos nosotros que sea de mejor manera, pero lo hacen a pesar de lo que exige la normativa, que sean más eficientes eminentemente de manera financiera, me consta que hacen lo posible por ponerse en los zapatos de las necesidades de los socios a los que pertenecen.

10. Según su opinión, ¿cuáles son los factores que usted consideraría para la Matriz Competitiva y a su vez cuales serían los pesos para factorizar la importancia de cada dimensión?

Bien, en una matriz de competitividad se va analizar varias dimensiones o factores para determinar la competitividad en este caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de aquí en Chimborazo, en tal caso, yo consideraría dimensiones como: “si brindan acceso de información adecuada, la facilidad de requisitos, el servicio al cliente, su satisfacción con los productos que reciben, seguridad de acceso, la capacidad profesional de los empleados, tecnología, seguridad de los cajeros automáticos y facilidad de acceso a los productos financieros”, y considerando el peso acorde a la importancia de cada uno de estos podría mencionar que en la escala del 0,1 a 1 en la dimensión “brindan información adecuada” un peso de 0,05, en la dimensión “facilidad de requisitos” un peso de 0,20, en la dimensión “servicio al cliente” un peso de 0,15, en la dimensión “satisfacción con los productos que reciben” un peso de 0,10, en la dimensión “seguridad de acceso” un peso de 0,15, en la dimensión “capacidad profesional de los empleados un peso de 0,05, en la dimensión “tecnología” un peso de 0,20, en la dimensión “seguridad en los cajeros automáticos” un peso de 0,05 y en la dimensión “facilidad de acceso a los productos financieros” un peso de 0,05.

4.1.1.2 *Entrevista al representante de la COAC “Daquilema” Ltda. sucursal Condamine*

La entrevista realizada al representante de agencia de la COAC “Daquilema” sucursal Condamine, el Ing. Juan Pablo Cayambe fue indispensable para conocer cuál ha sido el desenvolvimiento de la cooperativa en torno al post Covid de manera que se puedan generar estrategias. Esta fue realizada el día 12 de diciembre de 2022 en la oficina del representante de Agencia.

1. ¿Qué medidas y/o acciones optó la COAC para destacarse frente a su competencia después de la Pandemia post Covid-19?

Como medidas como institución y como agencia hemos hecho algunas estrategias, principalmente fue bajar las tasas de interés a todos nuestros productos, por la cual, se ha optado también por meses de gracia, como son los intereses como vuelvo y repito y, de poder acoplarnos a cada uno de nuestros socios, de acuerdo con su segmento y a sus necesidades de negocio. Principalmente pues bajar nuestra tasa de interés.

2. ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene la COAC Daquilema?, ¿Este nivel es adecuado para ser competitivo en relación con las cooperativas del mismo segmento?

Actualmente, la cooperativa nuestra calificación del riesgo es la A-, creo que para nadie es buena esta calificación a lo que nosotros nos apuntamos o nuestra visión. Nuestra visión es ser cada día mejores, cada día ser mejor que la competencia, por lo cual nuestro objetivo, nuestro anhelo es llegar a ser en nuestra calificación tener la AAA. Pero hoy por hoy, como todo es un proceso estamos encaminados en un buen camino, pero no estamos satisfechos, pero si estamos en un trabajo arduo y cotidiano para tener la mejor calificación de riesgo en nuestra institución.

3. ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga la COAC a sus clientes son atractivas y rentables?

Sí, como dijimos al inicio nuestras tasas a nivel de mercado, a nivel de provincia son las más competitivas en lo que son en tasas pasivas al igual que las tasas pasivas. Hoy por hoy, usted puede hacer un pequeño bosquejo de nuestras tasas que son bien atractivas en el mercado.

4. ¿Dentro de la COAC Daquilema para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?

Principalmente nuestro enfoque, nuestra visión, nuestro objetivo es la atención al cliente, como ustedes lo hayan visto en su p^osum académico no es solamente de otorgar créditos o de recibir dinero, no, si no nuestra visión, nuestro objetivo es que el socio se lleve esa experiencia de cómo fue atendido en “Daquilema” desde que ingresa, desde el señor guardia, atención al cliente y como fue atendido en lo que es en todo el trayecto de su crédito, esa experiencia porque un socio bien atendido trae 3 a 4 socios y esa es la mejor publicidad que puede tener la institución como cooperativa. Un socio mal atendido créame eso va siquiera a 10 o 15 personas y ahí estaríamos perdiendo, ese es nuestro enfoque principal nuestra atención al socio con calidad y calidez.

5. ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?

Por un tema de sigilo bancario no le podría decir cómo se maneja nuestra cartera de riesgo, pero sí de forma general, gracias a Dios primero a la bendición de Dios, creo que nuestro objetivo como cooperativa, como institución no es hacer algún mal a nuestros socios. Ponemos un caso, un socio que, por temas de paro, por temas del Covid o por temas del gobierno en sí y también otros factores internos y externos del país no pueden cumplir con sus obligaciones. Como cooperativa y como institución nuestro principal trabajo es llegar al fondo, que está pasando con el socio, cual es el problema, y después hacemos un seguimiento de hasta qué punto podríamos ayudar, hasta qué punto podríamos darnos la mano mutuamente. Porque no es el hecho, de dar un crédito y sí no paga al tercer mes o cuarto mes poder embargar o hacer algún tipo de trámite judicial lo que es digamos como socios. Es más, un asesoramiento y un seguimiento oportuno aquí para poder mitigar de mejor manera la cartera de riesgo es también hacer llamadas telefónicas antes de que venza el crédito y su cuota hacemos llamadas y mensajes de texto de 1 a 5 días, después de 5 a 10 días también se comunica a los garantes por vía llamada telefónica, de 10 a los 30 días prácticamente son notificaciones escritas que van tanto al socio como al garante. Y, además de eso se hace notificaciones con el Abogado y estas son las estrategias principales para poder cubrir el tener una mejor cartera de crédito.

6. ¿Qué alternativas tecnológicas la COAC Daquilema ha implementado y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?

Hoy por hoy la cooperativa Daquilema cuenta con un gran talento humano inclusive se puede decir que los grandes profesionales han contribuido, la ESPOCH, como institución nosotros no dependemos de un sistema externo ya que es un sistema propio de la cooperativa, es un sistema que nuestros propios desarrolladores por la cual podemos dar un mejor servicio, y como dije

anteriormente nos acoplamos a la necesidad de nuestros socios. Como avances tecnológicos, hoy por hoy tenemos la DaquiApp, creo que ya tampoco como cooperativa no le pedimos favores a nuestras grandes competencias como los bancos principalmente. Tenemos tarjetas de débito, cajeros automáticos, nuestros pagos en línea, nuestro Call Center, y estamos avanzando, pero más que eso estamos en el camino de seguir desarrollando nuevos productos y nuevos aplicativos con la cual los socios se sientan cómodos y se sientan confiables con todos nuestros servicios.

7. ¿Según su opinión en que porcentaje incide la COAC Daquilema en el desarrollo económico de la ciudad de Riobamba y que aspectos sociales mejora en sus clientes?

Creo que para nadie esto es oculto, como cooperativa nosotros tenemos unos principios y valores cristianos los cuales como institución a la parte social, más que otorgar nuestros servicios financieros es también poder hablar de Dios, ojo independientemente del credo que podamos tener cada uno de nosotros, es hacer un pequeño acompañamiento y apoyar como institución en nuestras bases sociales, apoyando en lo que se puede y en lo que ellos también nos hagan también participes en cada una de las actividades como cooperativa.

4.1.1.3 Entrevista a la Jefa de Agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda.

La entrevista realizada a la jefa de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., sucursal Riobamba, a la Lic. Lily Silva fue importante para conocer su perspectiva frente al desenvolvimiento de la COAC después del Covid y cuáles han sido los retos a los que se han enfrentado. Esta fue realizada el día 19 de diciembre de 2022 en la oficina de la entrevistada.

1. ¿Qué medidas y/o acciones optó la COAC para destacarse frente a su competencia después de la Pandemia por Covid-19?

Como conocemos la cooperativa tiene 55 años de vida institucional aquí en Riobamba, la agencia tiene 25 años de vida, la cooperativa tiene 34 agencias a nivel nacional, aquí en Riobamba tenemos 12000 socios activos y bueno como todas las instituciones financieras tuvimos que pasar con el tema de la pandemia que nos complicó sumamente a todos. En este caso la cooperativa adoptó muchas alternativas para favorecer a los socios porque de manera especial esto afectó a los socios microempresarios que cerraron sus negocios y quebraron, tuvimos que darles muchas alternativas como refinanciamiento de deuda de reprogramaciones de cuotas, algunos procesos fueron automáticos procesos que fueron adoptados por la Superintendencia de Economía por Junta de Regulación Monetaria.

En ese sentido, nosotros a los socios no generalmente todos los microempresarios sino de manera general, porque si es verdad que mantienen créditos de consumo, hipotecarios tiene su sueldo fijo, pero sin embargo todos estuvimos afectados en la pandemia. Entonces en ese sentido se les dio prórroga para que pague sus cuotas, se les trasladó las cuotas al final de su tabla de amortización para alivianarles durante ese proceso, entonces hubo muchísimos casos que los socios a pesar de eso no podían cancelar; porque la pandemia no es que duró un mes ya que duró alrededor de 2 años, entonces ahí adaptamos a los socios hacerles el refinanciamiento de las deudas para que puedan pagar de acuerdo con lo que producían. En muchos de los casos los socios cambiaron de su actividad microempresarios, que tenían negocios por la pandemia y aunque se tenían un taxi cambiar una actividad que hicieron a vender mascarillas lo que realmente podía algo para menos subsidiar sus gastos.

Entonces, les dimos refinanciamiento de créditos, les dimos 3 meses de gracia para que igualmente comiencen a pagar luego de 3 meses y posteriormente, casos y casos que se presentaron aplicamos las reestructuras de créditos para seguir alargándoles el tiempo hasta que se estabilice, muy pocos casos se quedaron definitivamente que no pudieron cancelar a pesar de haber estructurado sus deudas, estos son casos que la cooperativa optó por castigo de cartera que es la última alternativa porque no se mejoró la situación. Inclusive se aplicaron a la cooperativa, como política interna, optó por la posibilidad de condonar los intereses a muchos de los socios que tenían voluntad de pago y que estaban con los intereses prorrateados para todo el plazo del crédito los intereses que no pagaron en la pandemia se prorratearon para el crédito pero en los casos que los socios tienen voluntad de solución hay hasta ahora la condonación de los intereses de mora, intereses que se les dio por la pandemia y otros gastos administrativos. Entonces la Cooperativa únicamente recupera es el capital que se ha prestado, eso es lo que se ha hecho.

2. ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene la COAC 29 de Octubre? ¿Este nivel es adecuado para ser competitivo en relación con las cooperativas del mismo segmento?

Claro, bueno la cooperativa, estamos nosotros dentro del segmento 1 dentro del sistema cooperativo nacional, la calificación que tenemos es A+, esta calificación fue hasta septiembre así es que es una calificación muy buena que te muestra liquidez ya que tenemos unos excelentes resultados hasta la fecha que tranquilamente tenemos para superar cualquier eventualidad que nos pueda venir.

3. ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga la COAC a sus clientes son atractivas y rentables?

Claro, bueno nosotros manejamos diferentes tasas de interés en base a cada producto, entonces igual se bajó la tasa de interés por el tema de la pandemia, se bajaron las tasas en lo que es producto de microcrédito, ese nosotros le estamos manejando al 18,5%, manejábamos anteriormente al 22,5% en lo que es créditos de consumo igual estamos a 15,50% igualmente bajamos la tasa y lo que es créditos de vivienda al 9.90%, créditos de vivienda que es hasta 20 años plazo y con un monto de hasta \$150.000 dólares destinados para para todo lo que vivienda.

4. ¿Dentro de la COAC 29 de Octubre para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?

Lo que es la atención al cliente, bueno, tenemos múltiples capacitaciones que por el tema de la pandemia lo hemos manejado a través de Zoom, de Teams. Entonces, yo considero que esa es la base principal porque todo socio que viene a la cooperativa si está bien atendido, él nos refiere a muchos socios y creo que ese es el mejor marketing que podemos tener. Y en estos últimos años, la mayoría de los socios que vienen y que tienen créditos ha sido por referidos. Entonces, la atención al cliente considero que todo el personal estamos capacitados para atenderle al socio como un rey, porque gracias a los socios estamos nosotros, la institución se ha mantenido durante muchos años, pero es gracias a todos los socios, a la confianza que han mantenido con la Cooperativa.

5. ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?

En lo que es el tema de la cartera vencida tenemos especialmente aquí en la agencia Riobamba una cartera muy controlada, como yo digo, todavía la gente es pagadora en Riobamba, ya que tenemos una cartera por debajo de lo que es el promedio en el sistema financiero. Nosotros aquí en Riobamba nos manejamos con una cartera de 1.3% de mora. Entonces es bueno, y esto es al final del seguimiento que se le da al socio en la concesión de crédito, que todos los asesores tienen conocimiento, que un crédito bien concedido el crédito bien recuperado, entonces la mora aquí en Riobamba es sumamente controlada.

6. ¿Qué alternativas tecnológicas la COAC 29 de Octubre ha implementado y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?

En lo que es el tema de tecnología nosotros estamos un año prácticamente con un nuevo Coure Bancario, entonces estamos con denarios que es un sistema que nos da muchas bondades tanto a internamente para atención e igual ahorita ya empezamos con un nuevo producto que es el producto en línea, es créditos ya en línea previamente aprobados. El socio únicamente ingresa al aplicativo de la cooperativa solicita su crédito y el desembolso es su 100% en línea. Entonces este sistema nos ha dado muchas ventajas, igual ahorita todos podemos hacer uso de este, de las aplicaciones para la consulta de saldos, de préstamos igual hay cómo hacer inversiones, créditos, pólizas en línea. Entonces, es un sistema con muchas bondades que estamos aprovechando y es más que todo satisfacción para los socios porque muchos de los socios; bueno generalmente como hay edades casi ya no utilizan no vienen mucho hacer las colas en ventanilla porque todos utilizan medios electrónicos que ahorita todos pueden ser a través de nuestra aplicación de la barca virtual.

7. ¿Según su opinión en que porcentaje incide la COAC 29 de Octubre en el desarrollo económico de la ciudad de Riobamba y que aspectos sociales mejora en sus clientes?

Bueno lo que es en el tema social la cooperativa justamente cada año se tiene previsto hacer capacitaciones de educación financiera, entonces la cooperativa, especialmente aquí en Riobamba y este año se dio una capacitación al personal de la Brigada Militar. Entonces, tenemos previsto para el próximo, capacitar a todos los socios ya que se les educa y da a conocer lo que es el ahorro y el crédito, entonces son capacitaciones que la cooperativa implementa para todo el país y para todas las Agencias y también en este mes justamente esta una capacitación en línea para todos los socios que desean participar, se inscribe y la cooperativa igual les entrega un certificado y bueno eso es para todos los socios en cuanto a la Educación Financiera.

4.1.2 *Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los socios*

La encuesta fue aplicada a 382 socios de las 14 diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba, esto con el objetivo de conocer su percepción frente a elementos que determinan la competitividad dentro del sector financiero popular y solidario. Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

1. ¿En qué Cooperativa de Ahorro y Crédito posee usted una cuenta? Seleccione una:

Tabla 1-4: Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba

COAC/VARIABLES	Frecuencia			Porcentaje		
	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL
COAC 29 de Octubre Ltda.	7	20	27	25,93%	74,07%	7,07%
COAC 9 de Octubre Ltda.	21	6	27	77,78%	22,22%	7,07%
COAC Ambato Ltda.	21	6	27	77,78%	22,22%	7,07%
COAC CACPECO Ltda.	1	26	27	3,70%	96,30%	7,07%
COAC CHIBULEO Ltda.	7	21	28	25,00%	75,00%	7,33%
COAC Cooprogreso Ltda.	14	14	28	50,00%	50,00%	7,33%
COAC el Sagrario Ltda.	19	9	28	67,86%	32,14%	7,33%
COAC Fernando Daquilema Ltda.	8	19	27	29,63%	70,37%	7,07%
COAC Kullki Wasi Ltda.	13	15	28	46,43%	53,57%	7,33%
COAC Mushuc Runa Ltda.	14	13	27	51,85%	48,15%	7,07%
COAC OSCUS Ltda.	7	20	27	25,93%	74,07%	7,07%
COAC Policía Nacional Limitada	5	22	27	18,52%	81,48%	7,07%
COAC Riobamba Ltda.	18	9	27	66,67%	33,33%	7,07%
COAC San Francisco Ltda.	19	8	27	70,37%	29,63%	7,07%
TOTAL	174	208	382	45,55%	54,45%	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

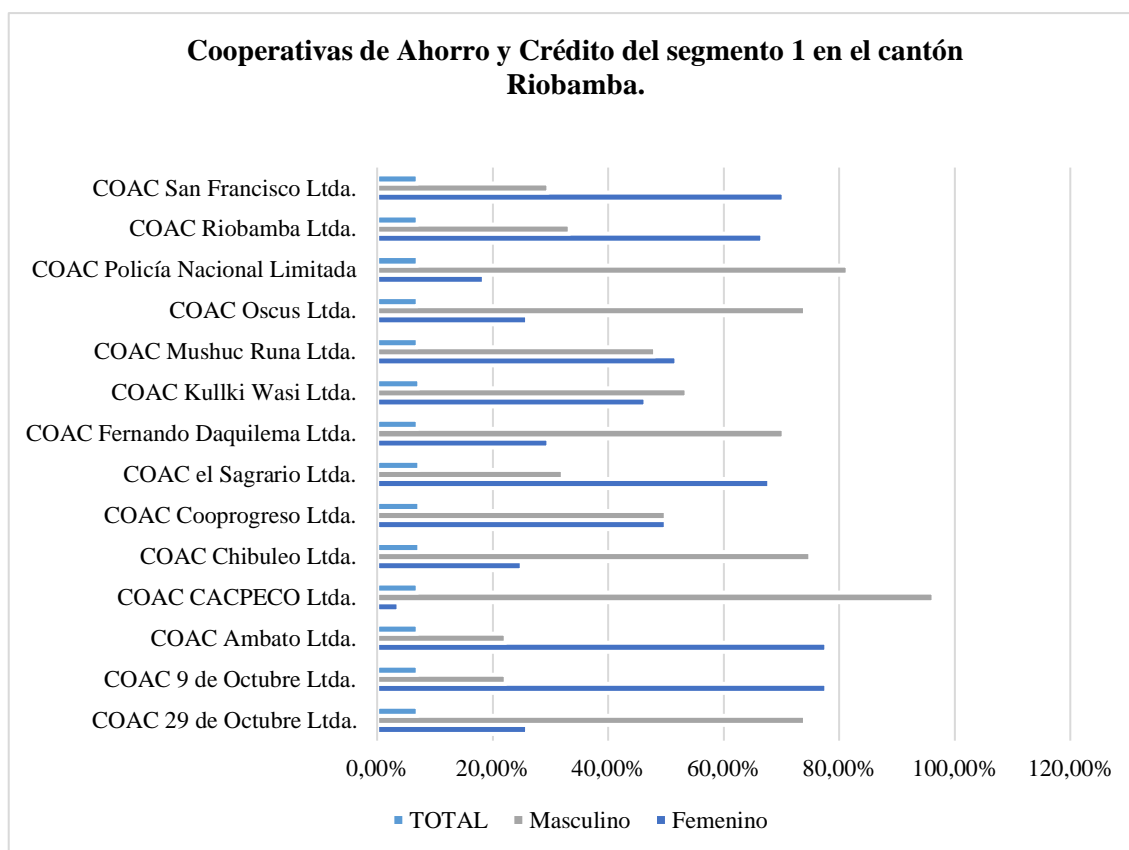


Ilustración 1-4: Cooperativa de Ahorro y Crédito en la cual se posee una cuenta

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados en las 14 diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 pertenecientes al cantón Riobamba, mediante la distribución de la muestra en 4 COAC fueron encuestados en total 28 socios, estas fueron: la COAC “CHIBULEO”, “Sagrario”, “Cooprogreso” y “Kullki Wasi” Ltda., representando un 7,33% cada una mientras que las COAC restantes se encuestaron a 27 de sus socios representando un 7,07%. Por otro lado, de las 382 encuestas a socios el 45,55% (174) fueron mujeres y el 54,45% (208) fueron hombres.

Interpretación: La mayoría de los socios encuestados fueron hombres en tanto que el restante fueron las socias mujeres. Esto permite obtener una perspectiva de ambos géneros que servirá al momento de plantear las estrategias.

2. A su criterio ¿califique la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de su preferencia?:

Tabla 2-4: Calificación atención al cliente

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	86	22,51%
Bueno	197	51,57%
Ni bueno ni malo	80	20,94%
Malo	17	4,45%
Muy malo	2	0,52%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

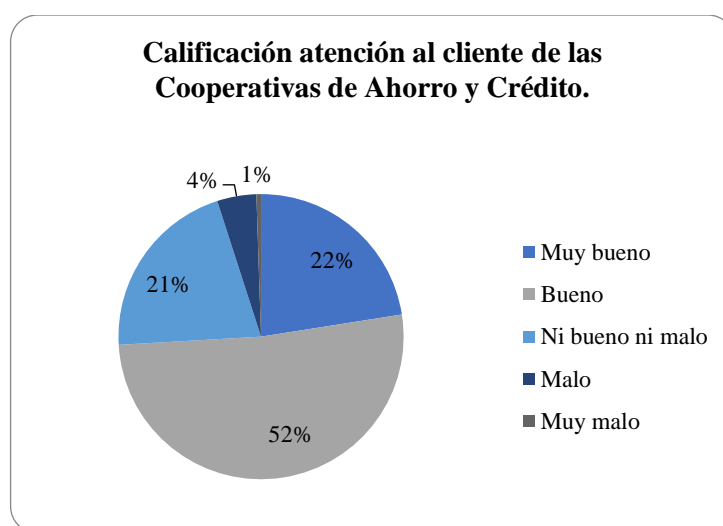


Ilustración 2-4: Calificación atención al cliente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 51,57% (197) califican la atención al cliente dentro de las COAC como “Bueno”, seguido del 22,51% (86) califican como “Muy bueno”, mientras que el 20,94% (80) responden con “Ni bueno ni malo”, un 4,45% (17) responden con “Malo” y el 0,52% han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La calificación mayoritaria que han otorgado los socios frente a su percepción en cuanto a la atención al cliente es “Buena”, considerándole adecuada.

3. ¿Usted se siente seguro al acceder a la entidad financiera para realizar sus diligencias?

Tabla 3-4: Seguridad de acceso a la entidad financiera

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	254	66,49%
Aveces	119	31,15%
Nunca	9	2,36%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

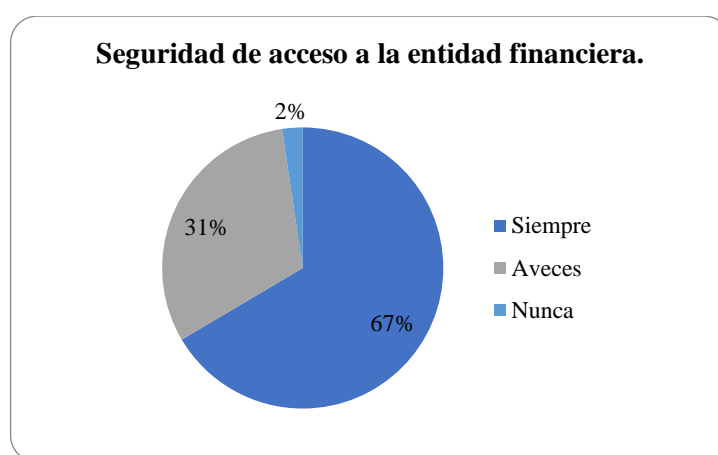


Ilustración 3-4: Seguridad de acceso a la entidad financiera

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 66,49% (254) siempre se sienten seguros al acceder a la entidad financiera, seguido por el 31,15% (119) que a veces se sienten seguros y finalmente el 2,36% (9) nunca se sienten seguros al acceder a la entidad financiera.

Interpretación: La mayoría de los socios encuestados se sienten seguros cuando acceden a una entidad financiera, sin embargo, es una gran minoría quienes nunca se encuentran seguros, esto puede deberse al incremento de la delincuencia que se vive actualmente en el país.

4. Considera usted que el personal encargado de brindar la información y solventar dudas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito posee la capacidad técnica para desarrollar su trabajo?

Tabla 4-4: Percepción capacidad técnica del personal encargado en las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	306	80,10%
No	63	16,49%
Desconoce	13	3,40%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

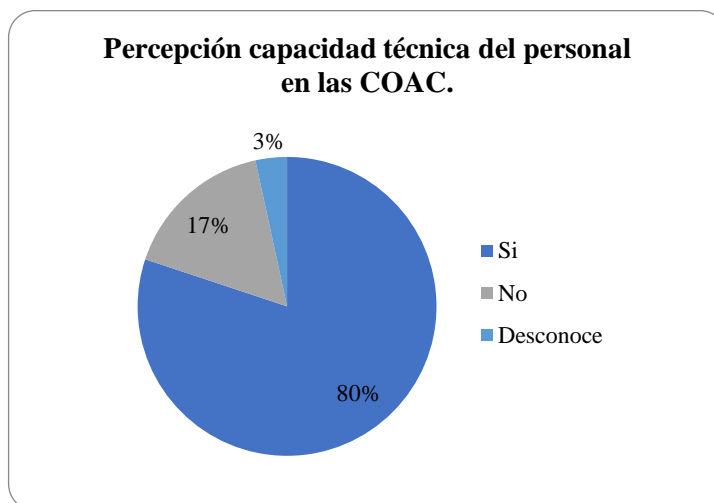


Ilustración 4-4: Percepción capacidad técnica del personal en las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 80,10% (306) considera que el personal encargado de solventar dudas dentro de la entidad financiera Sí responde a sus inquietudes, mientras que 16,49% (63) consideran que el personal No posee la capacidad técnica y solo el 3,40% (13) desconocen si el personal encargado posee la capacidad técnica para solventar sus inconvenientes.

Interpretación: La mayoría de los socios responden positivamente considerando que el personal si posee la capacidad técnica, es decir, que el personal encargado dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito si solventan sus dudas y les brindan información.

5. ¿Cuál es su percepción frente a la facilidad de acceso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito en temas de productos y servicios financieros físicos? Entendiendo como productos y servicios financieros físicos: créditos, inversiones, depósitos a plazo fijo, acceso a cajeros automáticos.

Tabla 5-4: Percepción facilidad de acceso de productos y servicios financieros

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	139	36,39%
Bueno	183	47,91%
Ni bueno ni malo	50	13,09%
Malo	7	1,83%
Muy malo	3	0,79%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

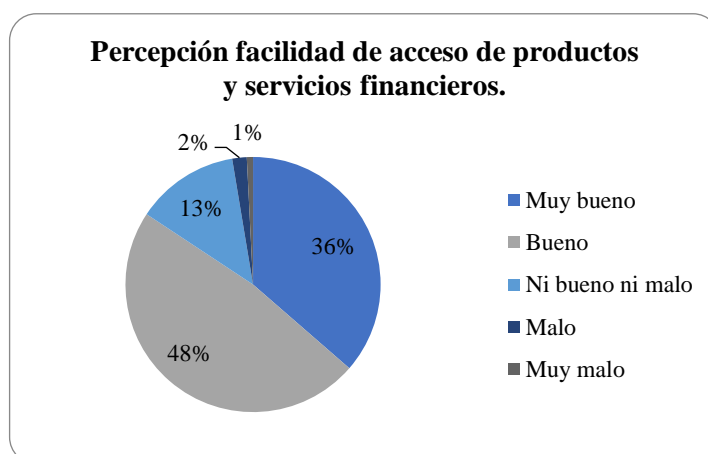


Ilustración 5-4: Percepción facilidad de acceso de productos y servicios financieros

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 47,91% (183) califican la facilidad de acceso a las COAC como “Bueno”, seguido del 36,39% (139) califican como “Muy bueno”, mientras que el 13,09% (50) responden con “Ni bueno ni malo”, un 1,83% (7) responden con “Malo” y el 0,79% (3) han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La mayoría de los socios consideran que existe buena facilidad de acceso a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que les proveen información necesaria en relación con la línea de productos y servicios financieros que ofertan.

6. ¿Considera usted, que los productos y servicios financieros que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito de manera física y virtual son los más adecuados y se ajustan a sus necesidades?

Tabla 6-4: Percepción productos y servicios financieros se ajustan a las necesidades

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	334	87,43%
No	36	9,42%
Desconoce	12	3,14%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

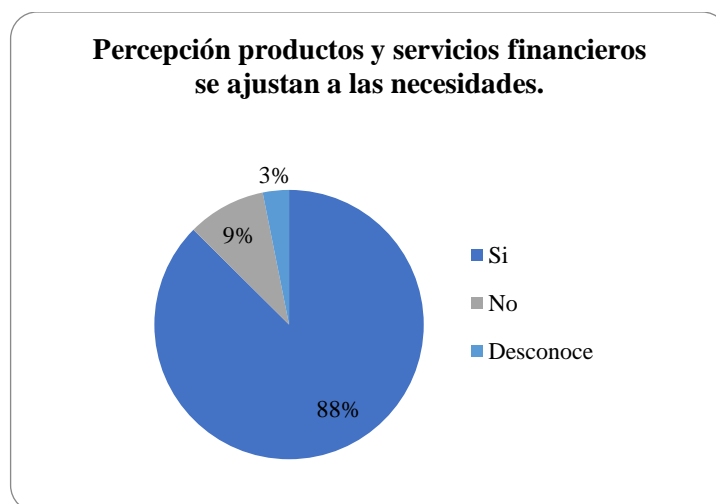


Ilustración 6-4: Percepción productos y servicios financieros se ajustan a las necesidades

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 87,43% (334) consideran que los productos y servicios financieros que otorgan las COAC son los más adecuados y se ajustan a sus necesidades, mientras que el 9,42% (36) consideran que estos no cumplen con ello y solo el 3,14% (12) desconoce.

Interpretación: La mayoría de los socios percibe que los productos y servicios financieros que entregan las COAC se ajustan a sus necesidades, por lo que, las cooperativas si están satisfaciendo los requerimientos de sus socios.

7. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda la información suficiente para acceder a créditos e inversiones dentro de sus instalaciones?

Tabla 7-4: Percepción información a créditos e inversiones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	252	66,0%
Aveces	121	31,7%
Nunca	9	2,4%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

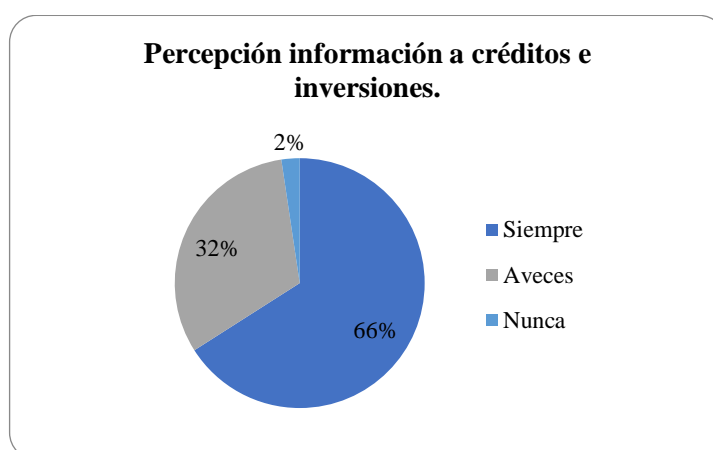


Ilustración 7-4: Percepción información a créditos e inversiones

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 66,0% (252) siempre consideran que las COAC brinda información suficiente para acceder a los créditos e inversiones, seguido por el 31,7% (121) que lo califican como aveces y finalmente el 2,4% (9) nunca consideran que las COAC brindan la información suficiente.

Interpretación: La gran mayoría de socios encuestados consideran que la información que brinda las COAC frente a los créditos e inversiones es la adecuada lo que les permite acceder a los mismos.

8. ¿Cómo considera usted los requisitos para la obtención de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 8-4: Percepción de los requisitos de un crédito en las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Cortos y rápidos	108	28,3%
Sin complicación alguna (fácil)	160	41,9%
Muy largos	82	21,5%
Complicados de conseguir (difícil)	28	7,3%
Tediosos	4	1,0%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

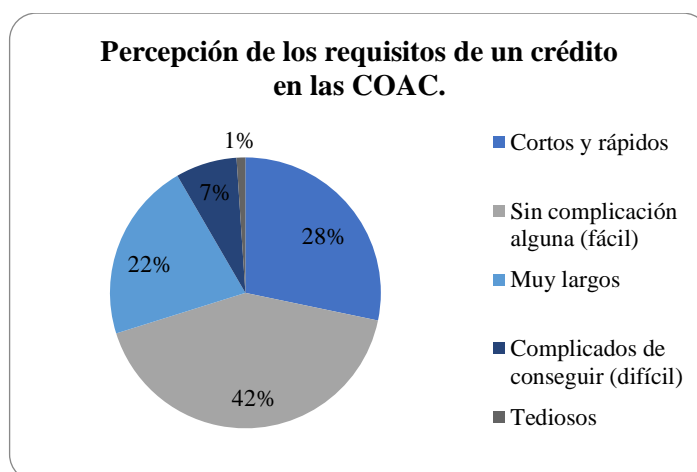


Ilustración 8-4: Percepción requisitos de un crédito en las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 41,9% (160) considera que los requisitos de los créditos son fáciles, el 28,3% (108) consideran que estos son cortos y rápidos, el 21,5% (82) consideran que estos son muy largos, mientras que el 7,3% (28) consideran que estos son difíciles y finalmente el 1% (4) consideran que estos son tediosos.

Interpretación: Se evidencia que la mayoría de los socios encuestados considera que los requisitos para la obtención de un crédito son fáciles y no generan alguna complicación.

9. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda facilidades de acceso hacia la multicanalidad (cajeros automáticos, apps móviles, plataforma en la web)?

Tabla 9-4: Facilidad de acceso a la multicanalidad

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	301	78,8%
No	58	15,2%
Desconoce	23	6,0%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

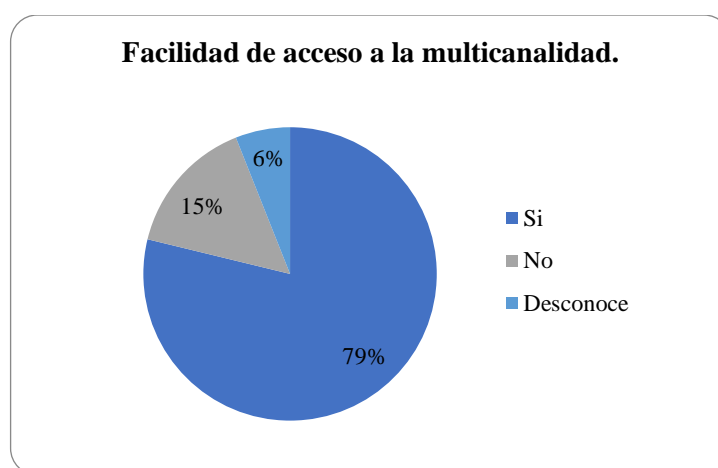


Ilustración 9-4: Facilidad de acceso a la multicanalidad

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 78,8% (301) consideran que sí existe facilidad de acceso a la multicanalidad que ofrecen las COAC, mientras que el 15,2% (58) consideran que no existe facilidad y solo el 6% (23) desconoce.

Interpretación: La mayoría de los socios percibe que las Cooperativas de Ahorro y Crédito sí brinda facilidades de acceso hacia la multicanalidad, lo que les permite llegar a más socios y clientes y brindar una mejor experiencia. Sin embargo, podemos mencionar que una minoría de socios desconoce de estas facilidades por parte de las COAC, que se podrían considerar en el diseño de las estrategias.

10. ¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los cajeros automáticos, apps móvil y plataforma en la web?

Tabla 10-4: Percepción servicio brindado por la multicanalidad de las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	74	19,37%
Bueno	155	40,58%
Ni bueno ni malo	135	35,34%
Malo	15	3,93%
Muy malo	3	0,79%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

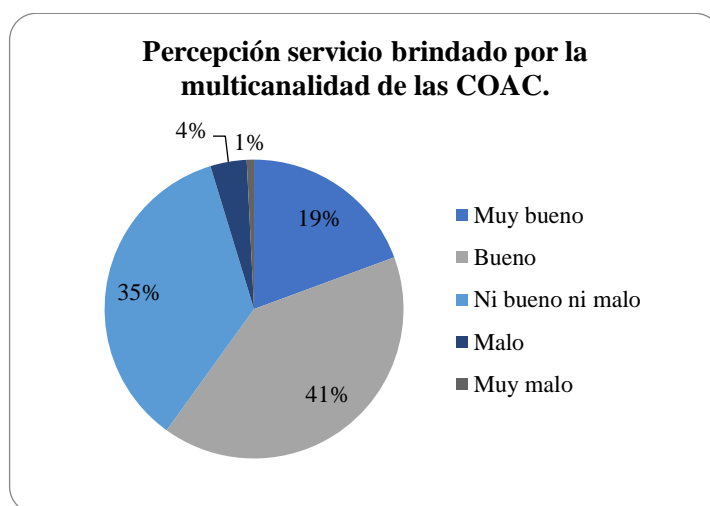


Ilustración 10-4: Percepción servicio brindado por la multicanalidad de las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 40,58% (155) califican como “Bueno” el servicio brindado por los cajeros automáticos, apps móvil y plataforma en la web, seguido del 35,34% (135) califican como “Ni bueno ni malo”, mientras que el 19,37% (74) responden con “Muy bueno”, un 3,93% (15) responden con “Malo” y el 0,79% (3) han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La mayoría de los socios consideran que el servicio brindado por parte de los cajeros automáticos, apps móvil y plataforma en la web son Buenos, sin embargo, también una gran parte considera que estos son ni buenos ni malos, es decir, no se encuentran tan satisfechos con ello.

11. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito le brinda seguridad al momento de utilizar los servicios financieros por medio del internet?

Tabla 11-4: Percepción seguridad de servicios financieros por medio de internet

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	235	61,5%
Aveces	138	36,1%
Nunca	9	2,4%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

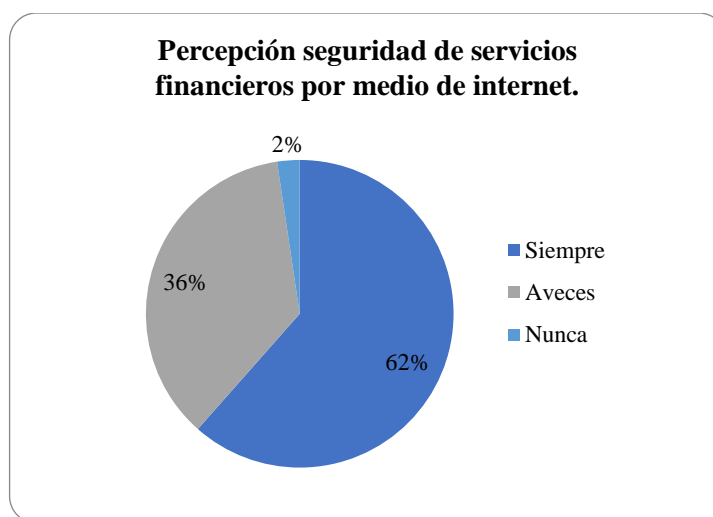


Ilustración 11-4: Percepción seguridad de servicios financieros por medio de internet

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 61,5% (235) siempre consideran que las COAC brinda seguridad al momento de utilizar los servicios financieros, seguido por el 36,1% (138) que lo califican como aveces y finalmente el 2,4% (9) nunca consideran que las COAC brindan la información suficiente.

Interpretación: La gran mayoría de socios encuestados consideran que las COAC si brindan seguridad al momento de usar los servicios financieros por medio de internet, esto permite un mayor alcance y facilidad en los trámites a realizar.

12. ¿Cómo considera usted la tasa de interés que aplica en el crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 12-4: Percepción tasa activa en créditos

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	80	20,9%
Bueno	147	38,5%
Ni bueno ni malo	126	33,0%
Malo	21	5,5%
Muy malo	8	2,1%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento I en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

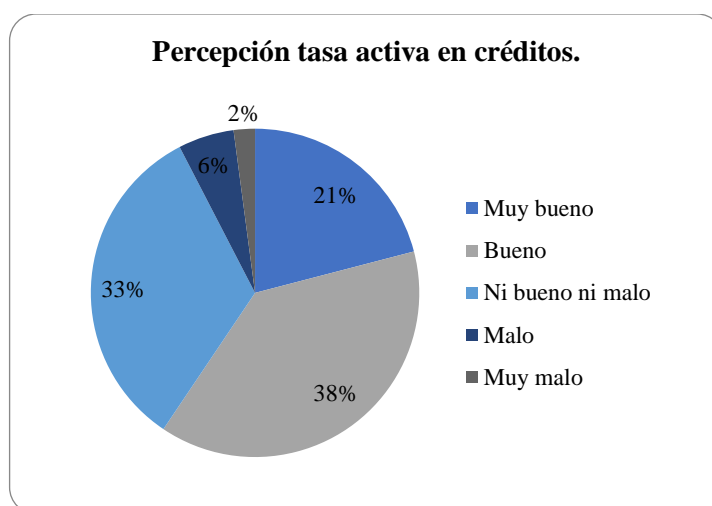


Ilustración 12-4: Percepción tasa activa en créditos

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento I en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 38,5% (147) califican como “Bueno” la tasa de interés en los créditos que usan las COAC, seguido del 33% (126) califican como “Ni bueno ni malo”, mientras que el 20,9% (80) responden con “Muy bueno”, un 5,5% (21) responden con “Malo” y el 2,1% (8) han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La mayoría de los socios consideran que las tasas de interés en cuantos a los créditos son buenos, sin embargo, también una gran parte considera que estos son ni buenos ni malos, es decir, no se encuentran conformes con la tasa de interés que aplican las COAC.

13. ¿Cómo considera usted la tasa de interés en un depósito a plazo fijo e inversiones que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 13-4: Percepción tasa pasiva en inversiones

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	99	25,9%
Bueno	99	25,9%
Ni bueno ni malo	144	37,7%
Malo	37	9,7%
Muy malo	3	0,8%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

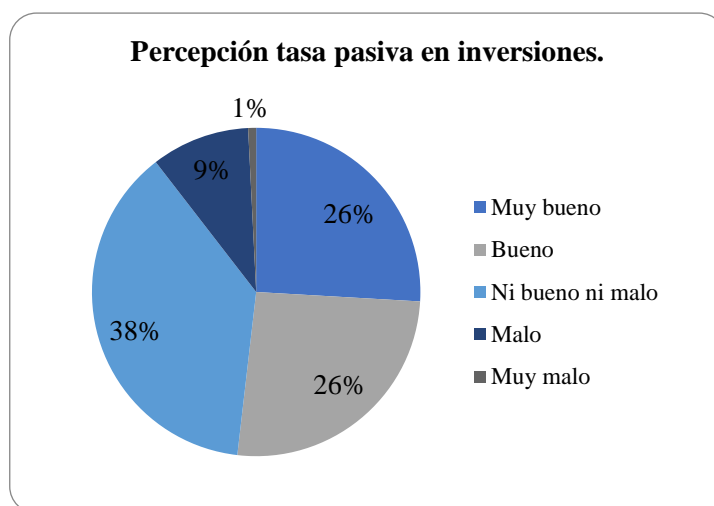


Ilustración 13-4: Percepción tasa pasiva en inversiones

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 37,7% (144) califican como “Ni bueno ni malo” las tasas de interés en un depósito a plazo fijo e inversiones que aplican las COAC, seguido del 25,9% (99) califican como “Bueno”, al igual que el mismo porcentaje lo califican como “Muy bueno”, un 9,7% (37) responden con “Malo” y el 0,8% (3) han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La mayoría de los socios consideran que las tasas de interés que aplican las COAC en cuanto a sus depósitos e inversiones no son ni buenas ni malas, es decir, no están tan conformes con estas tasas de interés.

14. Considera usted que cuando comenzó la pandemia, ¿la Cooperativa de Ahorro y Crédito aplicó de manera adecuada las disposiciones o ayudas del gobierno a los ciudadanos?

Tabla 14-4: Percepción reprogramación y refinanciamiento de la deuda

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	302	79,1%
No	39	10,2%
Desconoce	41	10,7%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.



Ilustración 14-4: Percepción reprogramación y refinanciamiento de la deuda

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 79,1% (302) consideran que las COAC sí aplicaron de manera adecuada las disposiciones del gobierno, mientras que el 10,7% (41) desconoce esta información y el 10,2% (39) considera que las COAC no aplicaron estas disposiciones.

Interpretación: Se identifica que la mayoría de los socios si considera que las COAC aplicaron la reprogramación y refinanciamiento de sus créditos, sin embargo, una parte de los socios encuestados desconoce esta información debido a que no se han ajustado a esta disposición por parte del gobierno y aquellos que responden no es porque la COAC no lo aplico de manera en sus respectivos casos.

15. A su criterio, ¿considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante el otorgamiento de los distintos tipos de créditos contribuye al desarrollo social y económico en la ciudad de Riobamba?

Tabla 15-4: Percepción contribución de los créditos en el desarrollo social y económico

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	282	73,8%
No	53	13,9%
Desconoce	47	12,3%
Total	382	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

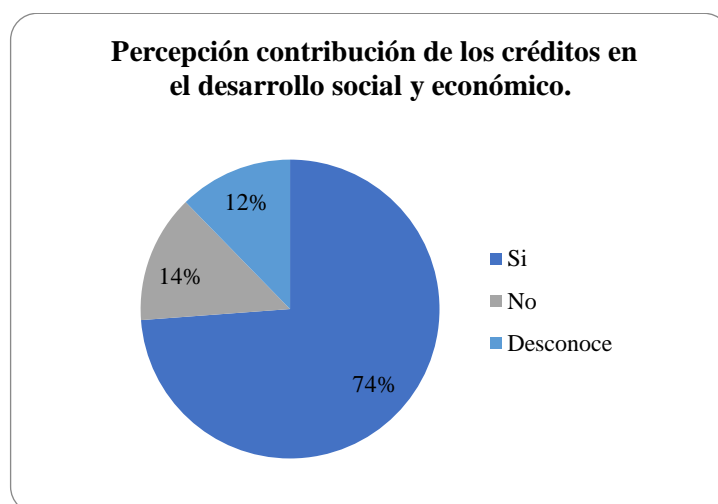


Ilustración 15-4: Percepción contribución de los créditos en el desarrollo social y económico

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 73,8% (282) consideran que las COAC mediante la otorgación de créditos si contribuyen al desarrollo social y económico de la ciudad de Riobamba, mientras que el 13,9% (53) responde que no y el 12,3% (47) lo desconoce.

Interpretación: En este caso, la mayoría de los socios encuestados responden de manera afirmativa que los créditos que otorgan las COAC generan una retribución en el desarrollo social y económico, sin embargo, aquellos que responden no o desconocen es debido a que en su mayoría son personas de 51 años en adelante que no posee información sobre este tema.

16. ¿Cómo considera usted que ha sido el desenvolvimiento de su Cooperativa de Ahorro y Crédito después de la pandemia?

Tabla 16-4: Percepción desenvolvimiento post Covid de las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	106	27,75%
Bueno	191	50,00%
Ni bueno ni malo	71	18,59%
Malo	9	2,36%
Muy malo	5	1,31%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento I en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

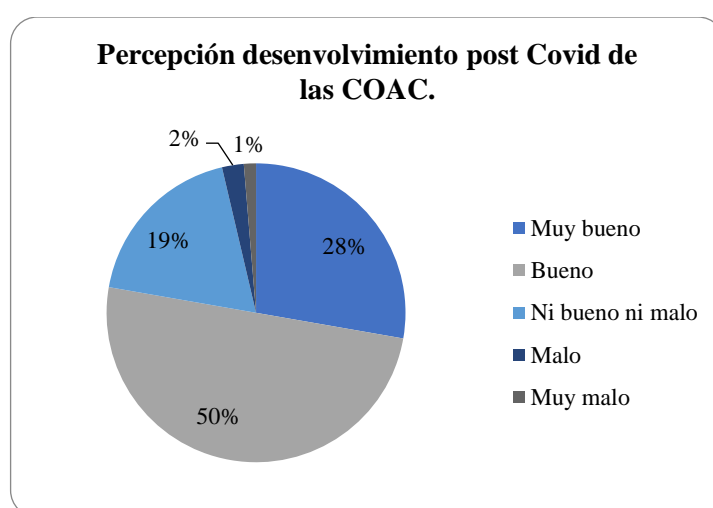


Ilustración 16-4: Percepción desenvolvimiento post Covid de las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento I en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 50% (191) califican como “Bueno” el desenvolvimiento que han tenido las COAC después de la pandemia, seguido del 27,75% (106) califican como “Muy bueno”, el 18,59% (71) responden “Ni bueno ni malo”, un 2,36% (9) responden con “Malo” y el 1,31% (5) han calificado con “Muy malo”.

Interpretación: La mitad de los socios encuestados califican como bueno el desenvolvimiento de las COAC en el post covid, lo que las hace preferir a estas aun en la actualidad.

17. ¿Su nivel de satisfacción en torno a los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es?

Tabla 17-4: Satisfacción en torno a los servicios de las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	89	23,30%
Satisfecho	192	50,26%
Neutral	75	19,63%
Poco satisfecho	21	5,50%
Nada satisfecho	5	1,31%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

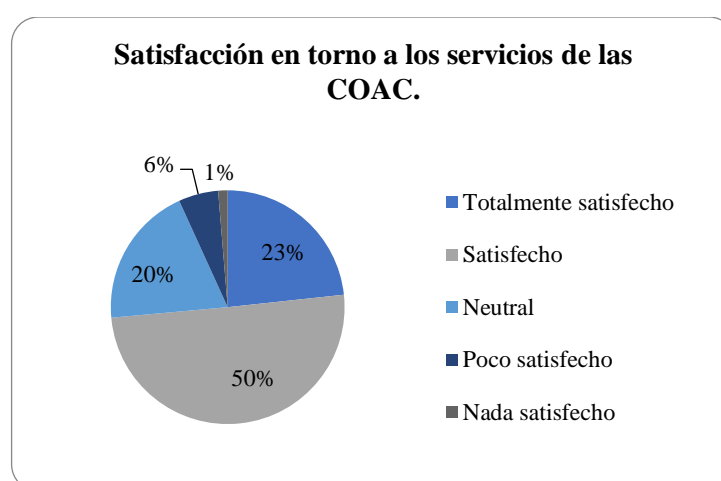


Ilustración 17-4: Satisfacción en torno a los servicios de las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados, el 50,26% (192) se encuentran satisfechos con su COAC seguido por el 23,30% que se encuentran totalmente satisfechos, el 19,63% (75) se encuentran neutrales, el 5,50% (21) se encuentran poco satisfechos y solo el 1,31% (5) se encuentran nada satisfechos con su COAC.

Interpretación: La mayoría de los socios encuestados se encuentran satisfechos con el desempeño de su COAC por lo que las hace preferir frente a demás cooperativas y seguir utilizando sus productos y servicios financieros.

18. De acuerdo con su criterio, ¿qué aspectos debe de mejorar la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 18-4: Aspectos de mejora de las COAC

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Rapidez de servicio	87	22,77%
Eficacia en la resolución de problemas	58	15,18%
Oferta de más productos y servicios	72	18,85%
Facilidad de acceso al manejo de canales electrónicos	63	16,49%
Amabilidad en el trato	39	10,21%
Ninguna	60	15,71%
Otra	3	0,79%
Total	382	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

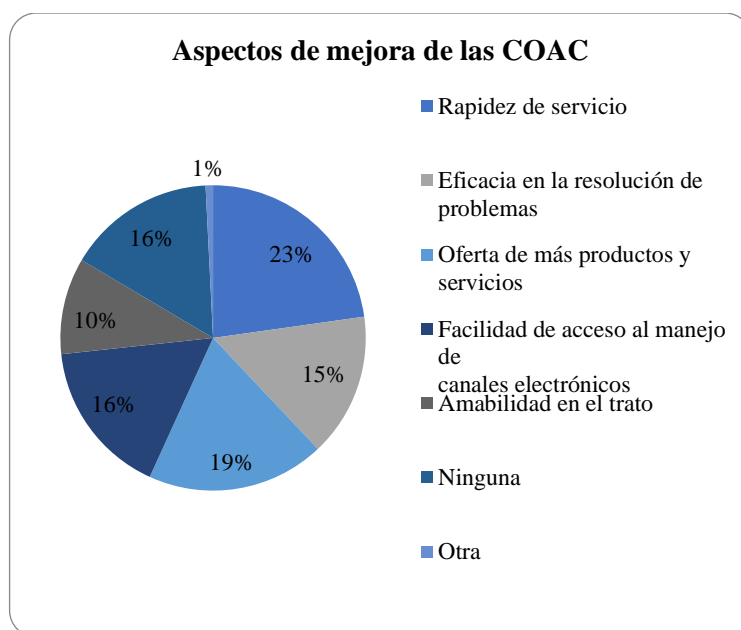


Ilustración 18-4: Aspectos de mejora de las COAC

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 1 en Riobamba 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De los 382 socios encuestados el 22,7% (87) responden que las COAC deben mejorar en su “Rapidez de servicio”, seguido por 18,85% (72) responden “Oferta de más productos y servicios”, el 16,49% (63) responden “Facilidad de acceso al manejo de canales electrónicos”, el 15,71% (60) responden “Ninguna”, el 15,18% (58) responden “Eficacia en la resolución de problemas” y solo el 0,79% (3) responden Otra, las cuales fueron: bajar las tasas de interés, facilidad de acceso a una sucursal más cercana y facilidades de pago.

Interpretación: La mayoría de los socios encuestados perciben que las COAC deben mejorar en su rapidez de servicio sin embargo, los datos no son muy distantes y otro porcentaje considera que estas deben de ofertar más productos y servicios financieros así como también ofrecer mayor facilidad de acceso al manejo de canales electrónicos, esta última se refiere para aquellas personas que no tienen conocimiento o no manejan la multicanalidad de las COAC, esta información es relevante al momento de generar las estrategias en el presente caso de estudio.

4.2 Análisis e interpretación indicadores financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

A continuación, se considera los indicadores financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, del cantón Riobamba para conocer su situación en torno al post Covid.

De esta manera, se procede a realizar el análisis e interpretación con base a datos proporcionados por la ASOBANCA a través de la plataforma “DATALAB” en su función Cooperativas y, además, por medio de la plataforma “DATASEPS” de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a diciembre del año 2021.

4.2.1 Indicadores Financieros

4.2.1.1 Indicador de Liquidez

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que este indicador, “refleja la Liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 28)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Fondos\ disponibles)/(Depósitos\ a\ corto\ plazo) * 100$$

Tabla 19-4: Liquidez

Cooperativas	Liquidez
SAN FRANCISCO LTDA	43,2%
MUSHUC RUNA LTDA	41,0%
FERNANDO DAQUILEMA	38,6%
CHIBULEO LTDA	37,7%
KULLKI WASI LTDA.	36,2%
COOPROGRESO LTDA	33,7%
EL SAGRARIO LTDA	33,1%
AMBATO LTDA	31,7%
29 DE OCTUBRE LTDA	30,5%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	30,5%
OSCUS LTDA	25,1%
RIOBAMBA LTDA	20,9%
9 DE OCTUBRE LTDA	20,5%
POLICIA NACIONAL LTDA	17,3%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

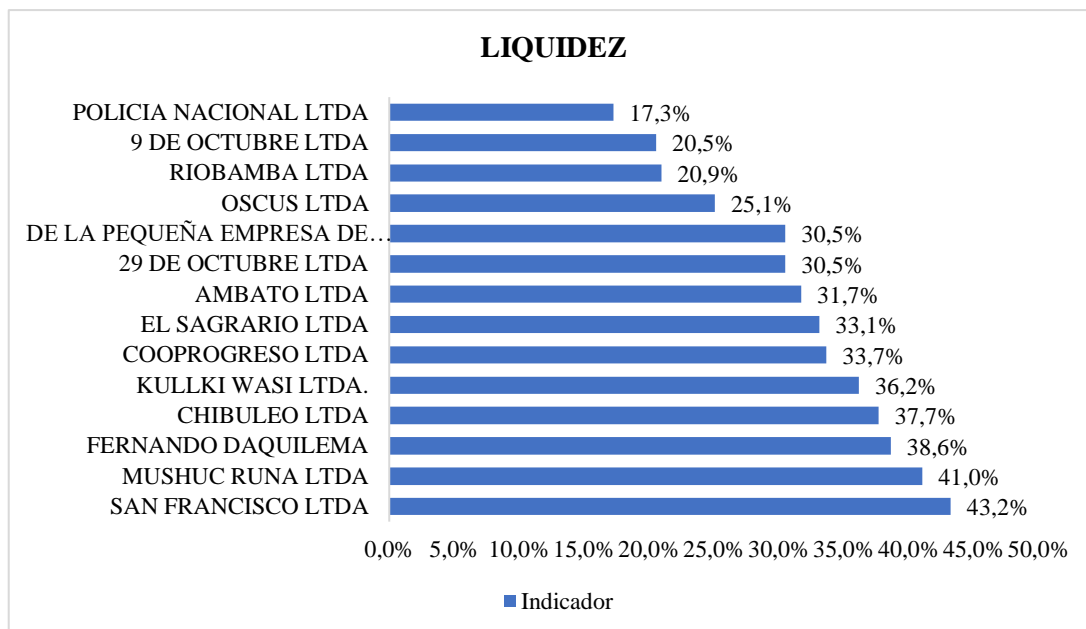


Ilustración 19-4: Liquidez

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a la liquidez se evidencia que la COAC San Francisco Ltda. posee un 43,2%, seguido de la COAC Mushuc Runa Ltda. con un 41% y la COAC Fernando Daquilema Ltda., con un 38,6% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Riobamba Ltda. con un 20,9%, la COAC 9 de Octubre Ltda., con un 20,5% y la COAC Policía Nacional Ltda., con un 17,3% en los últimos 3 lugares.

Interpretación: Las COAC San Francisco, Mushuc Runa y Daquilema poseen el mayor porcentaje de liquidez necesaria para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras y además poder satisfacer las necesidades de sus socios, mientras que por el contrario en el caso de las COAC Policía Nacional, 9 de Octubre y Riobamba estas reflejan un porcentaje menor en su liquidez lo que significa que podría presentar problemas al largo plazo para cumplir con sus obligaciones financieras.

4.2.1.2 Indicador de Apalancamiento

Este indicador es aquel que mide la proporción de financiamiento de sus actividades u operaciones que posee una entidad financiera tanto externa como interna. Es decir, los recursos a los que accede para continuar con su operatividad normal.

Tabla 20-4: Apalancamiento

Cooperativas	Apalancamiento
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	19,4%
RIOBAMBA LTDA	17,5%
EL SAGRARIO LTDA	16,2%
SAN FRANCISCO LTDA	16,2%
MUSHUC RUNA LTDA	14,0%
POLICIA NACIONAL LTDA	12,8%
OSCUS LTDA	12,7%
AMBATO LTDA	11,6%
COOPROGRESO LTDA	10,5%
KULLKI WASI LTDA.	10,2%
29 DE OCTUBRE LTDA	10,2%
CHIBULEO LTDA	10,2%
9 DE OCTUBRE LTDA	9,8%
FERNANDO DAQUILEMA	9,7%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

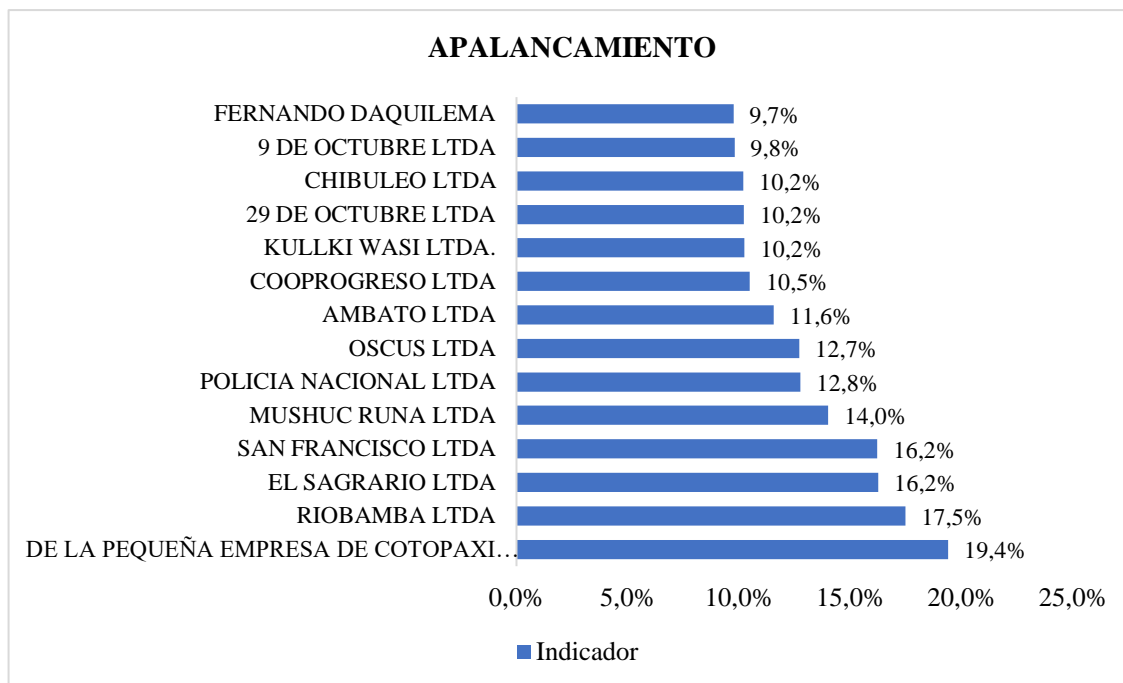


Ilustración 20-4: Apalancamiento

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto al apalancamiento se evidencia que la COAC Daquilema Ltda. posee un 9,7%, seguido de la COAC 9 Octubre Ltda. con un 9,8% y la COAC CHIBULEO Ltda. con un 10,2% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Sagrario Ltda. con un 16,2%, la COAC Riobamba Ltda. con un 17,5% y la COAC Cacpeco Ltda. con un 19,4% en los últimos 3 lugares.

Interpretación: Aquellas cooperativas que poseen un mayor índice de apalancamiento llegan a ser más solventes ya que refleja el capital que está haciendo uso la entidad financiera para cubrir sus actividades y satisfacer las necesidades de sus socios y clientes. En ese sentido, el nivel de apalancamiento no siempre es malo ya que es utilizado como inversión para ampliar las líneas de productos y servicios financieros y así obtener mayor rentabilidad y ganancia. Sin embargo, si esta inversión llega a generar pérdidas la entidad financiera podría tener insolvencia además de que mientras mayor sea el apalancamiento este va a generar un mayor riesgo.

4.2.1.3 Indicador de Morosidad

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que la morosidad, “mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 7)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Cartera Improductiva)/(Cartera Bruta) * 100$$

Tabla 21-4: Morosidad

Cooperativas	Morosidad
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	6,0%
MUSHUC RUNA LTDA	5,2%
KULLKI WASI LTDA.	4,7%
FERNANDO DAQUILEMA	4,6%
29 DE OCTUBRE LTDA	4,5%
AMBATO LTDA	4,5%
OSCUS LTDA	3,8%
9 DE OCTUBRE LTDA	3,7%
SAN FRANCISCO LTDA	3,6%
COOPROGRESO LTDA	3,6%
EL SAGRARIO LTDA	3,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	3,0%
CHIBULEO LTDA	2,8%
RIOBAMBA LTDA	1,6%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

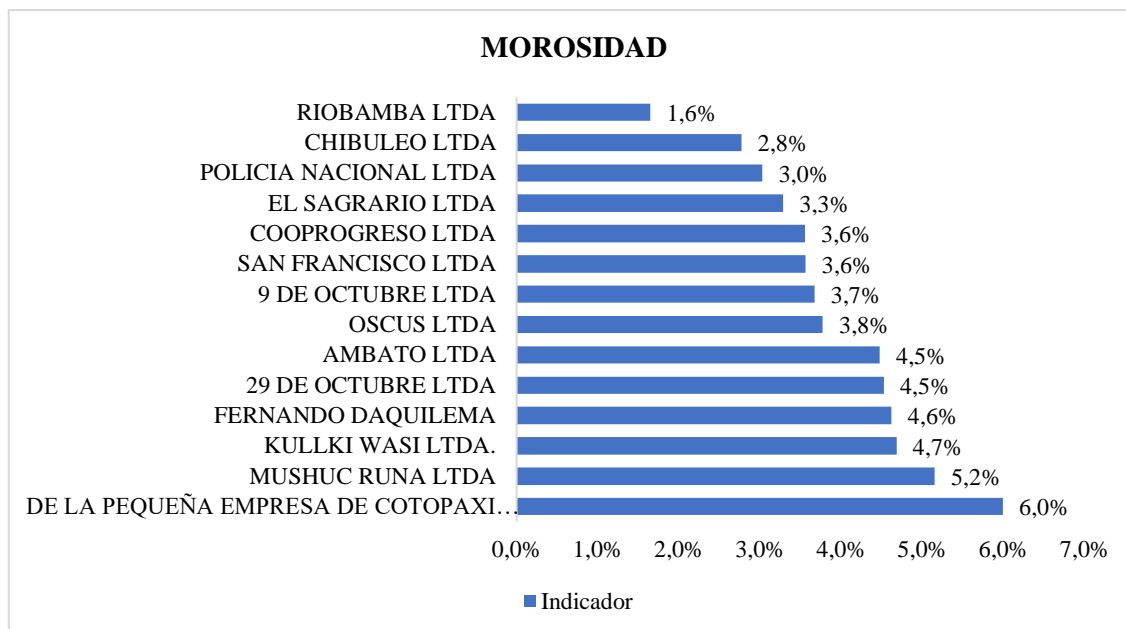


Ilustración 21-4: Morosidad

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su morosidad se evidencia que la COAC Riobamba Ltda. posee un 1,6%, seguido de la COAC CHIBULEO Ltda. con un 2,8% y la COAC Policía Nacional Ltda. con un 3% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Kullki Wasi Ltda., con un 4,7%, la COAC Mushuc Runa Ltda. con un 5,2% y la COAC Cacpeco Ltda. con un 6,0% en los últimos 3 lugares.

Interpretación: Las cooperativas que poseen un menor índice de morosidad se consideran más competitivas ya que poseen un bajo porcentaje en cuanto a su cartera improductiva y el total de su cartera que se encuentra en mora. En ese sentido, las cooperativas Riobamba, CHIBULEO y Policía Nacional responden mejor a este indicador al mantener una relación más baja, es decir, tener menos morosidad lo que significa que sus socios responden favorablemente ante el pago oportuno de sus créditos o préstamos lo que permite que la entidad no caiga en iliquidez, mientras que por el contrario las cooperativas como la Kullki Wasi, Mushuc Runa y Cacpeco tienen una relación más grande de morosidad lo que podría perjudicarles en un futuro en el desarrollo de sus actividades de crédito.

4.2.1.4 Indicador de Solvencia

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que la solvencia, “mide la relación entre el capital neto y los activos sujetos a riesgo.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 30)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{(Patrimonio Técnico Constituido)} / \text{(Activos ponderados por riesgo)} * 100$$

Tabla 22-4: Solvencia

Cooperativas	Solvencia
SAN FRANCISCO LTDA	30,7%
CACPECO LTDA	28,4%
EL SAGRARIO LTDA	27,8%
RIOBAMBA LTDA	23,4%
MUSHUC RUNA LTDA	20,5%
OSCUS LTDA	18,9%
AMBATO LTDA	16,6%
COOPROGRESO LTDA	15,2%
29 DE OCTUBRE LTDA	15,0%
CHIBULEO LTDA	14,1%
KULLKI WASI LTDA.	14,1%
FERNANDO DAQUILEMA	13,5%
POLICIA NACIONAL LTDA	13,4%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

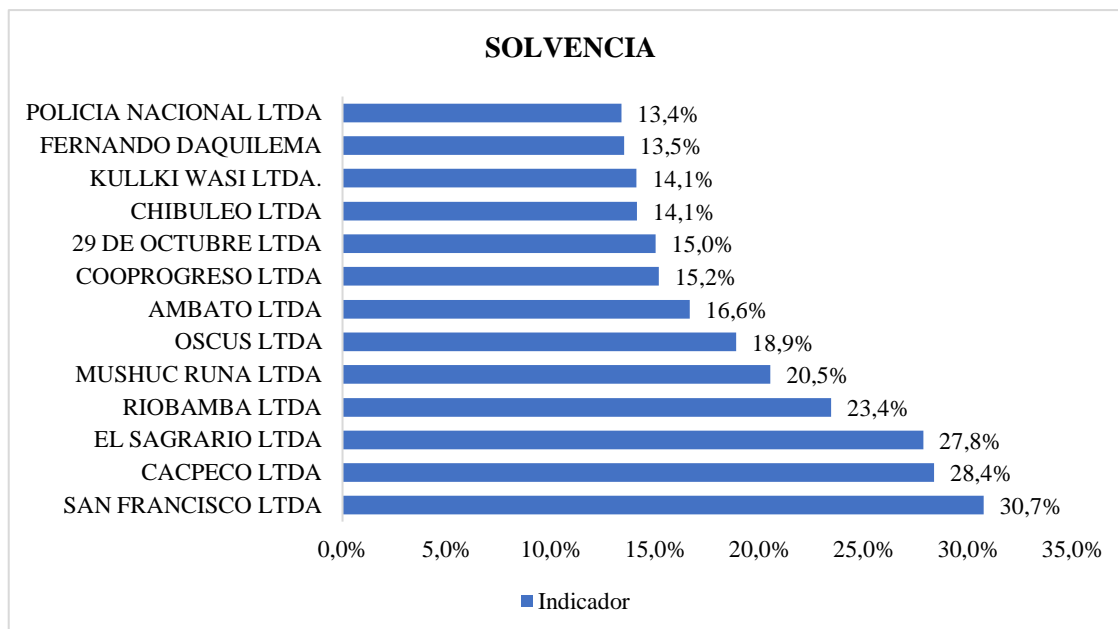


Ilustración 22-4: Solvencia

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su solvencia, la COAC San Francisco Ltda. posee un 30,7%, seguido de la COAC Cacpeco Ltda. con un 28,4% y la COAC Sagrario Ltda. con un 27,8% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Kullki Wasi Ltda., con un 14,1%, la COAC Daquilema Ltda. con un 13,5% y la COAC Policía Nacional Ltda. con un 13,4% en los últimos 3 lugares.

Interpretación: Las cooperativas que posean un porcentaje más alto de solvencia son más competitivas ya que esto significa que aquellas pueden tener mayor capacidad de respuesta ante los requerimientos de efectivo inmediato que soliciten sus socios y de respuesta ante los requerimientos de encaje, por lo tanto, este relaciona la capacidad que tiene la entidad financiera para cumplir con sus obligaciones inmediatas. Es así, que la Cooperativa San Francisco, Cacpeco y Sagrario se encuentran más solventes al contrario que las Cooperativas Kullki Wasi, Daquilema y Policía Nacional, quienes poseen un porcentaje más bajo de solvencia significando que no reciben mayores ganancias en cuanto a su capital y activos.

4.2.1.5 Indicador del ROA

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que el ROA, “mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 20)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Ingresos - Gastos) / ((Activo Total Promedio * 12) / mes)$$

Tabla 23-4: ROA

Cooperativas	ROA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	1,7%
SAN FRANCISCO LTDA	1,2%
EL SAGRARIO LTDA	1,1%
RIOBAMBA LTDA	1,1%
9 DE OCTUBRE LTDA	0,8%
29 DE OCTUBRE LTDA	0,7%
CHIBULEO LTDA	0,6%
AMBATO LTDA	0,6%
MUSHUC RUNA LTDA	0,6%
FERNANDO DAQUILEMA	0,5%
POLICIA NACIONAL LTDA	0,4%
COOPROGRESO LTDA	0,3%
OSCUS LTDA	0,3%
KULLKI WASI LTDA.	0,3%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

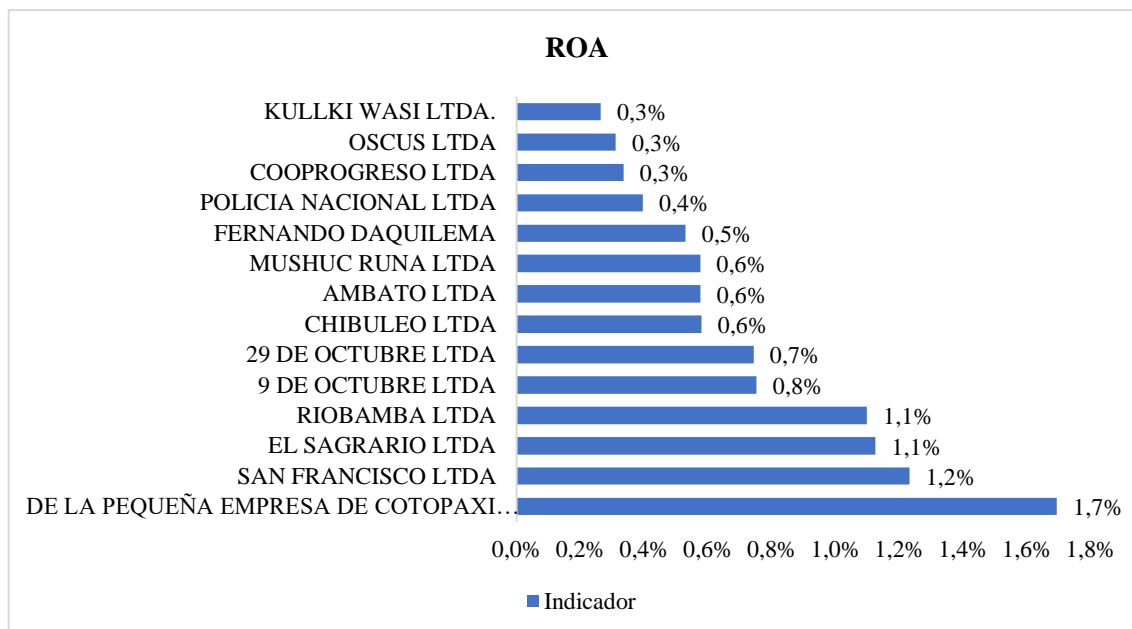


Ilustración 23-4: ROA

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su ROA la COAC Cacpeco Ltda. posee un 1,7%, seguido de la COAC San Francisco Ltda. con un 1,2% y la COAC Sagrario Ltda. con un 1,1% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Fernando Daquilema Ltda., con un 0,5%, la COAC Policía Nacional Ltda. con un 0,4% y la COAC Cooprogreso, OSCUS y Kullki Wasi Ltda. con un 0,3% en los últimos lugares.

Interpretación: El ROA de una entidad financiera mide los ingresos o las ganancias producidas por los activos, por lo tanto, llega a ser un indicador para medir la rentabilidad que se obtiene a través de la destinación de sus activos y determinar de esta manera la eficiencia de la entidad. Por lo tanto, las cooperativas Cacpeco, San Francisco y Sagrario son aquellas que poseen una mejor rentabilidad de sus activos, es decir, están siendo más eficientes en la destinación de su capital para generar rendimiento en sus activos mientras que por el contrario las cooperativas Cooprogreso, OSCUS y Kullki Wasi no están siendo muy eficientes ya que no están generando los suficientes ingresos que permitan fortalecer su capital o patrimonio invertido.

4.2.1.6 Indicador del ROE

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que el ROE, “mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 19)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Ingresos - Gastos) / ((Patrimonio Total Promedio * 12) / mes)$$

Tabla 24-4: ROE

Cooperativas	ROE
CACPECO LTDA	9,6%
9 DE OCTUBRE LTDA	8,3%
SAN FRANCISCO LTDA	8,2%
29 DE OCTUBRE LTDA	7,8%
EL SAGRARIO LTDA	7,4%
RIOBAMBA LTDA	6,7%
CHIBULEO LTDA	6,0%
FERNANDO DAQUILEMA	5,8%
AMBATO LTDA	5,3%
MUSHUC RUNA LTDA	4,3%
COOPROGRESO LTDA	3,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	3,2%
KULLKI WASI LTDA.	2,6%
OSCUS LTDA	2,5%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

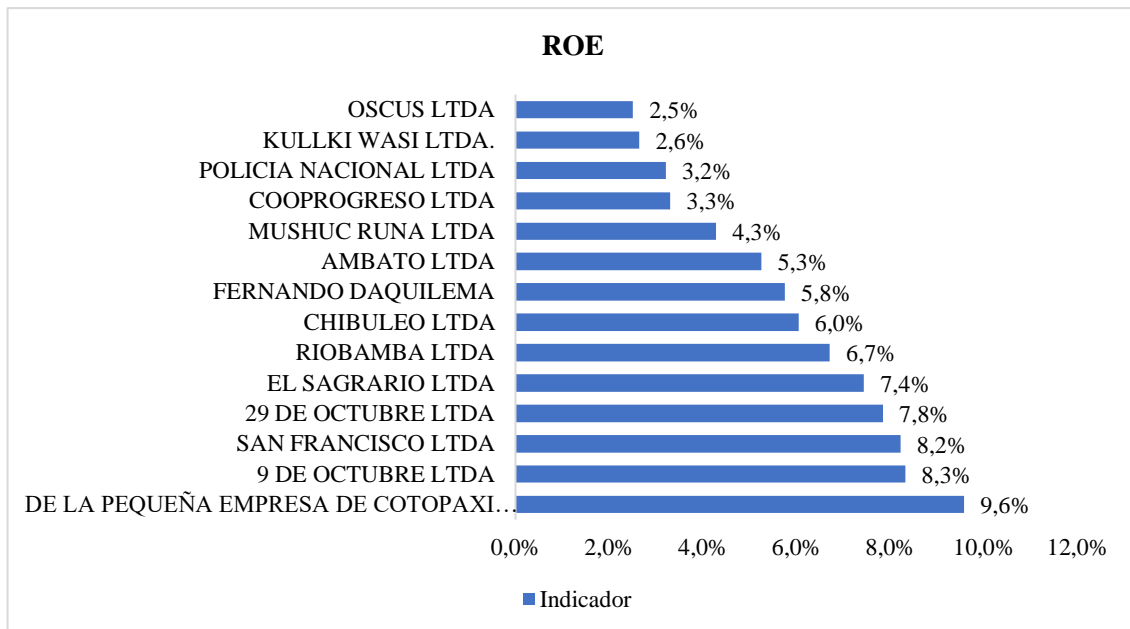


Ilustración 24-4: ROE

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su ROE la COAC Cacpeco Ltda. posee un 9,6%, seguido de la COAC 9 de Octubre Ltda. con un 8,3% y la COAC San Francisco Ltda. con un 8,2% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Policía Nacional Ltda., con un 3,2%, la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 2,6% y la COAC OSCUS Ltda. con un 2,5% en los últimos lugares.

Interpretación: En cuanto a su ROE, este es un indicador de rentabilidad del patrimonio, es decir, mide el nivel de ganancia generado por parte de la inversión en los fondos propios por parte de los accionistas de una entidad financiera, lo que genera un índice de gran relevancia al momento de querer invertir o depositar los ahorros en dicha entidad. Por esta razón, un porcentaje más alto significa que la entidad financiera tiene una mayor rentabilidad y está siendo más eficiente, además de que es confiable a la hora de invertir. Así, las cooperativas Cacpeco, 9 de Octubre y San Francisco se ubican con un porcentaje más alto del ROE mientras que las cooperativas Policía Nacional, Kullki Wasi y OSCUS con un ROE más bajo, que significaría que no está generando los suficientes recursos para cubrir las necesidades de rentabilidad de sus inversionistas.

4.2.1.7 Indicador de Eficiencia

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que la Eficiencia, “representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 18)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Gastos\ de\ Operación\ Estimados)/(Total\ Activo\ Promedio) * 100$$

Tabla 25-4: Eficiencia

Cooperativas	Eficiencia
CACPECO LTDA.	205,1%
SAN FRANCISCO LTDA	141,9%
EL SAGRARIO LTDA	140,3%
9 DE OCTUBRE LTDA	131,1%
AMBATO LTDA	120,7%
COOPROGRESO LTDA	110,1%
OSCUS LTDA	108,0%
POLICIA NACIONAL LTDA	107,5%
RIOBAMBA LTDA	103,7%
29 DE OCTUBRE LTDA	102,8%
MUSHUC RUNA LTDA	102,0%
CHIBULEO LTDA	101,1%
FERNANDO DAQUILEMA	100,6%
KULLKI WASI LTDA.	100,4%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

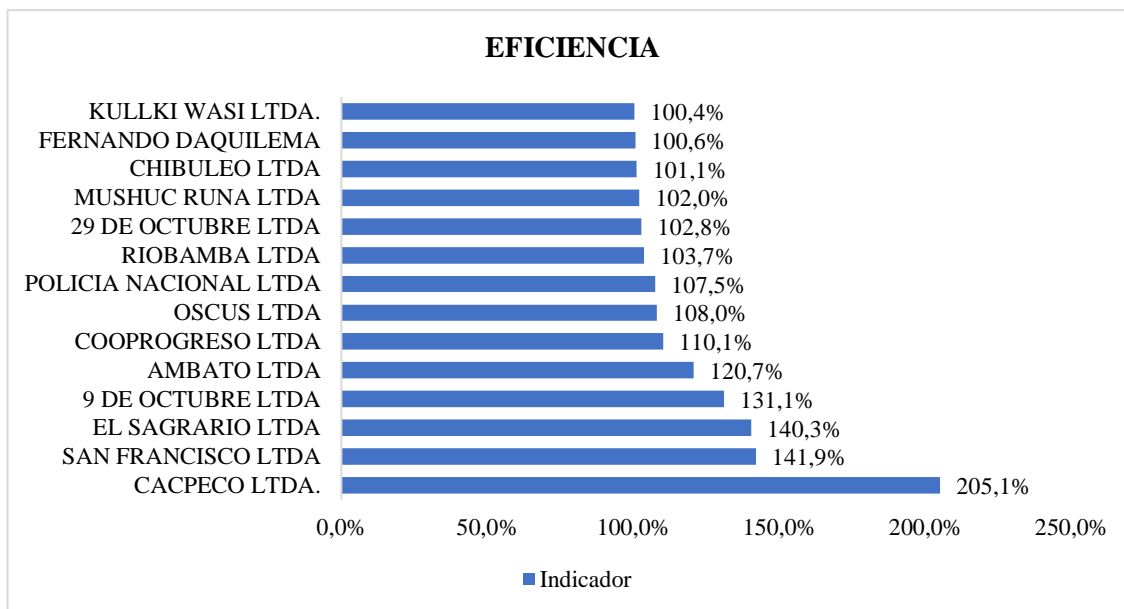


Ilustración 25-4: Eficiencia

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su Eficiencia la COAC Cacpeco Ltda. posee un 205,5%, seguido de la COAC San Francisco Ltda. con un 141,9% y la COAC Sagrario Ltda. con un 140,3% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC CHIBULEO Ltda., con un 101,1%, la COAC Daquilema Ltda. con un 100,6% y la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 100,4% en los últimos lugares.

Interpretación: Este indicador mide la razón entre los gastos operativos a los que incurre la entidad financiera como parte del uso de sus activos en función de realizar sus actividades de captación y colocación, generando un mayor alcance o dinamismo en sus socios. Por lo tanto, se consideran más eficientes al momento de que se estén destinando más recursos para administrar el total de sus activos o bienes de derecho que posee una entidad financiera. De esta manera, las cooperativas Cacpeco, San Francisco y Sagrario están siendo más eficientes en sus actividades, al contrario de las cooperativas CHIBULEO, Daquilema y Kullki Wasi.

4.2.1.8 Indicador de Cobertura

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que la Cobertura, “mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 12)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Provisiones\ de\ cartera\ de\ crédito)/(Cartera\ improductiva\ bruta) * 100$$

Tabla 26-4: Cobertura

Cooperativas	Cobertura
SAN FRANCISCO LTDA	324,65%
RIOBAMBA LTDA	311,58%
9 DE OCTUBRE LTDA	190,69%
OSCUS LTDA	187,68%
AMBATO LTDA	156,01%
29 DE OCTUBRE LTDA	155,06%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	154,72%
CHIBULEO LTDA	142,60%
COOPROGRESO LTDA	140,93%
EL SAGRARIO LTDA	139,59%
MUSHUC RUNA LTDA	138,17%
FERNANDO DAQUILEMA	136,08%
KULLKI WASI LTDA.	126,94%
POLICIA NACIONAL LTDA	123,47%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

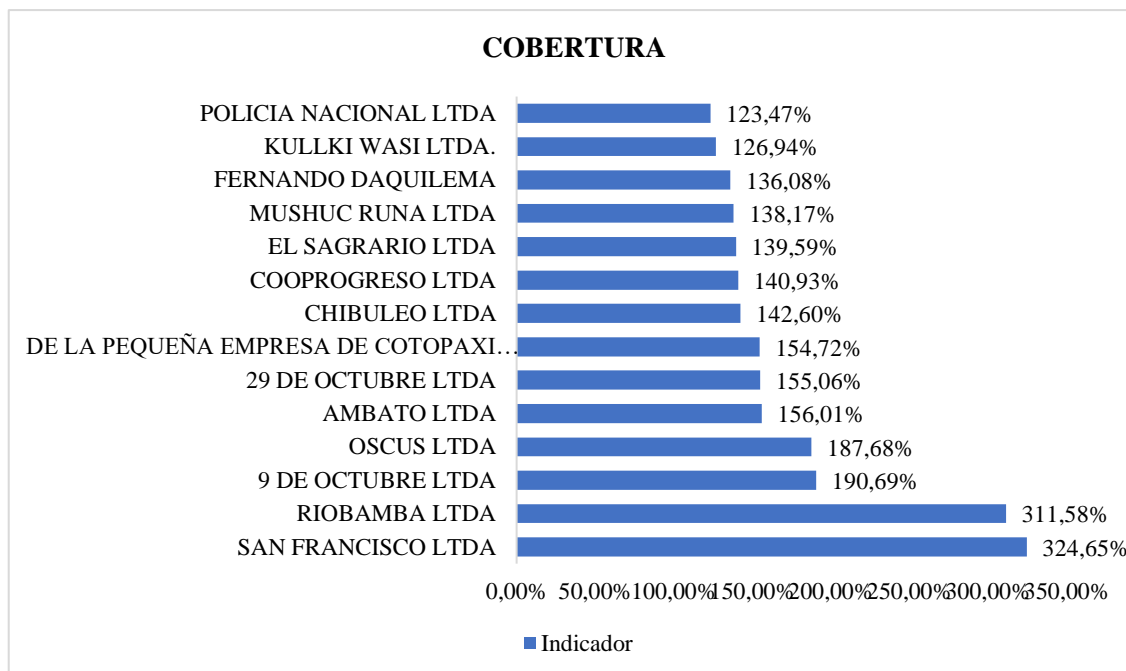


Ilustración 26-4: Cobertura

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su cobertura la COAC San Francisco Ltda. posee un 324,65%, seguido de la COAC Riobamba Ltda. con un 311,58% y la COAC 9 de Octubre Ltda. con un 190,69% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Fernando Daquilema Ltda., con un 136,08%, la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 126,94% y la COAC Policía Nacional Ltda. con un 123,47% en los últimos lugares.

Interpretación: Este indicador mide el nivel de protección que posee una entidad financiera para asumir el riesgo de la cartera morosa, en tal caso, un porcentaje mayor significa que la entidad financiera cuenta con un mayor fondo de provisiones para actuar frente a esta. Las cooperativas San Francisco, Riobamba y 9 de Octubre son aquellas que cuentan con un mayor índice de protección frente a su cartera improductiva, mientras que las cooperativas Daquilema, Kullki Wasi y Policía Nacional poseen un porcentaje más bajo de protección a su cartera morosa.

4.2.1.9 Indicador de Calidad de Activo

Este indicador según lo expuesta por la Unidad de Gestión del Riesgo del Sistema Financiero en relación con el Banco Central menciona que, en cuanto a la Cobertura, esta considera varios elementos en relación con la proporción de los activos improductivos netos, la morosidad y la participación de la cartera de crédito.

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$= (0.30) ((-1) \text{ Porcentaje de activos improductivos}^{*+2}) + (0.30) ((-1) \text{ Intermediación crediticia}^{*+2}) + (0.25) ((-1) \text{ Calidad del crédito}^{*+2}) + (0.15) (\text{Cobertura crediticia}^*).$$

Tabla 27-4: Calidad de Activo

Cooperativas	Calidad de Activo
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	127,28%
SAN FRANCISCO LTDA	124,39%
RIOBAMBA LTDA	123,56%
EL SAGRARIO LTDA	119,51%
MUSHUC RUNA LTDA	113,13%
AMBATO LTDA	112,83%
9 DE OCTUBRE LTDA	112,24%
OSCUS LTDA	111,72%
COOPROGRESO LTDA	110,64%
29 DE OCTUBRE LTDA	109,63%
CHIBULEO LTDA	109,00%
POLICIA NACIONAL LTDA	108,95%
FERNANDO DAQUILEMA	107,50%
KULLKI WASI LTDA.	105,63%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

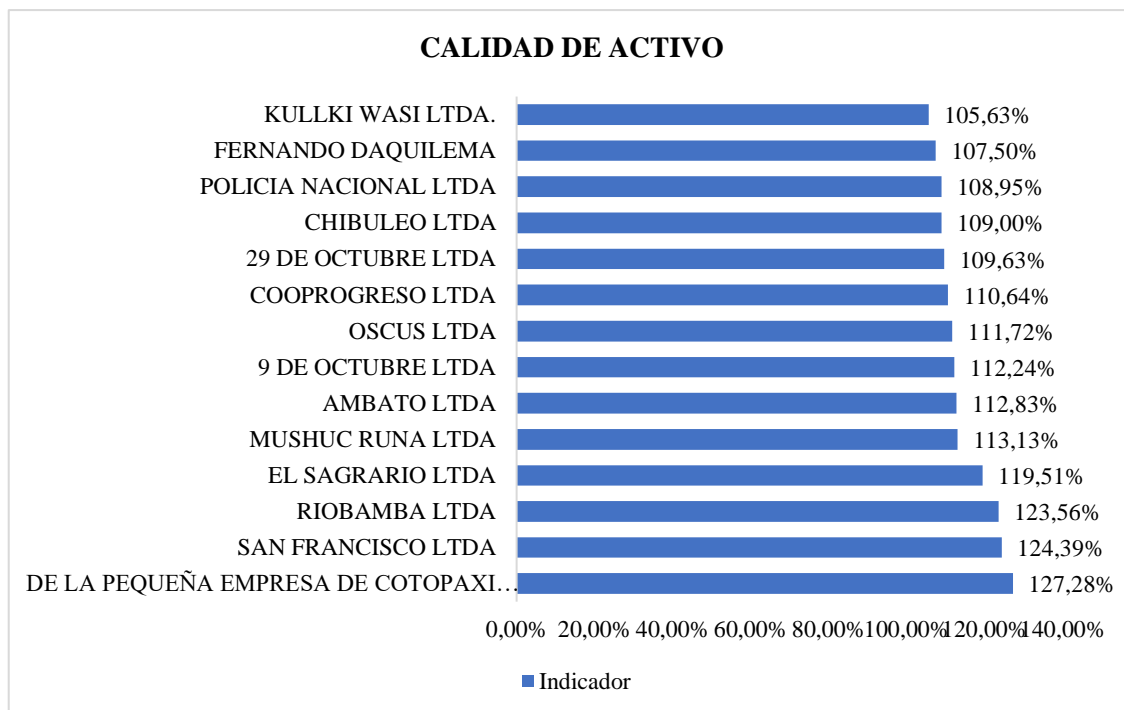


Ilustración 27-4: Calidad de Activo

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su calidad de activo la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 105,63%, seguido de la COAC Fernando Daquilema Ltda. con un 107,5% y la COAC Policía Nacional Ltda. posee un 108,95%, quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Riobamba Ltda., con un 123,56%, la COAC San Francisco Ltda. con un 124,39% y la COAC Cacpeco Ltda. con un 127,28% en los últimos lugares.

Interpretación: En cuanto a la calidad de activo este indicador mide el riesgo que se presenta en las entidades financieras cuando existen las carteras en mora o vencidas, por lo tanto, esto dificulta que la entidad pueda controlar o mitigar el riesgo que se genera, entonces, un índice más alto significa que la entidad posee un mayor riesgo a que sus carteras de crédito caigan en mora o impago. Es así como, las cooperativas Riobamba, San Francisco y Cacpeco se encuentran bajo esta situación al contrario de las cooperativas Policía Nacional, Daquilema y Kullki Wasi que poseen un porcentaje más bajo.

4.2.1.10 Indicador de Intermediación Financiera

Este indicador según la ficha metodológica de indicadores financieros expuesta por la SEPS menciona que la Cobertura, “mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017, p. 20)

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$(Cartera Bruta)/(Depósitos a la vista + Depósitos a plazo) * 100$$

Tabla 28-4: Intermediación Financiera

Cooperativas	Intermediación Financiera
POLICIA NACIONAL LTDA	102,0%
KULLKI WASI LTDA.	95,5%
AMBATO LTDA	94,7%
9 DE OCTUBRE LTDA	93,8%
CACPECO LTDA.	93,0%
RIOBAMBA LTDA	93,0%
FERNANDO DAQUILEMA	92,0%
MUSHUC RUNA LTDA	91,9%
CHIBULEO LTDA	84,9%
COOPROGRESO LTDA	81,4%
SAN FRANCISCO LTDA	79,8%
29 DE OCTUBRE LTDA	76,5%
OSCUS LTDA	74,3%
EL SAGRARIO LTDA	68,9%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

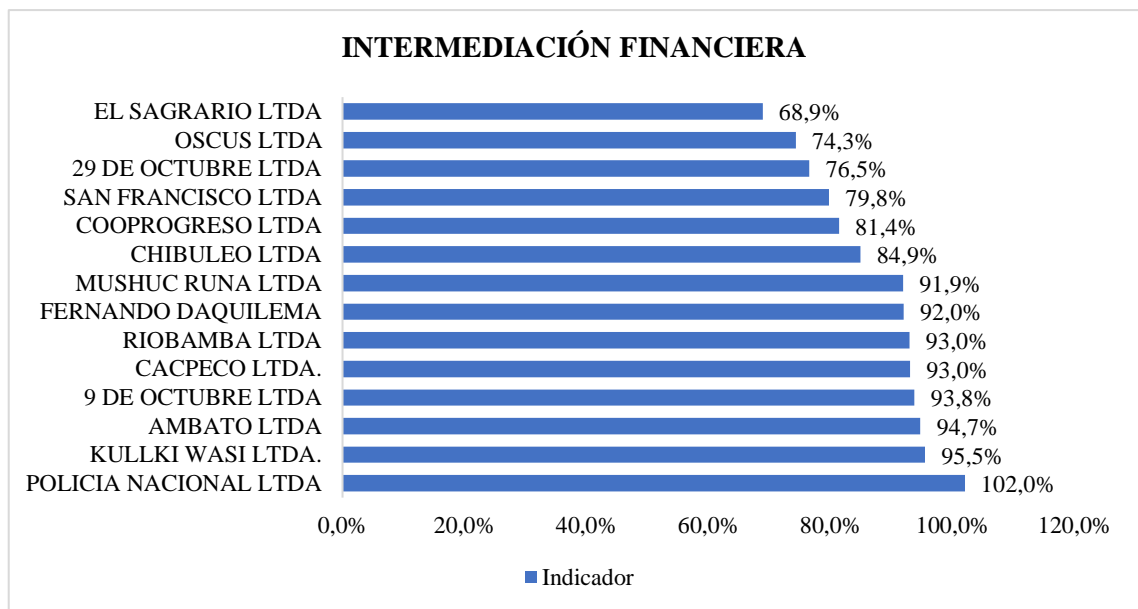


Ilustración 28-4: Intermediación Financiera

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su intermediación financiera la COAC Policía Nacional Ltda. posee un 102%, seguido de la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 95,5% y la COAC Ambato Ltda. con un 94,7% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC 29 de Octubre Ltda., con un 76,5%, la COAC OSCUS Ltda. con un 74,3% y la COAC Sagrario Ltda. con un 68,9% en los últimos lugares.

Interpretación: El indicador de la intermediación financiera mide la relación existente entre las captaciones y colocaciones de una entidad financiera, por lo que, mientras exista mayor captación de depósitos e inversiones esta se puede destinar a ofrecer una mayor colocación en las diversas líneas del crédito a sus socios. Por lo tanto, este representa un mayor alcance y eficiencia en sus operaciones, en ese sentido, las cooperativas Policía Nacional, Kullki Wasi y Ambato poseen mayor intermediación financiera al contrario de las cooperativas 29 de Octubre, OSCUS y Sagrario.

4.2.1.11 Depósitos totales

De acuerdo con la SEPS menciona que, “las captaciones consisten en la recepción de recursos monetarios mediante depósitos a la vista o a plazo del público a una entidad financiera”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, p. 7)

Tabla 29-4: Captaciones

Cooperativas	Captaciones (millones)
RIOBAMBA LTDA	235,50
FERNANDO DAQUILEMA	81,40
9 DE OCTUBRE LTDA	52,40
OSCUS LTDA	48,40
EL SAGRARIO LTDA	29,90
SAN FRANCISCO LTDA	28,50
CHIBULEO LTDA	26,20
KULLKI WASI LTDA.	23,80
29 DE OCTUBRE LTDA	22,50
MUSHUC RUNA LTDA	21,90
CACPECO LTDA	19,40
POLICIA NACIONAL LTDA	15,40
COOPROGRESO LTDA	4,10
AMBATO LTDA	2,80

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

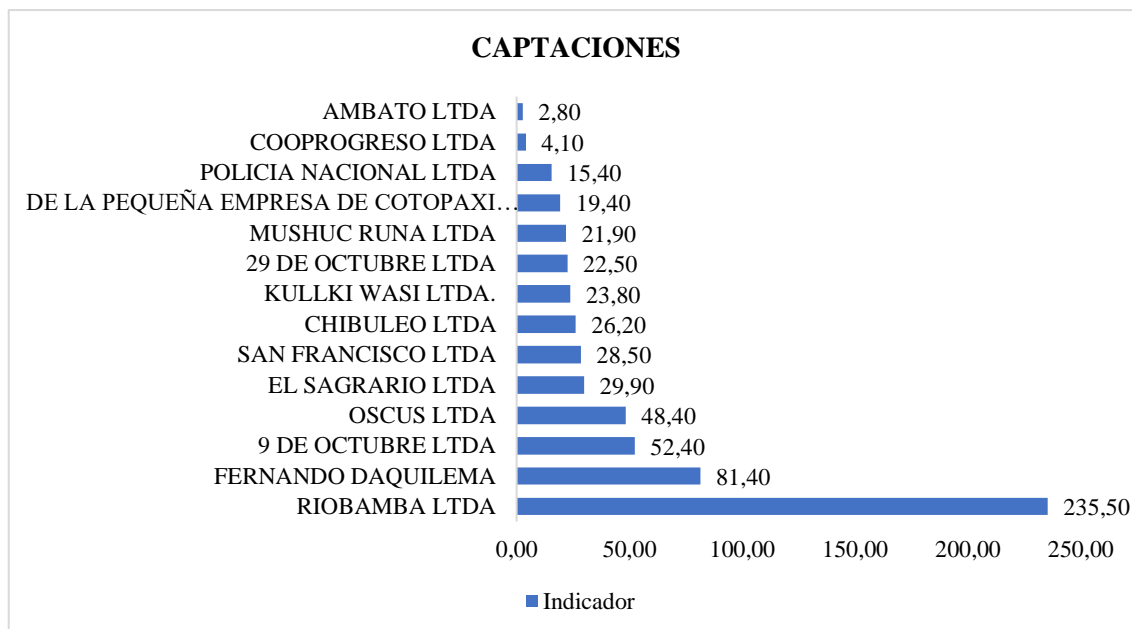


Ilustración 29-4: Captaciones

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto al volumen total de sus captaciones la COAC Riobamba Ltda. posee un 235,50 millones de dólares, seguido de la COAC Fernando Daquilema Ltda. con un 81,40 millones de dólares y la COAC 9 de Octubre Ltda. con un 52,40 millones de dólares quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Policía Nacional Ltda., con un 15,40 millones de dólares, la COAC Cooprogreso Ltda. con un 4,10 millones de dólares y la COAC Ambato Ltda. con un 2,8 millones de dólares en los últimos lugares.

Interpretación: Las captaciones totales representan el nivel de alcance que ha tenido la entidad financiera en cuanto a la generación de nuevas inversiones y depósitos a plazo fijo, lo que luego permitirá destinarlos a generar más créditos y ampliar su oferta de más productos financieros. Por lo tanto, la cooperativa Riobamba, Daquilema y 9 de Octubre han tenido mayores captaciones de dinero de sus depositantes al contrario de las cooperativas Policía Nacional, Cooprogreso y Ambato.

4.2.1.12 Colocaciones en créditos

De acuerdo con la SEPS menciona que, “las colocaciones constituyen un préstamo o crédito de dinero que una institución financiera otorga a un tercero, con el compromiso de que en el futuro éste devolverá dicho préstamo en forma gradual”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, p. 7)

Tabla 30-4: Colocaciones

Cooperativas	Colocaciones (millones)
EL SAGRARIO LTDA	21,60
OSCUS LTDA	19,00
RIOBAMBA LTDA	16,80
MUSHUC RUNA LTDA	14,00
29 DE OCTUBRE LTDA	6,30
SAN FRANCISCO LTDA	5,30
FERNANDO DAQUILEMA	3,10
POLICIA NACIONAL LTDA	2,60
CHIBULEO LTDA	1,70
CACPECO LTDA	1,60
AMBATO LTDA	1,30
9 DE OCTUBRE LTDA	0,30
COOPROGRESO LTDA	0,10
KULLKI WASI LTDA.	0,10

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

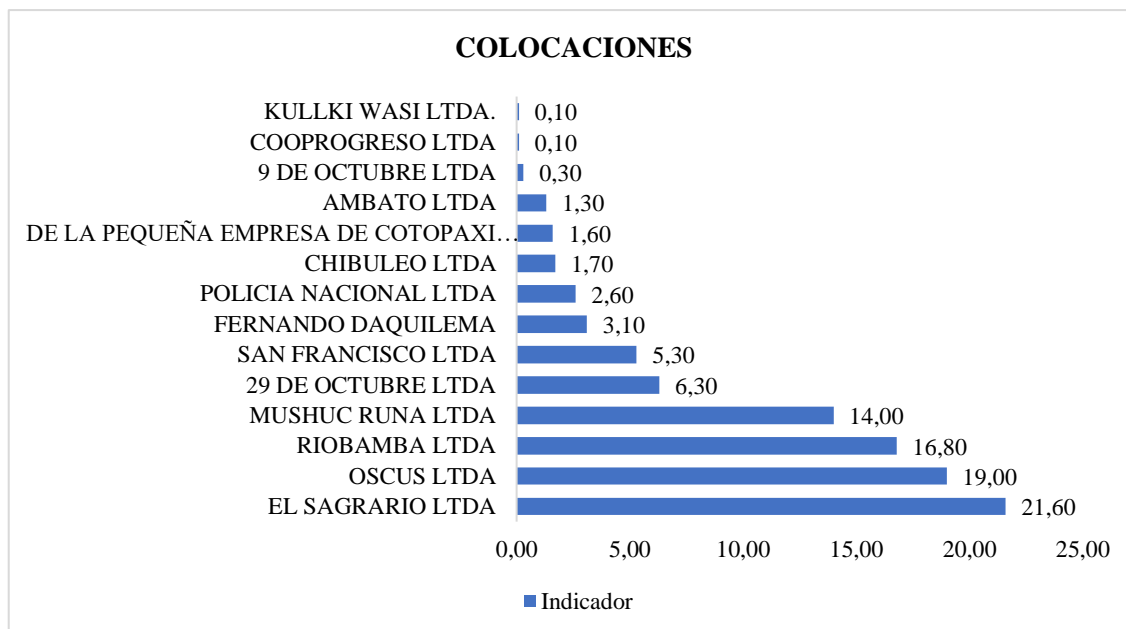


Ilustración 30-4: Colocaciones

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto al volumen total de sus colocaciones, la COAC Sagrario Ltda. posee un 21,60 millones de dólares, seguido de la COAC OSCUS Ltda. con un 19 millones de dólares y la COAC Riobamba Ltda. con un 16,80 millones de dólares quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Ambato Ltda., con un 1,30 millones de dólares, la COAC 9 de Octubre Ltda. con un 0,30 millones de dólares y la COAC Cooprogreso Ltda. con un 0,10 millones de dólares en los últimos lugares.

Interpretación: El nivel de colocaciones depende mucho de sus captaciones lo que permite que la entidad financiera pueda destinar más créditos a sus socios y satisfacer sus necesidades, en ese sentido, las cooperativas Sagrario, OSCUS y Riobamba lideran el total de colocaciones en productos financieros mientras que las cooperativas Ambato, 9 de Octubre y Cooprogreso son quienes han tenido un menor nivel de colocaciones de productos financieros.

4.2.1.13 Indicador Tasa Activa Créditos

Según definición del Banco Central del Ecuador en un informe de la Asobanca se menciona que la tasa activa se “pacta en operaciones de crédito concedidas por las instituciones del sistema financiero privado, para todos los plazos, y en cada uno de los segmentos crediticios”. (ASOBANCA, 2019, p. 5)

Es decir, la tasa activa dentro de una entidad financiera se la entiende como el porcentaje de interés que una persona (socio) debe cancelar o pagar por el uso de un crédito.

Tabla 31-4: Tasa Activa

Cooperativas	Tasa Activa
KULLKI WASI LTDA.	21,35%
MUSHUC RUNA LTDA	20,32%
COOPROGRESO LTDA	18,31%
CHIBULEO LTDA	18,11%
AMBATO LTDA	17,74%
9 DE OCTUBRE LTDA	17,34%
29 DE OCTUBRE LTDA	17,18%
OSCUS LTDA	17,01%
SAN FRANCISCO LTDA	16,98%
EL SAGRARIO LTDA	16,97%
FERNANDO DAQUILEMA	16,86%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	16,36%
POLICIA NACIONAL LTDA	16,32%
RIOBAMBA LTDA	15,93%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

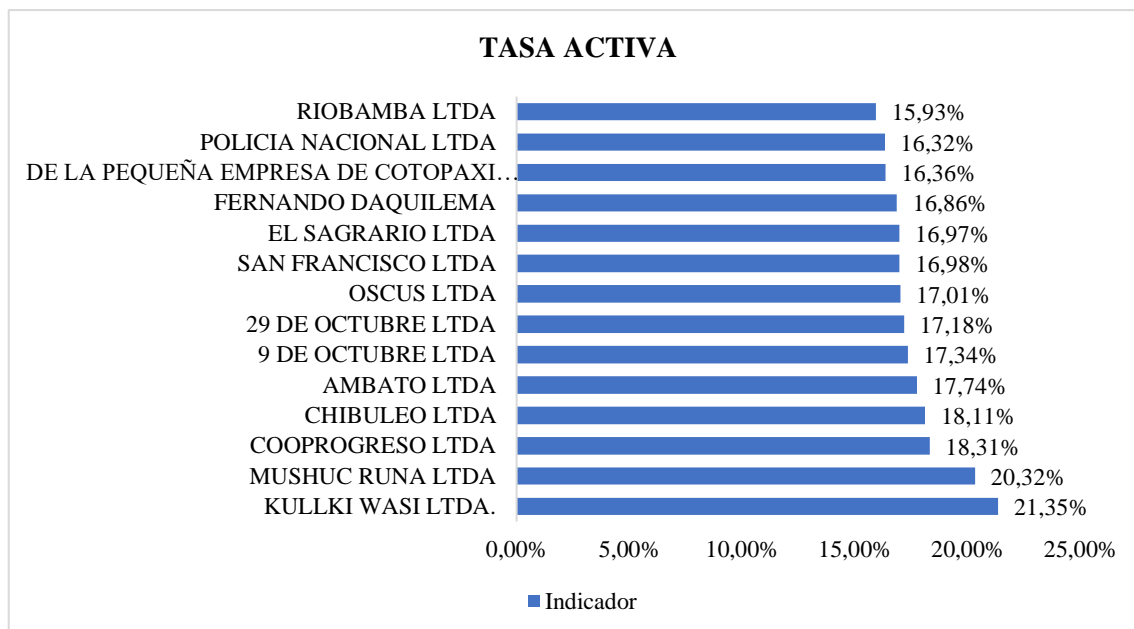


Ilustración 31-4: Tasa Activa

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su tasa activa, la COAC Riobamba Ltda. posee un 15,93% de tasa de interés para el crédito, seguido de la COAC Policía Nacional Ltda. con un 16,32% y la COAC Cacpeco Ltda. con un 16,36% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC Cooprogreso Ltda., con una tasa de interés del 18,31%, la COAC Mushuc Runa Ltda. con un 20,32% y la COAC Kullki Wasi Ltda. con un 21,35% en los últimos lugares.

Interpretación: En cuanto a la tasa activa, es decir, la tasa de interés que aplica la entidad financiera para el cobro de sus créditos y préstamos se considera más competitiva a aquellas que posean un interés más bajo. En tal caso, las cooperativas Riobamba, Policía Nacional y Cacpeco son aquellas que poseen las tasas de interés activa más bajas dentro de su segmento en el cantón Riobamba, haciéndoles preferir frente a las demás. Al contrario, aquellas que poseen una tasa de interés más alta se vuelven menos competitivas como en el caso de las cooperativas Cooprogreso, Mushuc Runa y Kullki Wasi.

4.2.1.14 Tasa Pasiva Depósitos e Inversiones

La tasa pasiva es aquel porcentaje de interés que las entidades financieras cancelan por los ahorros o depósitos de los depositantes y sus inversiones. Es decir, significa un rendimiento que otorga la entidad por el dinero invertido dentro de sus instalaciones.

Tabla 32-4: Tasa Pasiva

Cooperativas	Tasa Pasiva
KULLKI WASI LTDA.	10,98%
9 DE OCTUBRE LTDA	10,51%
FERNANDO DAQUILEMA	10,42%
MUSHUC RUNA LTDA	10,35%
CHIBULEO LTDA	10,30%
AMBATO LTDA	10,10%
SAN FRANCISCO LTDA	9,91%
POLICIA NACIONAL LTDA	9,49%
RIOBAMBA LTDA	9,26%
COOPROGRESO LTDA	9,16%
29 DE OCTUBRE LTDA	9,13%
OSCUS LTDA	8,86%
CACPECO LTDA	8,67%
EL SAGRARIO LTDA	8,14%

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

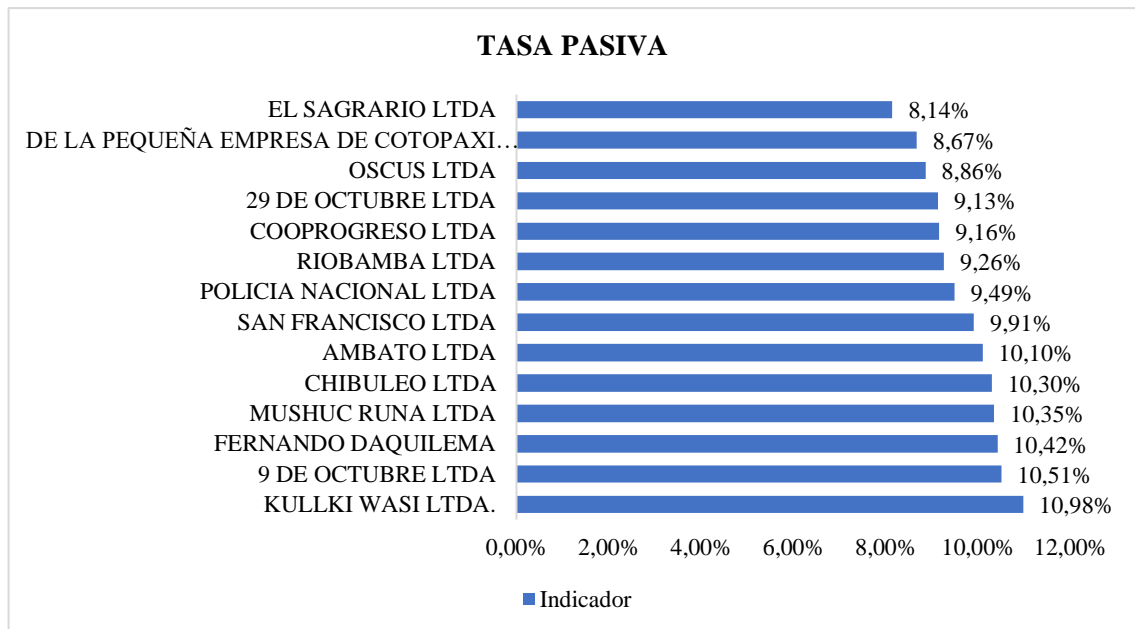


Ilustración 32-4: Tasa Pasiva

Fuente: ASOBANCA-SEPS, 2022.

Realizado por: Palomeque, J., 2022.

Análisis: De las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito, en cuanto a su tasa pasiva, la COAC Kullki Wasi Ltda. posee un 10,98% de tasa de interés para los depósitos a plazo fijo e inversiones, seguido de la COAC 9 de Octubre Ltda. con un 10,51% y la COAC Fernando Daquilema Ltda. con un 10,42% quienes se encuentran posicionadas en los tres primeros lugares mientras que, por caso contrario la COAC OSCUS Ltda., con una tasa de interés del 8,86%, la COAC Cacpeco Ltda. con un 8,67% y la COAC Sagrario Ltda. con un 8,14% en los últimos lugares con las tasas de interés pasivo más bajas del mercado en el segmento 1.

Interpretación: Con relación a la tasa pasiva esta es la tasa de interés que la entidad financiera paga a sus depositantes e inversionistas por el dinero depositado dentro de sus instalaciones, una tasa más alta se vuelve más atractiva para los inversores ya que genera una mayor rentabilidad. En tal caso, las cooperativas Kullki Wasi, 9 de Octubre y Daquilema presentan las tasas pasivas más altas en su segmento en la ciudad de Riobamba, mientras que, por el contrario, las cooperativas OSCUS, Cacpeco y Sagrario poseen las tasas pasivas más bajas.

4.3 Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida)

En un entorno post Covid las Cooperativas de Ahorro y Crédito han evidenciado un crecimiento y dinamización de sus productos y servicios financieros los cuales benefician a los socios que a ellos acceden. Es así como, a diciembre de 2021 en cuanto a las captaciones, las COAC Riobamba, Daquilema y 9 de Octubre han realizado más captaciones de dinero de sus depositantes y en cuanto a sus colocaciones las cooperativas Sagrario, OSCUS y Riobamba lideran el total de colocaciones en productos financieros. Por otro lado, referente al índice de liquidez las COAC más competitivas se encuentran la San Francisco, Mushuc y Daquilema, con respecto al índice de morosidad las COAC con el porcentaje más bajo son la Riobamba, CHIBULEO y Policía Nacional; sobre la solvencia, eficiencia y ROA se encuentran liderando estos puestos las COAC Cacpeco, San Francisco y Sagrario y en cuanto al ROE estas son la COAC San Francisco, 9 de Octubre y Cacpeco.

De acuerdo con las encuestas realizadas a los socios el 51,6% califican la atención al cliente como buena y de la misma manera, el 80,1% considera que el personal que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito es el adecuado ya que resuelve sus dudas e inquietudes. Además, en cuanto a la facilidad de acceso a los productos y servicios financieros que ofertan las entidades financieras la percepción de los socios encuestados fue buena, en su mayoría con el 47,9% y, por otro lado, el 87,4% responde que los mismos satisfacen sus necesidades. En este sentido, las Cooperativas de Ahorro y Crédito están cumpliendo de manera adecuada con sus principios al otorgar un adecuado servicio al cliente y facilitar el uso de su línea de créditos.

Respecto a los requisitos de un crédito, el 41,9% respondió que considera que estos son fáciles, es decir no generan complicación alguna. Bajo esta misma línea, el 38,5% considera a la tasa activa como buena mientras que el 37,7% considera a la tasa pasiva como ni buena ni mala, es decir, no se encuentran tan satisfechos con las tasas de interés pasivas que aplican las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito. En dicho caso, la tasa pasiva que aplican las cooperativas va desde el 8,14% al 10,99%, considerando a la COAC Kullki Wasi como la que posee la mejor tasa de interés, mientras que la tasa activa va desde 15,93% al 21,35% en el que la COAC Riobamba posee la tasa más baja de interés en los créditos.

Con relación a la incidencia en la otorgación de créditos el 73,8% de los socios encuestados consideran que mediante la destinación de los productos y servicios financieros estos sí contribuyen al desarrollo de en el cantón Riobamba, mientras que un 12,3% desconoce, por lo

que mediante el desarrollo de la investigación este será de gran ayuda para generar estrategias que se enfoquen en relacionar más a los socios con las entidades financieras cooperativistas, otorgando de esta manera que exista una mayor inclusión financiera y sapiencia en temas financieros, ya que además, existe un 6% que desconoce los servicios financieros (multicanalidad: cajeros automáticos, plataformas en la web, apps móvil, entre otros) que ofertan las cooperativas y al ignorarlas no hacen uso de las mismas, por lo que algunas de ellas no están siendo competitivas al no considerar el dato de personas que no hacen uso de esto por la falta de información que brinda la misma entidad a sus socios y/o clientes.

Por otro lado, el 50% de los socios encuestados considera que el desenvolvimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha sido favorable después de la pandemia del Covid-19 esto debido a las nuevas implementaciones, acciones, estrategias que las diferentes entidades financieras han realizado para mantenerse competitivos en el mercado. Dentro de esto, el incremento de la multicanalidad ya que a raíz de la pandemia por el mismo hecho del confinamiento y la paralización de la producción, las personas necesitaban seguir utilizando los servicios financieros, por esta razón, en el lapso de la pandemia se dinamizó el uso de las plataformas en la web y los aplicativos móviles que disponen las Cooperativas de Ahorro y Crédito para brindar mayor facilidad y seguridad en la transferencias de dinero, inversiones, pagos en línea, recargas, etc. De esta manera, el 45,5% responden que se sienten seguros cuando utilizan los servicios financieros, lo cual es una buena señal para las Cooperativas de Ahorro y Crédito al aumentarse la confianza en sus socios y aún más en las entidades financieras pertenecientes a la economía popular y solidaria, ya que estas representan una competencia fuerte para las entidades bancarias.

A tal efecto, los resultados obtenidos responden a la problemática planteada pues, con el desarrollo de la presente investigación se generarán estrategias que podría aplicar cada Cooperativa de Ahorro y Crédito para que otorguen de manera adecuada más productos y servicios financieros que se ajusten a las necesidades de sus socios y contribuya al desarrollo de social y económico dentro de la localidad como del país, buscando generar más captaciones y colocaciones y además, considerar la reinversión dentro de la ciudad ya que con ello se dinamiza el empleo, la producción y se mejoran las condiciones de vida de las personas. Sin embargo, en relación con las limitaciones que presenta el estudio de competitividad es la comparación por todos los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, además de un análisis considerando los años pre pandemia, pandemia y post pandemia pues de esta manera se puede determinar y analizar a cada segmento obteniendo una visión y comparación más general en cuanto a sus

indicadores y percepción de sus socios, por otro lado, el estudio puede basarse en la aceptación no solo de sus socios sino también de sus clientes y trabajadores para medir la competitividad.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Título de la Propuesta

Estudio de competitividad post Covid de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba, año 2021.

5.2 Análisis Situacional (Factores internos y externos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba

El Análisis Situacional constituye una herramienta necesaria para determinar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 1 en el cantón Riobamba pues a través de esta se analizan los factores internos y externos que le influyen para desenvolverse en el mundo actual.

Por ello, dentro de este análisis se considera utilizar las siguientes herramientas:

- El análisis PESTEL en el que se detallan las dimensiones Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal, el cual otorga un enfoque general para conocer la situación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1.
- Análisis de Competitividad con base en a los indicadores financieros utilizando una metodología de máximo y mínimo valor en el que se determina el ranking de posiciones para cada factor.
- La Matriz de Perfil Competitivo la cual se utiliza para determinar el nivel de competitividad de las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito con base en dimensiones o factores que influyen internamente.

5.2.1 *Factores Externos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba*

Para realizar el análisis situacional se considera como primer punto la descripción de aquellos factores que se encuentran fuera de las entidades financieras pero que las afectan directamente. Estas forman parte de un ambiente externo o macroentorno las cuales una vez analizadas pueden transformarse en oportunidades o amenazas.

5.2.1.1 Análisis PESTEL

En la siguiente imagen, se evidencia las dimensiones consideradas en el análisis PESTEL.

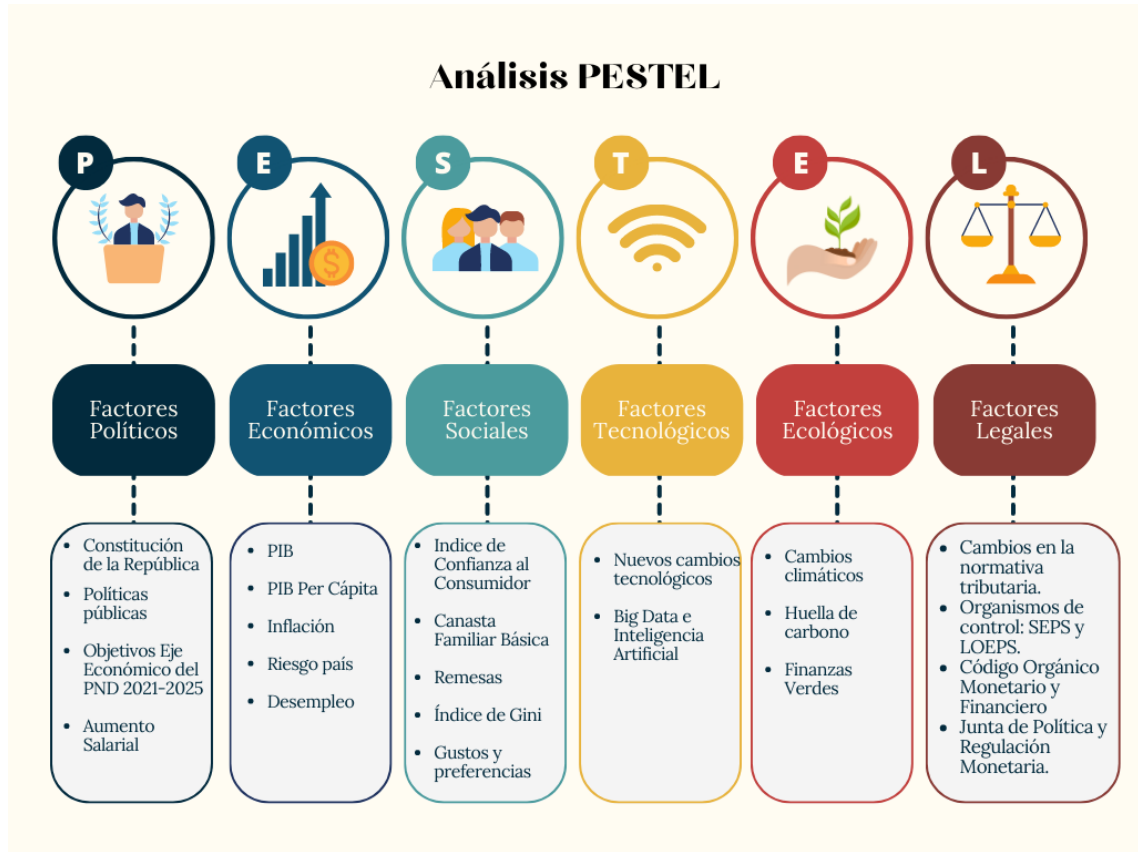


Ilustración 1-5: Análisis PESTEL

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

A continuación, se encuentra el detalle de las dimensiones del análisis en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 en el cantón Riobamba:

→ **Dimensión Política - Legal**

Con relación al factor político y legal este tiene que ver con las disposiciones del gobierno y los organismos de control, así como también demás disposiciones de las leyes, normas o reglamentos a las cuales están sujetas las entidades financieras.

En primer lugar, cabe mencionar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) se sustentan en ciertas bases legales como la Constitución de la República del Ecuador la cual entro en vigencia el 20 de octubre de 2008 siendo aprobada mediante la Asamblea Nacional en Montecristi; esta hace mención en el Art. 311 de que las COAC son parte de un sistema económico y solidario el

cual buscan satisfacer las necesidades de sus socios y/o clientes y a su vez mejorar la calidad de vida de quienes menos tienen o los grupos de acceso vulnerable.

Por otro lado, bajo la línea de las organizaciones pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria (EPS) llegan a formar parte las Cooperativas de Ahorro y Crédito mismas que poseen un tratamiento diferenciado por parte del Estado, quien pone a disposición de los organismos de control como es el caso de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) creada en 2012 así como a su normativa legal la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) vigente desde el 10 de mayo de 2011 y a su Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria con una última modificación al 04 de Agosto de 2022, además del Código Orgánico Monetario y Financiero el cual posee una última modificación al 28 de Febrero de 2020 y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada un 12 de marzo de 1948.

La SEPS es el organismo de control para las Cooperativas de Ahorro y Crédito el cual tiene la finalidad de controlar de manera adecuada el buen funcionamiento de las entidades financieras permitiendo vigilar su estabilidad, solvencia y desarrollo con el objetivo de que estas cumplan con sus principios cooperativistas, significando un apoyo para las mismas. A su vez, la LOEPS es la normativa legal el cual da fundamento constitutivo de las organizaciones de la economía popular y solidaria, así como también menciona los objetivos que persigue, valores y como pretende que las personas alcancen el bienestar común en base a la solidaridad, integridad y compañerismo.

El Código Orgánico Monetario y Financiero es un conjunto de regulaciones que busca mantener la estabilidad de los precios en el sector financiero, además, busca que las entidades sujetas a su control mantengan buenos índices de liquidez, solvencia y rentabilidad. Y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es aquella que define las políticas cambiarias, monetarias y financieras además de la formulación de políticas públicas estableciendo un control adecuado en la regulación monetaria, crediticia y financiera.

Estas normativas y reglamentos son una oportunidad para las COAC pues dictan las directrices que deben seguir las cooperativas y con ello enfocarse en la generación de nuevos lineamientos o proyectos que les permita crecer y generar más valor para sus socios y/o clientes, así como mediante el control oportuno de los organismos de control estas puedan tomar decisiones estratégicas. Pero, por otro lado, llegan a ser una amenaza dado que estas limitan el crecimiento y el desarrollo de las entidades financieras por los sus normativas regularizadoras.

Las **políticas públicas** del estado deben permitir el buen desarrollo de las entidades financieras sean estas públicas, privadas o mixtas y respetar su autonomía. Principalmente, el gobierno ecuatoriano enfoca las políticas públicas a solucionar problemas, por lo tanto, varias de estas van direccionadas a enfrentar el desempleo, la pobreza, la desigualdad, la inseguridad, entre otros.

A febrero de 2022 el Ministerio de Trabajo expone las políticas públicas realizadas las cuales fueron direccionadas a la atención de grupos prioritarios, impulsar la interculturalidad, eliminar la violencia contra la mujer y acciones para los discapacitados. En la Economía Popular y Solidaria las políticas públicas impuestas por el Estado se enfocan en la regulación de las tasas de interés esto a través del Banco Central del Ecuador (BCE) el cual expone las tasas de interés efectivas para las operaciones financieras, por otro lado, promover la inclusión y educación financiera a través del BCE en el que se crean líneas de crédito preferenciales. Y, en el período de pandemia el gobierno aprobó la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19 el 22 de junio de 2022 con el objetivo de generar alivios financieros a los ciudadanos ecuatorianos.

Las políticas públicas se consideran una oportunidad para el sistema cooperativista ya que esta busca desarrollar nuevas ideas, programas y proyectos en donde esté inmerso el cooperativismo a través de la reducción de las brechas sociales brindan mayor acceso a sus productos y servicios financieros, implementando diseños que incrementen el porcentaje de inclusión y educación financiera.

Así, las políticas públicas están enmarcadas en conseguir los objetivos del **Plan Nacional de Desarrollo “Creando Oportunidades” 2021-2025** el cual fue aprobado el 20 de septiembre de 2021 mediante la Resolución Nro. 002-2021-CNP y fue publicado el 23 de septiembre del mismo año, este plan de gobierno es aquel que actualmente rige en el país el cual se basa en cinco ejes como: económico, social, seguridad, institucional y ecológica, en ello el Eje Económico es importante ya que tiene la finalidad de conceder los métodos necesarios para responder a las necesidades de la población. Tal es el caso que, el objetivo 2 del primer eje hace alusión a impulsar la economía fomentando el turismo, las inversiones y el comercio exterior, así como también en busca de un mejoramiento continuo del sistema financiero nacional, por lo que, las COAC deben enfocarse en cumplir los objetivos y plantearse metas en busca de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus socios; lo cual en el futuro les genere rentabilidad si lo ven desde ahora como una oportunidad. Por otra parte, las nuevas disposiciones del gobierno como por ejemplo el aumento salarial (Salario Básico Unificado) cada año para las personas generan una amenaza para las COAC dado que a pesar de que el salario básico unificado tiende a aumentar esto genera que los

precios de otros productos de bienes o de servicios suban de precios, es decir, se encarecen por lo que se pierde el poder adquisitivo de las personas y prefieren destinarlo en otras actividades que en colocarlo en las cooperativas. Sin embargo, se consideraría una oportunidad si las personas con el aumento salarial buscan destinar sus ahorros en una entidad financiera.

De acuerdo con el ámbito legal podemos mencionar los cambios recientes en la normativa tributaria impuesta por el Sistema de Rentas Internas (SRI) el cual determinó el pasado 30 de Noviembre de 2022 como obligatoria la facturación electrónica a la cual todas las personas naturales, jurídicas y sucesiones indivisas deben acatarse a excepción de aquellos negocios que trabajen bajo la regulación Negocio Popular del nuevo sistema RIMPE.

Los nuevos cambios en la normativa podrían generar una amenaza a las entidades financieras como las COAC si estas no están en constante actualización por lo que podrían caer en sanciones o multas o incluso demandas que sería un caso extremo y en el cual se daña la imagen de la institución financiera. Por otro lado, esta es una oportunidad ya que al respetar la normativa y generar mayores ingresos que permitan el desarrollo económico y social del país contribuye a la disminución de las facturas físicas que contaminan el medio ambiente, además esto les genera menos costos a las COAC las cuales pueden destinar en otras actividad en busca de su crecimiento.

→ **Dimensión Económica**

Una variable macroeconómica externa que afecta al desempeño de las COAC es el **Producto Interno Bruto (PIB)**, pues este es un indicador que mide la situación económica de un país el cual indica si la evolución de la economía es favorable o desfavorable. En ese sentido, un crecimiento positivo del PIB exterioriza que la economía va por buen camino ya que este refleja un aumento de la producción y la actividad económica de los consumidores lo cual reduce el desempleo, incrementa la renta de las personas las mismas que pueden ir direccionadas a un mayor incremento en productos y servicios financieros los cuales son ofertados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

De esta manera, según el Banco Central del Ecuador en su página web menciona que a diciembre de 2021 el PIB creció un 4,2% (variación anual) representando un crecimiento positivo después de la pandemia, esto se debe principalmente a la reactivación económica en el país principalmente por actividades como: dinamización del crédito y aumento de las remesas así como también al incremento del Gasto de Consumo Final de los Hogares el mismo que se ubicó en 10,2%

(variación anual). A su vez, en el tercer trimestre de 2022 el PIB alcanzó una variación de 3,2% interanual.

Con los datos expuestos se evidencia que el crecimiento del PIB ha sido constante luego de la pandemia, por lo tanto, el año 2021 fue el de la reactivación económica post pandemia y con ello unos resultados y previsiones positivas para años posteriores (2022 y 2023); además, un incremento en el Gasto de Consumo Final de los hogares incide en que exista mayor demanda de productos y servicios financieros, especialmente a los créditos y a las inversiones en pólizas, todo esto favorecen a las COAC ya que provoca que exista mayor porcentaje en colocaciones y captaciones así como también inclusión financiera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 en la ciudad de Riobamba, significando aquello una oportunidad.

De la misma manera se considera al **PIB Per cápita** como el nivel de ingresos que le corresponde a cada persona y esta se considera como un estándar de la calidad de vida dado que a medida que este indicador aumenta también genera que se incrementen los ingresos en relación con el PIB por lo que las personas lo destinan para satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar.

Según el BCE a diciembre de 2021 el PIB Per cápita fue de \$5.981 dólares teniendo un incremento positivo con relación a 2020 en el cual el PIB Per cápita fue de \$5.670 dólares. Los datos positivos generan en la población una mayor capacidad de ingresos y por lo tanto fomentan el consumo e inversión de las personas lo cual es muy favorable dentro de las COAC para permitir un mayor alcance y puedan cumplir con sus metas crediticias.

En tal caso, el incremento positivo del PIB Per cápita es una oportunidad para las COAC permitiendo que se dinamice el acceso y la demanda del crédito y financiamiento así como también la necesidad de colocar el dinero en un espacio seguro como lo es las entidades financieras. Así mismo si tanto el PIB como el PIB Per cápita disminuyen genera una amenaza para las entidades financieras especialmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son quienes mantienen mayor alcance a los grupos prioritarios.

Por otro lado, la **inflación** es otro factor macroeconómico que afecta a las COAC ya que un aumento de la inflación reduce el poder adquisitivo de las personas, ingresos y consumo, por lo tanto, esto provoca que los consumidores no busquen acceder a créditos o deudas disminuyendo así el acceso a los productos y servicios financieros de las COAC. Cabe mencionar que dentro de la inflación está presente la incertidumbre de lo que pueda pasar y los nuevos cambios económicos por lo que existe la desconfianza al colocar el dinero en una entidad financiera y las personas

prefieren guardar sus ingresos, no gastarlo o no depositarlo en una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Es así como, la inflación anual a diciembre de 2021 se ubicó en 1,94% mientras que a diciembre de 2020 esta fue de -0,93% y a diciembre de 2022 de 3,74%. La inflación a partir de enero 2021 empezó a incrementarse debido a la alza en los precios de los combustibles lo que provocó que algunos de los productos que forman parte de la canasta básica suban de valor, para el año 2022 el incremento de la inflación se debió a la guerra entre Rusia y Ucrania, el incremento de las tasas de interés por la Reserva Federal y el aumento de los productos básicos consecuencias de los dos últimos elementos.

El creciente incremento de la inflación significa una amenaza para las COAC dado que esto encarece los productos en general haciendo que los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pierdan su poder adquisitivo y no lo destinen al ahorro ni a solicitar préstamos haciendo que estas disminuyan sus captaciones y colocaciones y de esta manera disminuyen sus ingresos y su rentabilidad.

El **riesgo país** es otro factor macroeconómico que indica la capacidad de pago que tiene un país por lo que el incremento de este significa que el país se encuentra en riesgo de caer en el incumplimiento de su obligación. En ese sentido según información proporcionada por la ASOBANCA y el BCE el riesgo país a diciembre de 2021 se encontró en 833 puntos mientras que el riesgo país a diciembre de 2022 este fue de 1283 puntos, actualmente el riesgo país a enero de 2023 se encuentra en 1074 puntos, sin embargo, este factor tiende a aumentar dado la coyuntura política de las elecciones seccionales previstas.

Un riesgo país alto genera una amenaza para el país, sus empresas, negocios, instituciones financieras y población en general pues este incrementa la incertidumbre existente provocado por los problemas sociales, económicos y cambios mundiales. Esto genera, que se disminuya la inversión, la generación de empleo y el crecimiento económico, además, incide en que el crédito tienda a ser más caro por lo que también aumenta el pago de los intereses haciendo que los socios no busquen solicitar créditos o retiren sus inversiones.

El **desempleo** es un factor macroeconómico que de igual manera incide en el desempeño de las COAC pues este es un indicador que evidencia el nivel de desocupación de la población económicamente activa o en edad de trabajar, por lo tanto, se considera un indicador relevante

para medir el desempeño económico de un país. Al incrementarse la tasa de desempleo se acrecienta la inseguridad, las necesidades insatisfechas, más pobreza y menos desarrollo nacional. En cambio, el índice de empleo refleja la generación de más ingresos, rentas para el estado y dinamización de la economía logrando satisfacer las necesidades propias.

Según información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el desempleo nacional a diciembre de 2021 se ubicó en 4,1% mientras que a finales de 2020 esta fue de 5% esto se debe al periodo de confinamiento por la pandemia en la cual varios negocios provocando que los ecuatorianos perdieran su empleo. Para 2021 las cifras son menores dado la reactivación económica sin embargo sigue siendo un porcentaje que no genera diferencia con su año anterior. Para el año 2022 la tasa de desempleo nacional se ubicó en 3,2% mostrando 0,9 puntos porcentuales inferiores que el año 2021, los resultados son favorables demostrando que la tasa de desempleo tiende a disminuir y existen mejores condiciones para los ecuatorianos.

En dicho contexto, una tasa alta de desempleo provoca que en las COAC se incremente la morosidad en sus socios si estos llegan a ser parte de dichos resultados, además, considerando que al existir mayor desempleo también se incrementa más la desigualdad a la cual estos no podrán acceder a solicitar créditos o préstamos, pues, un requisito fundamental para otorgar un crédito es mantener un trabajo estable.

→ **Dimensión Socio Cultural**

Uno de los factores socio culturales que inciden en las COAC es el **Índice de Confianza al Consumidor (ICC)** el cual mide la confianza en las tendencias económicas de un país y con ello destinar sus ingresos al consumo. Por lo tanto, es un indicador que mide la percepción de los hogares frente al gasto que realizarían con sus ingresos lo que da una perspectiva de mayor incremento en el consumo dinamizando así la economía.

El Índice de Confianza al Consumidor según a BCE al mes de diciembre de 2021 se ubicó en 34,4 puntos mientras que hasta el mes de diciembre de 2022 este fue de 36,7 puntos el cual aumentó significando que existe una mayor confianza por parte de los hogares para destinarlos al consumo. Estos resultados con un incremento en dicho indicador generan una oportunidad para las COAC dado que al mantener la confianza en la población esto demuestra la salud económica y financiera a lo cual las entidades financieras pueden basarse para incrementar la inclusión financiera aumentando cada vez más sus captaciones y colocaciones esto a través de estrategias que vayan

enfocadas en obtener mayor cantidad de socios que demanden créditos o servicios dentro de sus instalaciones.

Otro factor socio cultural es la **Canasta Familiar Básica (CFB)** el cual refleja el valor total de los productos, bienes y servicios que son necesarios para satisfacer las necesidades de quienes conforman el hogar, esto está calculado para 4 personas que ganen un salario básico unificado.

En tal caso, la CFB de acuerdo con el INEC a diciembre de 2021 fue de \$719,65 dólares teniendo una variación mensual de 0,61% respecto al mes anterior mientras que para diciembre de 2022 fue de \$763,44 el cual refleja un incremento de \$43,79 dólares esto se debe principalmente a la inflación y a los cambios económicos a nivel internacional. Por lo tanto, el aumento de la canasta familiar incide en el encarecimiento de los bienes y servicios. Cabe mencionar, que dentro de esto incide también el aumento del Salario Básico Unificado el cual es disposición del gobierno por medio del Presidente de la República por medio de Decreto Ejecutivo, a enero de 2021 el SBU fue de \$400 mientras que para enero de 2022 este incremento \$25 dólares más siendo de \$425 dólares, actualmente a enero de 2023 el salario aumentó a \$450 dólares.

El incremento de la CFB significa una amenaza para las COAC porque al encarecerse los precios de los productos, bienes y servicios que conforman dicha canasta ocasionan que las familias destinen sus ahorros e ingresos al consumo prioritario y no a adquirir créditos en las entidades financieras ya que varias familias ecuatorianas no poseen los ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades.

Las **remesas** son otro factor que incide en el buen desempeño de las COAC generando una oportunidad ya que al ser ingresos que se envían desde el exterior son el rubro más importante en el crecimiento del PIB.

Dicho esto, en 2021 según cifras del BCE las remesas fueron de \$4.362,4 millones obteniendo un crecimiento interanual de \$1.024,6 millones de dólares respecto al año 2020; mientras que para el tercer trimestre de 2022 las remesas fueron de \$1.220,92 millones. El incremento principal de las remesas se debe a la recuperación económica en los países como Estados Unidos y Europa en donde existen mayor migrantes ecuatorianos, así como también, al incremento en las necesidades de sus familiares por lo que quienes se encuentran en el exterior envía el dinero a su familia con el objetivo de costear gastos indispensables como en la salud, educación y alimentación.

En este enfoque de las remesas e incremento de ingresos en las familias ecuatorianas puede significar una mayor demanda en productos y servicios financieros siempre y cuando estas las destinen al consumo y solicitud de créditos. Por lo tanto, el objetivo de las COAC debe ser enfocarse en el incremento en las remesas de los ecuatorianos tratando de captar esos ingresos en inversiones, contribuir al ahorro o fortalecimiento de nuevos empleos y negocios. Y, de esta manera mejorar el desarrollo socio económico del país y del cantón.

El **Coefficiente de Gini** es aquel indicador que mide la desigualdad en cuanto a los ingresos de las personas en el que menciona que un índice más cerca de 0 significa perfecta igualdad mientras que si este se acerca más a 1 genera desigualdad. Este es un factor que incide dentro de la dimensión socio cultural pues tiene que ver como las personas pueden acceder a ciertos bienes o servicios.

En ese sentido, el Coeficiente de Gini a diciembre de 2021 según datos del INEC este fue de 0,474 (nacional) mientras que para diciembre de 2022 fue de 0,466 (nacional) siendo inferior a su año anterior. Esto significa que para el año 2022 la brecha de la desigualdad disminuyó frente al año 2021 dando a denotar que se ha existido un mejoramiento en la distribución de los ingresos.

Dicho coeficiente impacta en las COAC dado que si aumenta o se incrementa la brecha del Índice de Gini esto hace que las personas al no tener las mismas condiciones en los ingresos tiendan a no poder acceder a los productos y servicios financieros. Aunque, si bien es cierto las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como principio considerar a los grupos vulnerables o a quienes menos poseen puedan enfocarse en reducir la brecha a través de la concesión de créditos a tasas más bajas.

Como último factor se menciona a los **gustos y preferencias** de las personas en general, el cual depende mucho de su formación así como también de las experiencias de las demás personas, por lo tanto, hay quienes en su mayoría prefieren a las entidades financieras bancarias dado que consideran que estas son más seguras y solventes mientras que, hay otras personas que prefieren destinar sus ahorros en las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que perciben que estas poseen mejores tasas de interés activas como pasivas, así como también es de más fácil acceso. Por lo tanto, este es un factor más de percepción en el cual puede generar una oportunidad para las COAC al poder generar estrategias que permitan captar más socios e incrementar sus niveles de liquidez, rentabilidad y solvencia.

→ **Dimensión Tecnológica**

Un factor macro tecnológico que inciden tanto en las empresas como en las entidades financieras es los **nuevos cambios en la tecnología** que surgen día con día. Las tecnologías en general significan una oportunidad en el desarrollo y expansión de nuevos productos y servicios financieros, en el mejoramiento continuo de las aplicaciones móviles y servicio al cliente, así como también en las relaciones con los proveedores y demás entidades financieras, organismos de control etc.

En tal caso, la tecnología llega a ser un factor determinante para alcanzar el éxito o tener un mayor alcance de acuerdo con los objetivos de cada personas, empresa o institución. En el caso de las COAC enfocarse en los nuevos cambios tecnológicos sin estancarse en el pasado, es decir, estar en constante cambio y evolución le permiten mantenerse a flote dentro de la competencia y siendo los principales a elegir de su mercado. Esto, porque las exigencias tecnológicas hacen que actualmente se opte por canales digitales como las páginas web, las aplicaciones móviles, el servicio de Call center o el nuevo servicio de “Whatsaap” que cuenta con un asesor comercial sin necesidad de asistir a la entidad financiera a solventar sus dudas e inconvenientes, así también, la dinamización del uso de las transferencias electrónicas se incrementaron a raíz de la pandemia ya que las personas no podían salir de sus hogares por lo tanto recurrían a utilizar el dinero por transferencias y no el físico. El uso de los aplicativos móviles brinda seguridad en una situación actual en donde prima la inseguridad como consecuencia social permitiendo que los socios de las COAC manejen su dinero con total confianza y desistan de robos o secuestros al salir de la entidad financiera.

Como se menciona, el uso de las nuevas tecnologías y la adaptación a los nuevos cambios genera una oportunidad para las COAC, sin embargo, se consideraría una amenaza si estas no se enfocan en innovar constantemente y en responder las nuevas exigencias de la sociedad. Es así, que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 ubicadas en Riobamba poseen aplicativos móviles tal es el caso de la COAC Daquilema quien cuenta con su aplicación móvil denominada “DaquiOnline”, la COAC Mushuc Runa con su aplicación “Mushuc Pay”, la COAC Ambato con “AmbaVirtual”, la COAC Riobamba con “RioMóvil” por enumerar algunas, permitiendo de esta manera ofrecer un servicio de calidad a sus socios de realizar transferencias, pagos en línea, recargas, inversiones y más sin necesidad de que se acerquen a sus instalaciones.

Otro de los factores que inciden dentro de esta dimensión se encuentran el **Big Data y la Inteligencia Artificial** que básicamente tratan del procesamiento y compilación de una gran

cantidad de datos los cuales son complejos por lo que necesitan de un análisis, interpretación y procesamiento a través de herramientas tecnológicas para de esta manera detectar problemas y darles solución, pero actuando de manera eficiente y rápida. En cuanto a la inteligencia artificial esta ha tenido un gran avance en el mundo pues ahora la mente de los humanos busca la manera de transformar sus procesos y actividades diarias a que las realice una máquina buscando una mayor productividad y minimizando costos de tiempo y espacio.

Es así, que las entidades financieras como las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben considerar a estas tecnologías como un factor estratégico que les permita minimizar sus costos y gastos, lograr que sus socios y clientes se encuentren satisfechos con el servicio otorgado y alcancen la fidelización de los mismos. Por tanto, el aprovechamiento de estos factores genera una oportunidad para las COAC ya que a través de esto lograr brindar un mejor servicio y mantener sus procesos en orden incrementando sus ganancias y diferenciándose de su competencia.

→ **Dimensión Ecológica**

Los constantes **Cambios climáticos** también afectan a la economía de un país y esto a las entidades financieras ya que provoca pérdidas, daños en general sean económicos o materiales. En muchos de los casos, estos afectan a familias enteras que tienen un crédito en una entidad financiera por lo que al perderlo todo no pueden cumplir con su obligación financiera, es decir, con el pago de su deuda de manera correcta o rápida; siendo así que se incrementa el índice de morosidad o la cartera morosa y vencida, por lo tanto, las entidades financieras deberán tomar medidas para que esto no sea una amenaza y más bien puedan direccionarlas a la ayuda solidaria para sus socios.

En relación con la **Huella de Carbono** que es aquel indicador que mide el impacto en la generación de CO₂ producto de las actividades humanas y de las empresas. Este factor significa una amenaza, pero a la vez una oportunidad para las COAC dado que, en primer lugar, sería una amenaza por las consecuencias que trae consigo el incremento de la huella de carbono. En el caso de las entidades financiera también poseen la huella de carbono y esta se incrementa a través del uso de su maquinaria, vehículos, calefacción, logística de transporte e insumos, etc., haciendo que las COAC destinen mayor presupuesto o generan más costos para tratar de reducir su huella de carbono ya que la misma no la hace atractiva ni le genera valor.

En cambio, el valor positivo sería el aprovechamiento de estos elevados índice para generar un financiamiento verde en el cual las COAC apoyen a los proyectos sociales y ambientales en busca de contribuir a la reducción de los gases de efecto invernadero y al medio ambiente.

Finalmente, las **Finanzas Verdes** tienen su enfoque en el financiamiento medioambiental, es decir, a través de políticas y reglamentaciones proponen disminuir el impacto ambiental en sus actividades financieras por lo que, buscan generar que los recursos financieros a utilizar permitan enfocarse en generar proyectos sociales y medioambientales en busca de que estos reduzcan las emisiones de efecto invernadero y así conseguir una economía baja en carbono. Además, mediante ello, esto genera una oportunidad ya que las COAC en su objetivos y políticas pueden considerar a las Finanzas Verdes inclusivas las cuales van direccionadas a ofrecer productos y servicios financieros a los grupos vulnerables de la sociedad y que normalmente son excluidos o afectados por los cambios medioambientales.

A continuación, se indica una tabla de resumen la cual expone de manera detallada las dimensiones analizadas que inciden en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y al mismo tiempo si estas llegan a ser oportunidades o amenazas.

Tabla 1-5: Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba

ANÁLISIS PESTEL			
Dimensiones	Factor Clave	Oportunidad	Amenaza
Político - Legal	Constitución de la República, Organismos de control: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Ley Orgánica de la EPS	Generación de nuevos lineamientos o proyectos que les permita crecer y generar más valor para sus socios y/o clientes.	La normativa impuesta en la Constitución de la República y los organismo de control como la SEPS y la LOEPS, además de las políticas públicas impuestas por el gobierno y los Objetivos del Eje Económico del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 poseen lineamientos específicos a los cuales las COAC deben acatarse estas los limitan e impiden su crecimiento financiero, económico y social a un futuro.
	Políticas públicas	Reducción de las brechas sociales, implementando diseños que incrementen el porcentaje de inclusión y educación financiera.	
	Objetivos Eje Económico del PND 2021-2025	Con el cumplimiento y enfoque en los objetivos del PND, las COAC pueden cumplir los objetivos y plantearse metas en busca de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus socios lo cual en el futuro les genere rentabilidad.	
	Aumento salarial	Permite que las personas puedan destinar sus ahorros en una entidad financiera aumentando así las captaciones dentro de dichas entidades.	Los precios de otros productos de bienes o de servicios suben de precios, es decir, se encarecen por lo que se pierde el poder adquisitivo de las personas.
	Cambios en la normativa tributaria	Es una oportunidad ya que esto les genera menos costos a las COAC las cuales pueden destinar en otras actividad en busca de su crecimiento.	Se generan más impuestos a los cuales deben responder con el pago de sus obligaciones tributarias.
Económico	Producto Interno Bruto	Incrementa el Gasto de Consumo Final de los hogares incidiendo en que exista mayor demanda de productos y servicios financieros.	Un Producto Interno Bruto bajo incide en que exista menos demanda de los productos y servicios financieros, por lo tanto, las personas no buscan

			acceder a las entidades financieras para solicitar créditos o guardar su dinero.
	PIB Per cápita	Dinamización al acceso y la demanda del crédito y financiamiento e inversiones.	Perjudica en la disminución de solicitud de crédito e inversiones en las entidades financieras, al tener más gastos y disminución de su poder adquisitivo.
	Inflación	Permite que las personas destinen sus ahorros en las entidades financieras.	Reduce el poder adquisitivo de las personas, ingresos y consumo, por lo tanto, disminuye así el acceso a los productos y servicios financieros.
	Riesgo país	Un riesgo país bajo genera una oportunidad para todas las empresas e instituciones financieras de un país dado que permite un mayor incremento de la inversión extranjera lo que permite la generación de empleo y dinamización de la producción.	Un riesgo país alto genera que se disminuya la inversión, la generación de empleo y el crecimiento económico, además, incide en que el crédito tienda a ser más caro por lo que también aumenta el pago de los intereses.
	Desempleo	Una tasa baja de desempleo permite que se aumente el poder adquisitivo de las personas al tener un salario el cual pueden destinarlo a inversiones o pagar un crédito.	Una tasa alta de desempleo provoca que en las COAC se incremente la morosidad en sus socios si estos llegan a ser parte de dichos resultados. Menor solicitudes de crédito.
Sociocultural	Índice de Confianza al Consumidor	Al mantener la confianza en la población esto demuestra la salud económica y financiera de las personas a lo cual las entidades financieras pueden basarse para incrementar la inclusión financiera aumentando cada vez más sus captaciones y colocaciones	Un Índice de Confianza al Consumidor bajo llega a ser desfavorable para las entidades financieras pues las personas no buscan destinar sus ahorros en las entidades financieras y poseen incertidumbre al momento de gastar su dinero. Por lo que, estas pueden omitir su acceso a las entidades financieras.

	Canasta Familiar Básica	Una canasta básica familiar acorde a los ingresos de las familias genera una oportunidad en el sentido, que las personas pueden tener sobrantes de dinero los cuales pueden destinarlos al ahorro en las entidades financieras.	Encarecimiento de los precios de los productos, bienes y servicios que conforman dicha canasta ocasionan que las familias destinen sus ahorros e ingresos al consumo prioritario y no a adquirir créditos en las entidades financieras.
	Remesas	El incremento de las remesas en las familias ecuatorianas puede significar una mayor demanda en productos y servicios financieros siempre y cuando estas las destinen al consumo y solicitud de créditos.	Pueden ser una amenaza ya que en cierta parte las remesas que reciben las personas no las destinan netamente a inversiones si no al consumo, por lo que, depende mucho de la percepción de la gente cuando recibe las remesas.
	Coefficiente de Gini	Un coeficiente de Gini bajo significa mayor igualdad en las personas por lo cual poseen las mismas condiciones en relación con los ingresos, esto permite que puedan destinarlo al acceso de los productos y servicios financieros.	Si aumenta o se incrementa la brecha del Índice de Gini esto hace que las personas al no tener las mismas condiciones en los ingresos tiendan a no poder acceder a los productos y servicios financieros.
	Gustos y preferencias	Este es un factor más de percepción en el cual puede generar una oportunidad para las COAC al poder generar estrategias que permitan captar más socios e incrementar sus niveles de liquidez, rentabilidad y solvencia.	Depende mucho de la percepción de las personas si estas no se sienten bien con el servicios de las entidades financieras en general o prefieren los bancos que las COAC genera una amenaza para estas entidades al no tener acceso o preferencia por las personas.
Tecnológica	Nuevos cambios tecnológicos	Las nuevas tecnologías significan una oportunidad en el desarrollo y expansión de nuevos productos y servicios financieros, en el mejoramiento continuo de las aplicaciones móviles y servicio al cliente	Puede significar una amenaza por los cambios constantes en la nueva era tecnológica lo que genera más costos de implementación para las COAC, además de generar capacitaciones en su personal o en sus socios.

	Big Data e Inteligencia Artificial	Permite minimizar sus costos y gastos, lograr que sus socios y clientes se encuentren satisfechos con el servicio otorgado y alcancen la fidelización de los mismos.	El incremento de la inteligencia artificial puede generar una amenaza en todas las empresas ya que esto reemplaza el trabajo técnico de las personas por las máquinas. Lo que puede aumentar la desconfianza de las personas en los nuevos sistemas tecnológicos.
Ecológica	Cambios climáticos	Pueden generar una oportunidad para las COAC al momento de generar proyectos sociales para las comunidades y población afectada, logrando ofrecer más productos y servicios financieros para la reactivación económicas de las familias.	Provoca pérdidas, daños en general sean económicos o materiales. En muchos de los casos, estos afectan a familias que tienen un crédito en una entidad financiera por lo que no pueden cumplir con su obligación.
	Huella de Carbono	Una huella de carbono positiva genera oportunidades para aquellas entidades financieras pues incrementa su valor corporativo al considerar al medioambiente generando inversión extranjera y preferencia por los socios y/o clientes.	El incremento de la huella de carbono en las COAC ocasiona que estas destinen mayor presupuesto o generan más costos para tratar de reducir su huella de carbono ya que la misma no la hace atractiva ni le genera valor.
	Finanzas Verdes	Las finanzas verdes generan una oportunidad en el sentido de que las entidades financieras pueden enfocarse en desarrollar proyectos sociales y medioambientales a través de la generación de productos y servicios financieros para la población más vulnerable o afectada por las condiciones climáticas lo que le genera valor y aumenta su competitividad.	Las exigencias de la población en relación con mantener un ambiente saludable y sano se enfocan en preferir instituciones que practiquen hábitos ecológicos por lo que si las instituciones financieras en este caso mantienen elevados índices de CO2 o no toman en cuenta a los sectores vulnerables esto las hace menos atractivas y su reputación se ve afectada haciendo que el socio y/o cliente prefiera a otra entidad que considere las buenas prácticas con el medio ambiente.

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

5.2.2 Factores Internos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba

Los factores internos claves son aquellos que influyen directamente en una organización en estos se identifican las fortalezas y debilidades. Las fortalezas constituyen aspectos positivos que posee una entidad y las cuales deben ser aprovechados mientras que las debilidades son aspectos negativos que deben ser mitigados.

En ese sentido, dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito existen ciertos factores internos que influyen en su desempeño y competitividad. De esta manera, a través de una metodología de evaluación se considerarán las dimensiones internas de las COAC del segmento 1 en Riobamba con el objetivo de valorar su competitividad.

5.2.2.1 Cadena de Valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Riobamba

La cadena de valor es una metodología creada por Michel Porter en el cual se establecen las actividades primarias y secundarias que influyen dentro de una organización o entidad y las cuales permiten generar una ventaja competitiva. Por esta razón, analizar la cadena de valor se transforma en una herramienta fundamental para determinar la competitividad de un sector específico.

En su libro “Ventaja Competitiva” Michel Porter evidencia las actividades primarias y secundarias que influyen dentro de una empresa, entre las cuales como actividades primarias considera a la logística interna y externa, producción, marketing-ventas y servicio post venta mientras que en las actividades secundarias o de apoyo se encuentran la infraestructura, talento humano, tecnología e innovación y almacenamiento (bienes y servicios).

Por otra parte, se ha elaborado una propuesta de Cadena de Valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en Riobamba detallando cada una de las actividades primarias y secundarias que en el presente estudio se va a considerar para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 esto con el objetivo de generar las estrategias en función de mejorar la competencia de las entidades financieras.

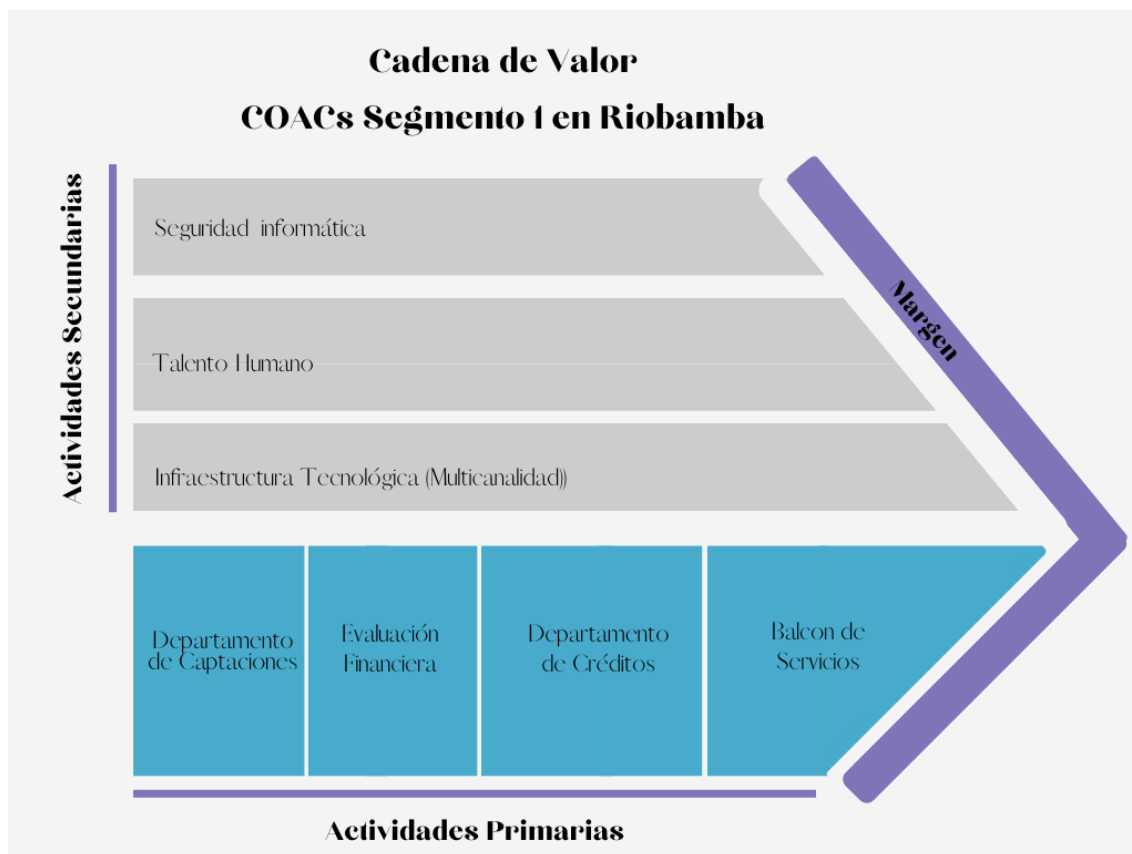


Ilustración 2-5: Cadena de Valor

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Las actividades primarias que se consideran dentro del análisis se encuentran: al departamento de captaciones, evaluación financiera, departamento de créditos y balcón de servicios. Mientras que, las actividades secundarias o de soporte son: la seguridad informática, talento humano e infraestructura tecnológica (multicanalidad).

5.2.2.2 *Análisis de Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 con base en sus Indicadores Financieros a diciembre 2021.*

Para realizar el análisis correspondiente a los indicadores financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 dentro de la ciudad de Riobamba se consideró una ponderación a cada indicador otorgando un peso de máximo valor (100%) y un peso de mínimo valor (0%). Con ello, se elaboró una tabla de comparativa a las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito y sus indicadores llamados en este caso dimensiones para realizar el respectivo análisis.

A continuación, se observa la tabla comparativa.

Tabla 2-5: Tabla comparativa de los indicadores financieros a diciembre de 2021

COAC/Dimensión	Captaciones	Colocaciones	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación Financiera	Tasa Activa	Tasa Pasiva	Calidad de Activos	Eficiencia
COAC 29 de Octubre Ltda.	8,47%	28,84%	50,97%	94,85%	34,09%	9,25%	28,57%	74,65%	15,70%	22,96%	76,94%	34,86%	81,52%	2,29%
COAC 9 de Octubre Ltda.	21,31%	0,93%	12,36%	98,97%	52,27%	0,00%	35,71%	81,69%	33,41%	75,23%	73,99%	83,45%	69,47%	29,32%
COAC Ambato Ltda.	0,00%	5,58%	55,60%	80,41%	34,09%	18,50%	21,43%	39,44%	16,17%	77,95%	66,61%	69,01%	66,74%	19,39%
COAC CACPECO Ltda.	7,13%	6,98%	50,97%	0,00%	0,00%	86,71%	100,00%	100,00%	15,53%	72,81%	92,07%	18,66%	0,00%	100,00%
COAC CHIBULEO Ltda.	10,06%	7,44%	78,76%	94,85%	72,73%	4,05%	21,43%	49,30%	9,51%	48,34%	59,78%	76,06%	84,43%	0,67%
COAC Cooprogreso Ltda.	0,56%	0,00%	63,32%	91,75%	54,55%	10,40%	0,00%	11,27%	8,68%	37,76%	56,09%	35,92%	76,86%	9,26%
COAC el Sagrario Ltda.	11,65%	100,00%	61,00%	32,99%	61,36%	83,24%	57,14%	69,01%	8,01%	0,00%	80,81%	0,00%	35,89%	38,11%
COAC Fernando Daquilema Ltda.	33,78%	13,95%	82,24%	100,00%	31,82%	0,58%	14,29%	46,48%	6,27%	69,79%	82,84%	80,28%	91,36%	0,19%
COAC Kullki Wasi Ltda.	9,02%	0,00%	72,97%	94,85%	29,55%	4,05%	0,00%	1,41%	1,72%	80,36%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%
COAC Mushuc Runa Ltda.	8,21%	64,65%	91,51%	55,67%	18,18%	41,04%	21,43%	25,35%	7,31%	69,49%	19,00%	77,82%	65,36%	1,53%
COAC OSCUS Ltda.	19,60%	87,91%	30,12%	69,07%	50,00%	31,79%	0,00%	0,00%	31,92%	16,31%	80,07%	25,35%	71,87%	7,26%

COAC Policía Nacional Limitada	5,41%	11,63%	0,00%	68,04%	68,18%	0,00%	7,14%	9,86%	0,00%	100,00%	92,80%	47,54%	84,67%	6,78%
COAC Riobamba Ltda.	100,00%	77,67%	13,90%	19,59%	100,00%	57,80%	57,14%	59,15%	93,50%	72,81%	100,00%	39,44%	17,18%	3,15%
COAC San Francisco Ltda.	11,04%	24,19%	100,00%	32,99%	54,55%	100,00%	64,29%	80,28%	100,00%	32,93%	80,63%	62,32%	13,35%	39,64%

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Los indicadores considerados para el análisis de competitividad fueron: nivel de captaciones, nivel de colocaciones, liquidez, apalancamiento, morosidad, solvencia, ROA, ROE, cobertura, intermediación financiera, calidad de activos, eficiencia, tasa activa y pasiva. Para determinar la competitividad se determinó una metodología de máximo valor y mínimo valor, para el máximo valor se asignó un 100% considerando a las COAC que obtengan este puntaje o cerca del 100% como las más competitivas con base en sus indicadores financieros, mientras que, por el otro lado, el mínimo valor asignando un 0% para las COAC que se acerquen más a este valor u obtengan el 0% se considera menos competitivas. En el ANEXO A se evidencia los cálculos de cada indicador por cada Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Para explicar la competitividad de cada una de las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito con base en a los diferentes ratios financieros se realizó un diagrama de telaraña para su explicación.

COAC 29 DE OCTUBRE LTDA.

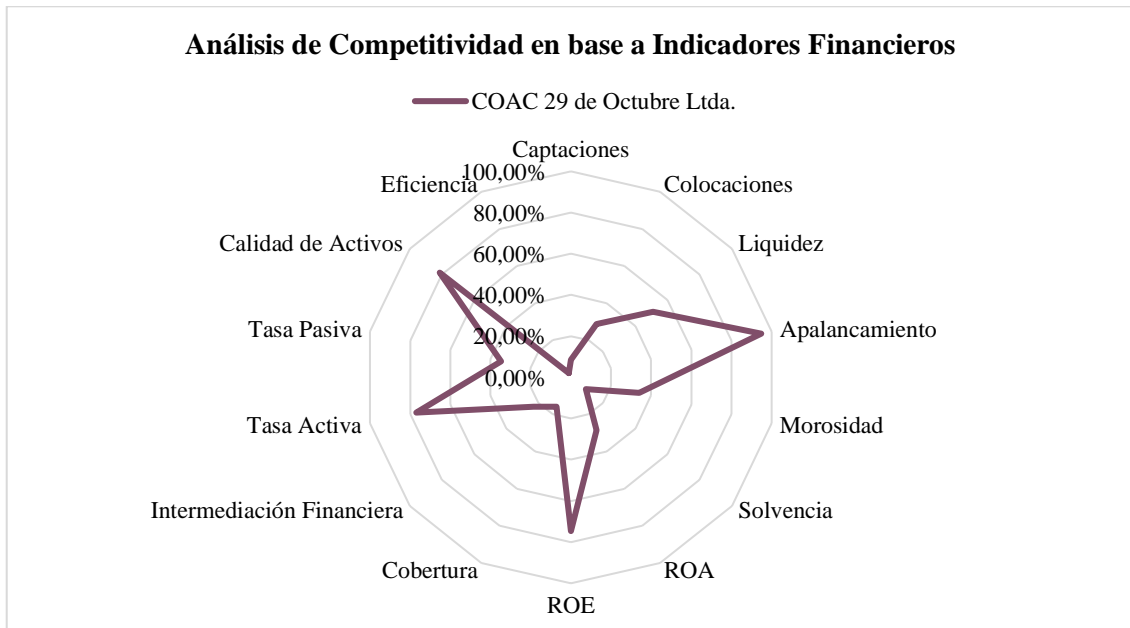


Ilustración 3-5: Análisis Competitividad COAC 29 de Octubre Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC 29 de Octubre y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 50,97% sobre 100%, así mismo en su ROE con un 74,65% sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 28,84% y 8,47% respectivamente, al igual que su solvencia con un 9,25% e intermediación financiera con un 22,96%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 94,85% y su calidad de activos con un 81,52%, estos dos últimos ratios denotan buenos resultados, en relación con su máximo valor para considerarse competitivo.

COAC 9 DE OCTUBRE LTDA.

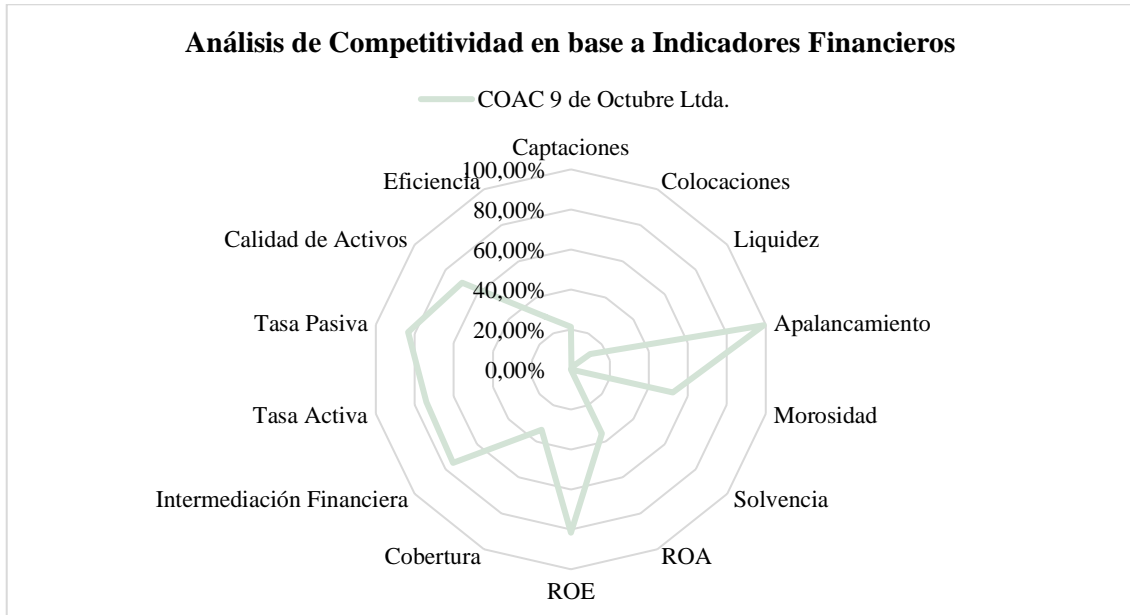


Ilustración 4-5: Análisis Competitividad COAC 9 de Octubre Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC 9 de Octubre y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en el ROE con un 81,69% sobre 100%, así mismo en su Intermediación financiera con un 75,23% sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 0,93% y 21,31% respectivamente, al igual que su liquidez con un 12,36% y ROA con un 35,71%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 98,97% y su morosidad un 52,27%.

COAC AMBATO LTDA.

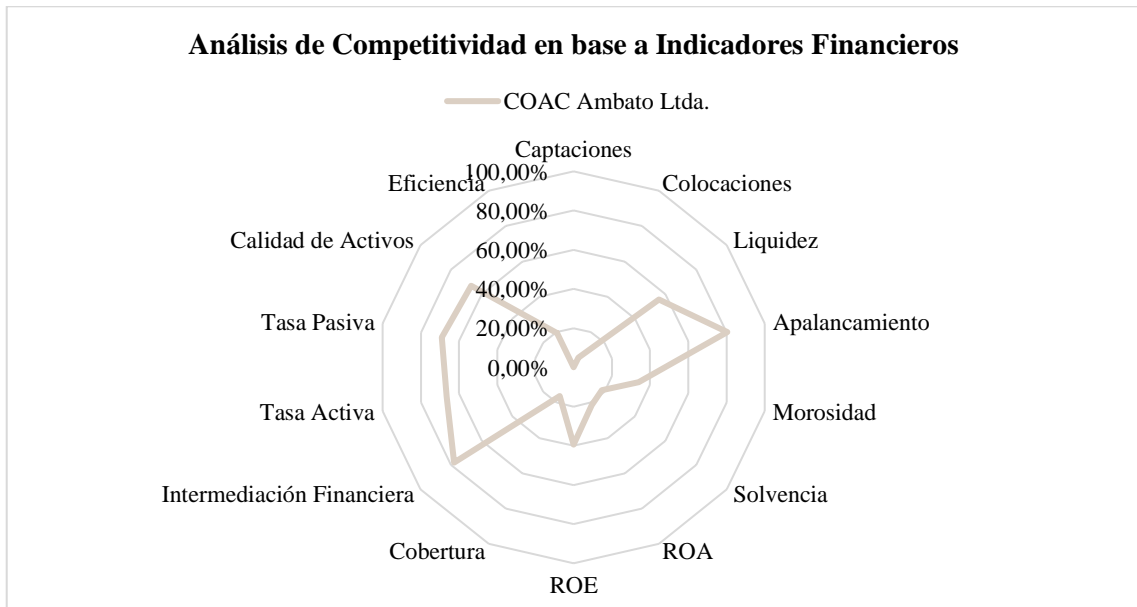


Ilustración 5-5: Análisis Competitividad COAC Ambato Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Ambato y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 55,60% sobre 100% encontrándose sobre lo normal, así mismo en su Intermediación financiera con un 77,95% sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 5,58% y 0% respectivamente, al igual que su solvencia con un 18,50% y ROA - ROE con un 21,43% y 39,44 respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 80,41% y su calidad de activos un 66,74%.

COAC CACPECO LTDA.

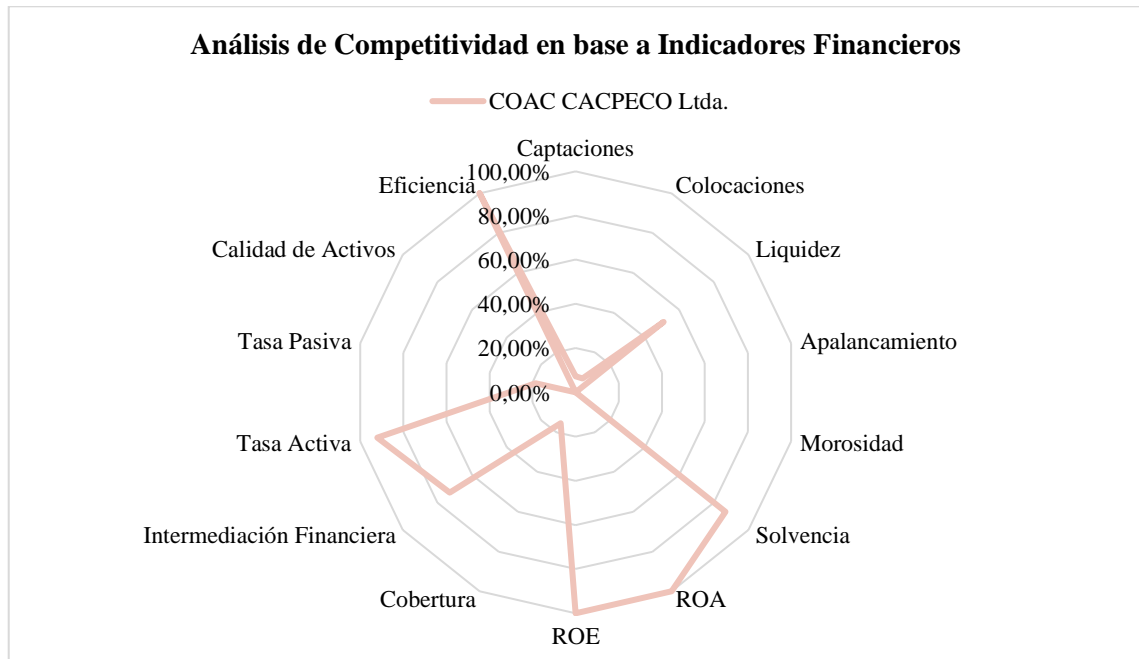


Ilustración 6-5: Análisis Competitividad COAC CACPECO Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC CACPECO y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en el ROA, ROE y Eficiencia con un 100% sobre 100% en los rubros, así mismo en su Intermediación financiera con un 72,81% y Solvencia con un 86,71%; sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 6,98% y 7,13% respectivamente, al igual que su Cobertura con un 15,53%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 0% al igual que en su morosidad y calidad de activos con un 0% denotando que la cooperativa posee problemas en estos ratios financieros.

COAC CHIBULEO LTDA.

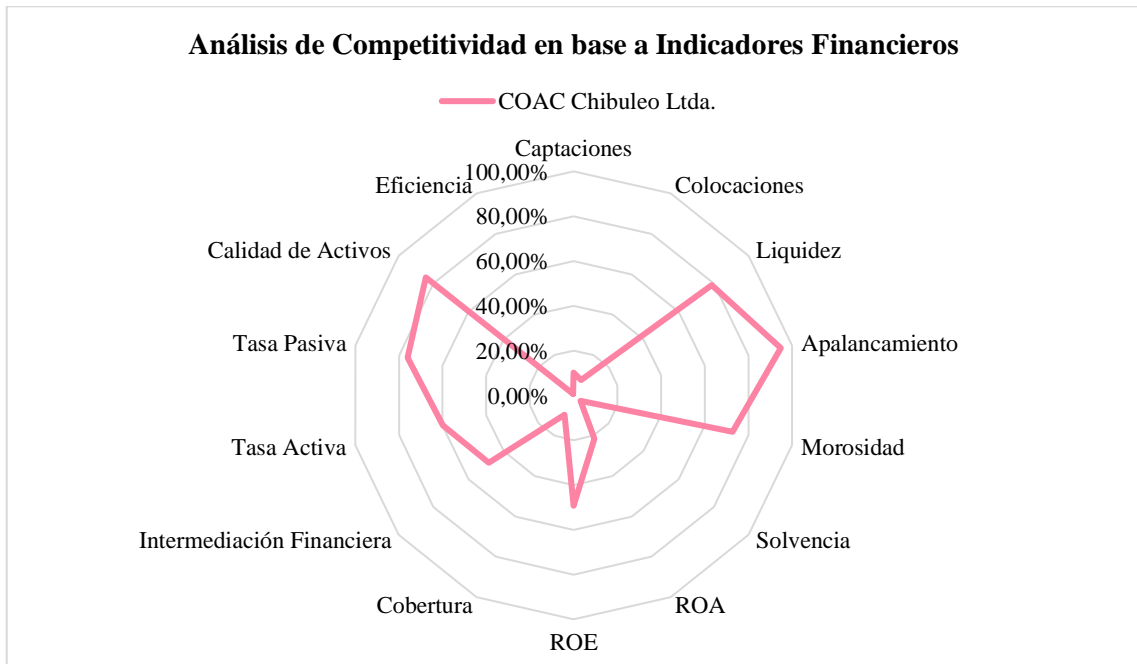


Ilustración 7-5: Análisis Competitividad COAC CHIBULEO Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC CHIBULEO y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 78,76% sobre 100%, así mismo en su tasa pasiva con un 76,06% sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 7,44% y 10,06% respectivamente, al igual que su solvencia con un 4,05% y ROA - ROE con un 21,43% y 49,30% respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 94,85%, su calidad de activos y morosidad un 84,43% y 72,73% respectivamente.

COAC COOPROGRESO Ltda.

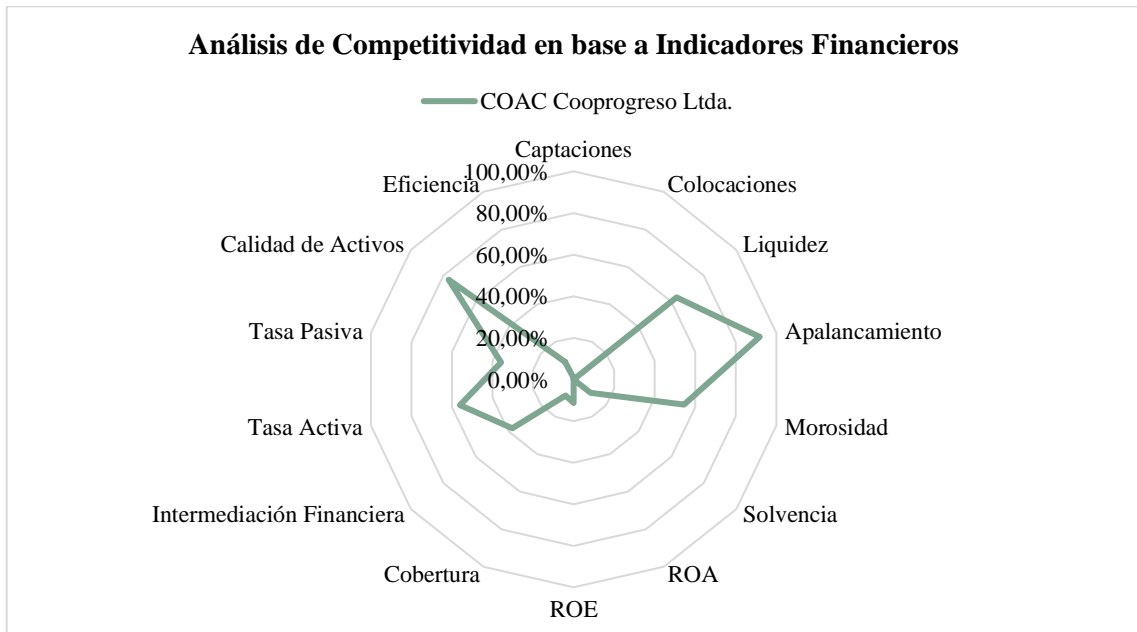


Ilustración 8-5: Análisis Competitividad COAC COOPROGRESO Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC COOPROGRESO y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 63,32% sobre 100% encontrándose sobre lo normal, sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 0% y 0,56% respectivamente, al igual que su solvencia con un 10,40% y ROA - ROE con un 0% y 11,27% respectivamente. Además, en la intermediación financiera con un 37,76%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 91,75%, su calidad de activos un 76,86% de relación al 0% al igual que su Morosidad con un 54,55%.

COAC EL SAGRARIO LTDA.

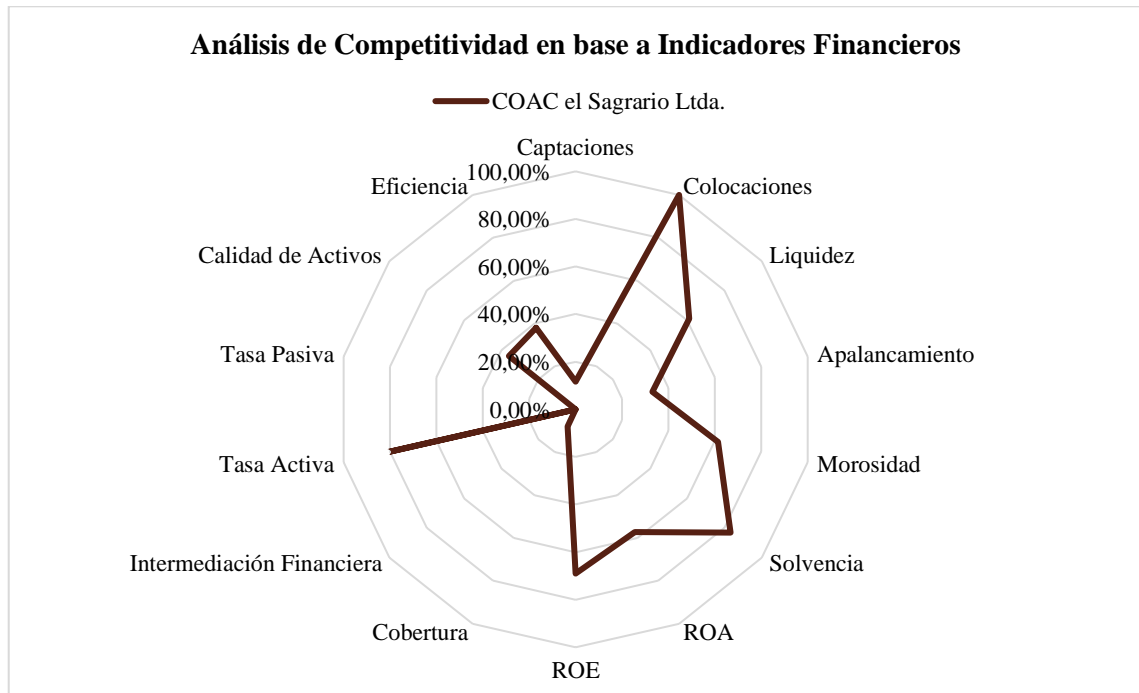


Ilustración 9-5: Análisis Competitividad COAC Sagrario Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Sagrario y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 61% sobre 100% encontrándose sobre lo normal, así mismo en su solvencia con un 83,24%, en tema de colocaciones un 100%, sin embargo, en captaciones posee un 11,65%, al igual que Intermediación financiera 0% y ROA - ROE con un 57,14% y 69,01 respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 32,99%, denotando problemas, su calidad de activos un 35,89% y su morosidad esta es de 61,36%.

COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

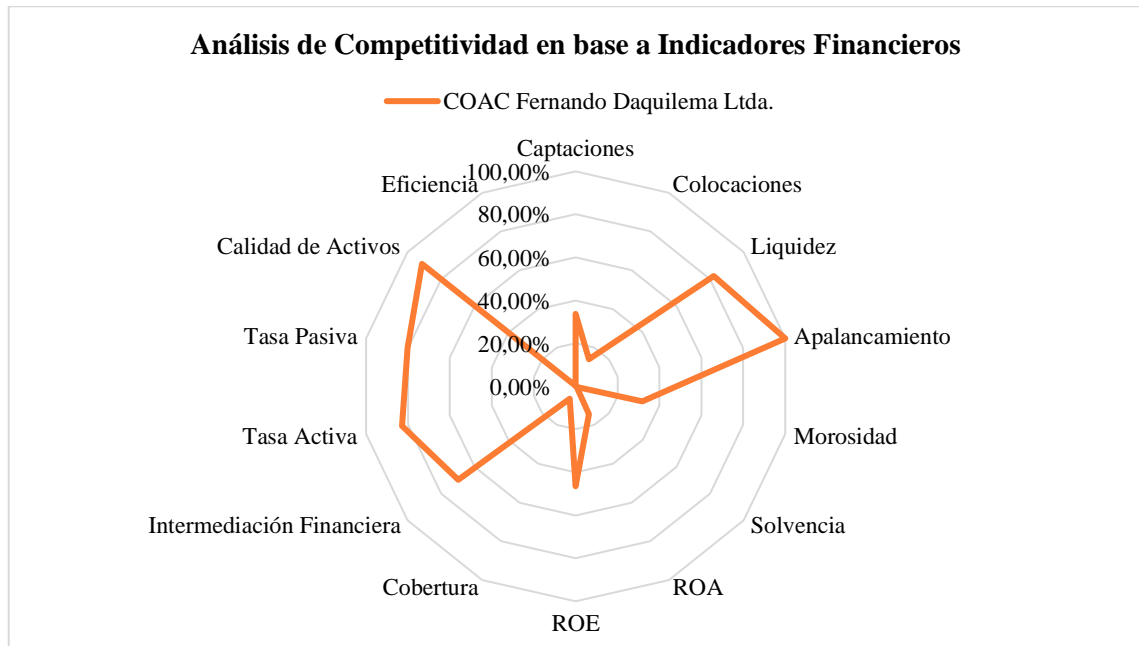


Ilustración 10-5: Análisis Competitividad COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Daquilema y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 82,24% sobre 100%, en la Intermediación financiera esta es de 69,79%, sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 13,95% y 33,78% respectivamente, al igual que su solvencia con un 0,58% en la cual presenta problemas, su ROA - ROE con un 14,29% y 46,48% respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 100%, su calidad de activos un 91,36%.

COAC KULLKI WASI LTDA.

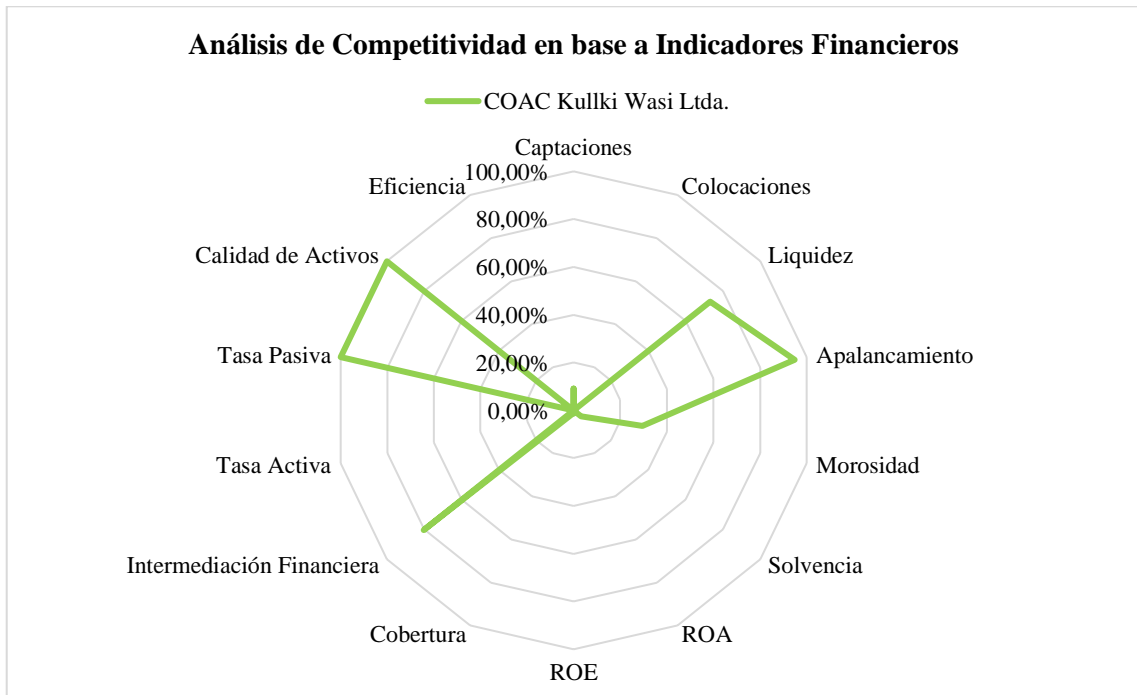


Ilustración 11-5: Análisis Competitividad COAC Kullki Wasi Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Kullki Wasi y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 72,97% sobre 100% e intermediación financiera con un 80,36%, sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 0% y 9,02% respectivamente, al igual que su solvencia con un 4,05% y ROA - ROE con un 0% y 1,41% respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 94,85%, su calidad de activos con un 100%.

COAC MUSHUC RUNA LTDA.

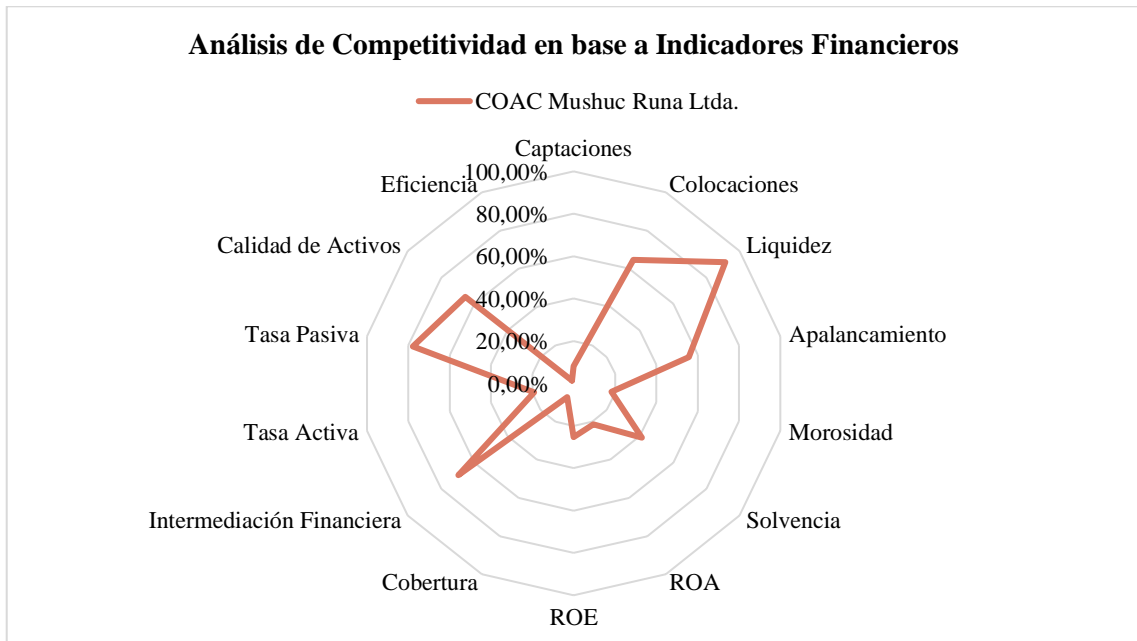


Ilustración 12-5: Análisis Competitividad COAC Mushuc Runa Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Mushuc Runa y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 91,51% sobre 100%, e intermediación financiera con un 69,49%, por otro lado, en temas de colocaciones y captaciones posee un 64,65% y 8,21% respectivamente, al igual que su solvencia con un 41,04% y ROA - ROE con un 21,43% y 25,35% respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 55,67%, su calidad de activos un 65,36% en cambio en su Morosidad posee un 18,18%.

COAC OSCUS LTDA.

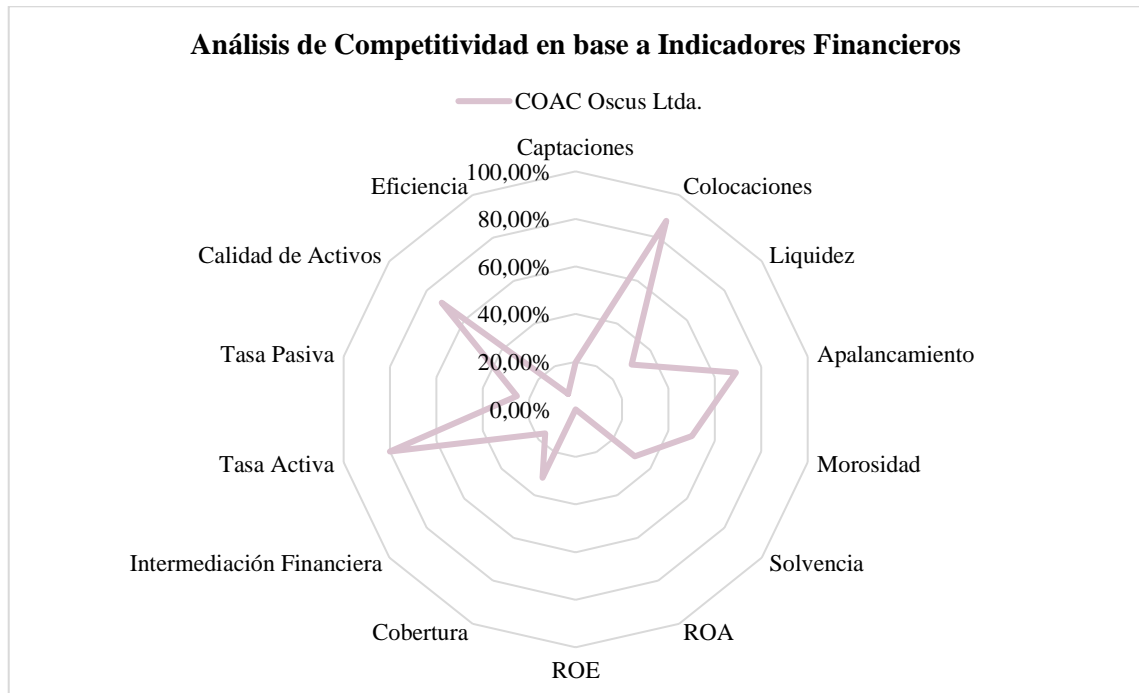


Ilustración 13-5: Análisis Competitividad COAC OSCUS Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC OSCUS y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en Calidad de Activos con un 71,87% sobre 100%, en temas de colocaciones y captaciones posee un 87,91% y 19,60% respectivamente, al igual que su solvencia con un 31,79% y ROA - ROE con un 0% y 0% respectivamente. Además, en la intermediación financiera con un 16,31%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 67,07%, su morosidad ya que posee un 50%.

COAC POLICÍA NACIONAL LTDA.

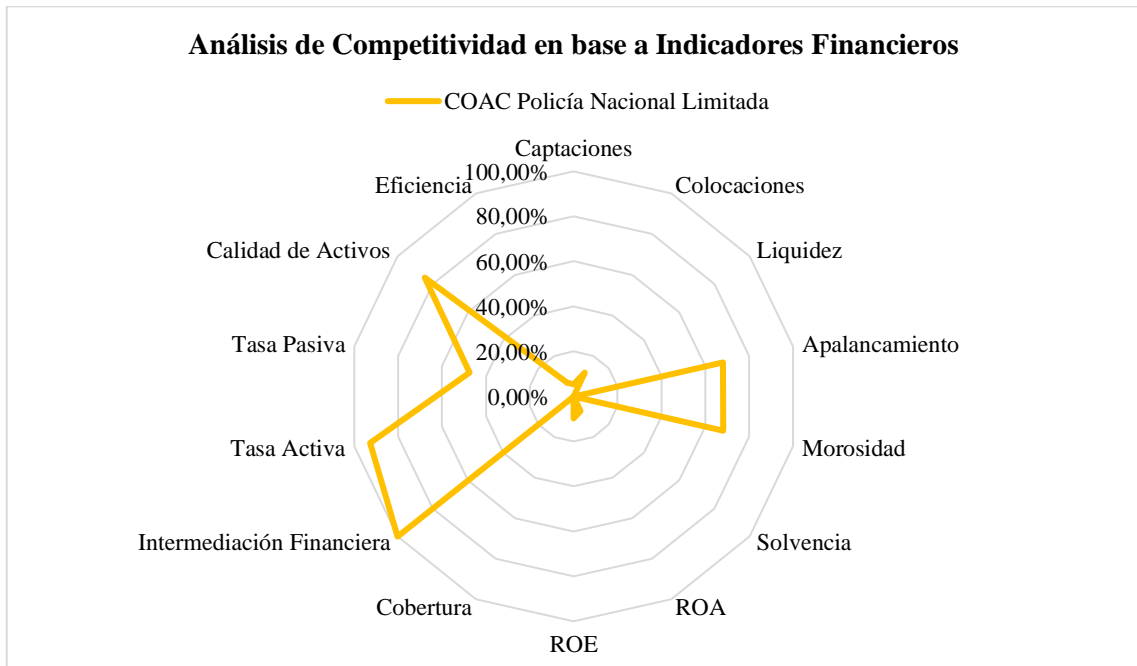


Ilustración 14-5: Análisis Competitividad COAC Policía Nacional Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Policía Nacional y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en Intermediación financiera con un 100% sobre 100, sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 11,63% y 5,41% respectivamente, al igual que su solvencia con un 0% y ROA - ROE con un 7,14% y 9,86% respectivamente. Además, en la liquidez con un 0%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 68,04%, su morosidad con un 68,18%.

COAC RIOBAMBA LTDA.

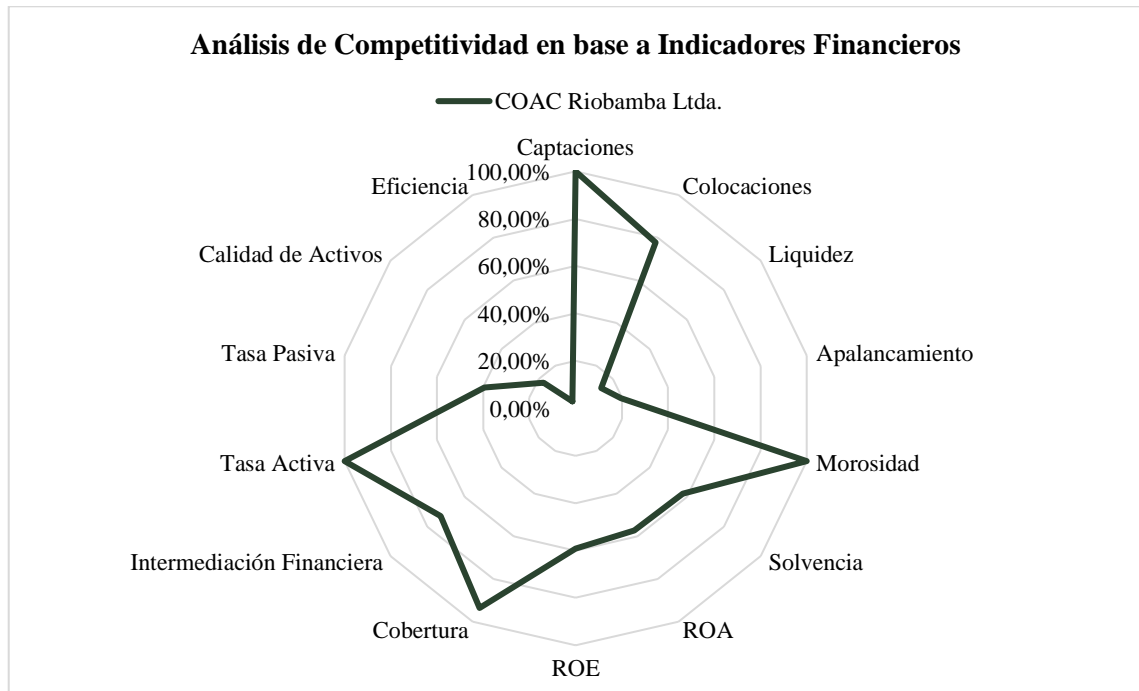


Ilustración 15-5: Análisis Competitividad COAC Riobamba Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC Riobamba y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en Cobertura con un 93,50% sobre 100%, en temas de colocaciones y captaciones posee un 77,67% y 100% respectivamente, su solvencia con un 57,80% y ROA - ROE con un 57,14% y 59,15% respectivamente. Además, en la intermediación financiera con un 72,81%. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 19,59% dando a denotar que la COAC posee un alto endeudamiento sin embargo su Morosidad se encuentra en 100%, considerándose como la cooperativa con menor morosidad.

COAC SAN FRANCISCO LTDA.

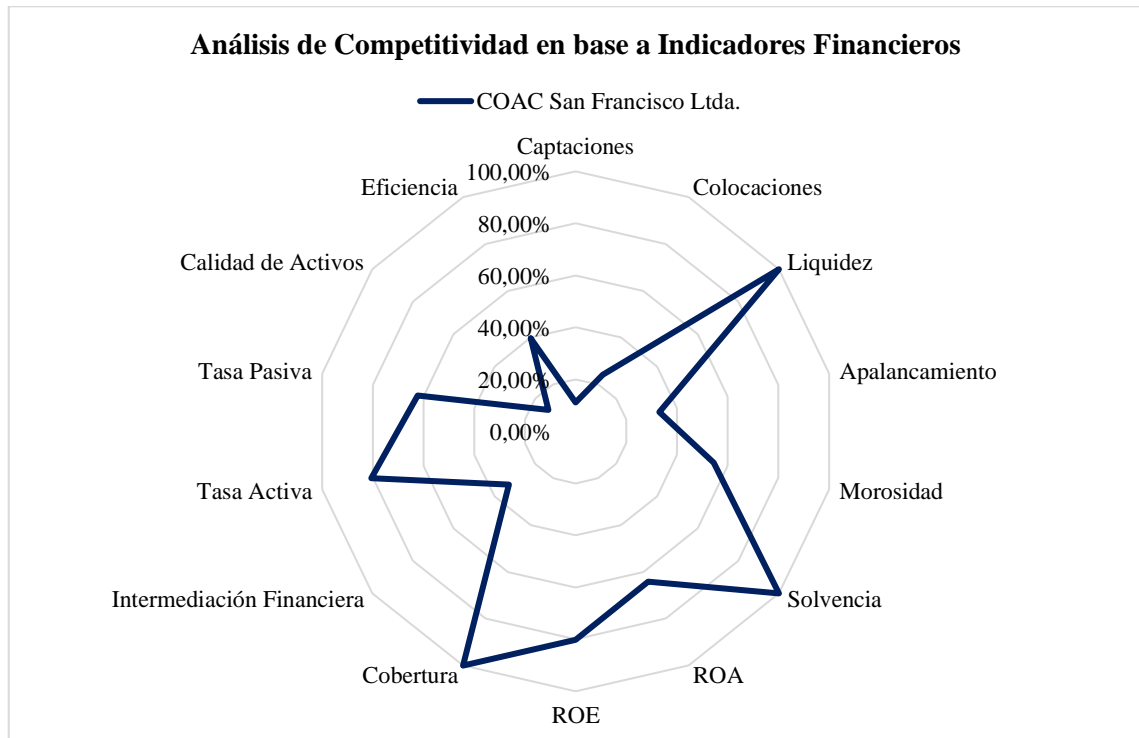


Ilustración 16-5: Análisis Competitividad COAC San Francisco Ltda

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la COAC San Francisco y relacionando cada indicador financiero se evidencia que dicha Cooperativa de Ahorro y Crédito presenta buenos ratios financieros en liquidez con un 100% sobre 100% al igual que en su Cobertura y Solvencia con un 100%, sin embargo, en temas de colocaciones y captaciones posee un 24,19% y 11,04% respectivamente y en intermediación financiera con un 32,93%. En el ROA - ROE con un 64,29% y 80,28% respectivamente. Tomando en consideración el apalancamiento esta posee un 32,99% denotando que posee endeudamiento y en la calidad de activos un 13,55%; sin embargo, su morosidad se encuentra en 54,55% en este último aspecto en donde tendría que tomar atención la COAC.

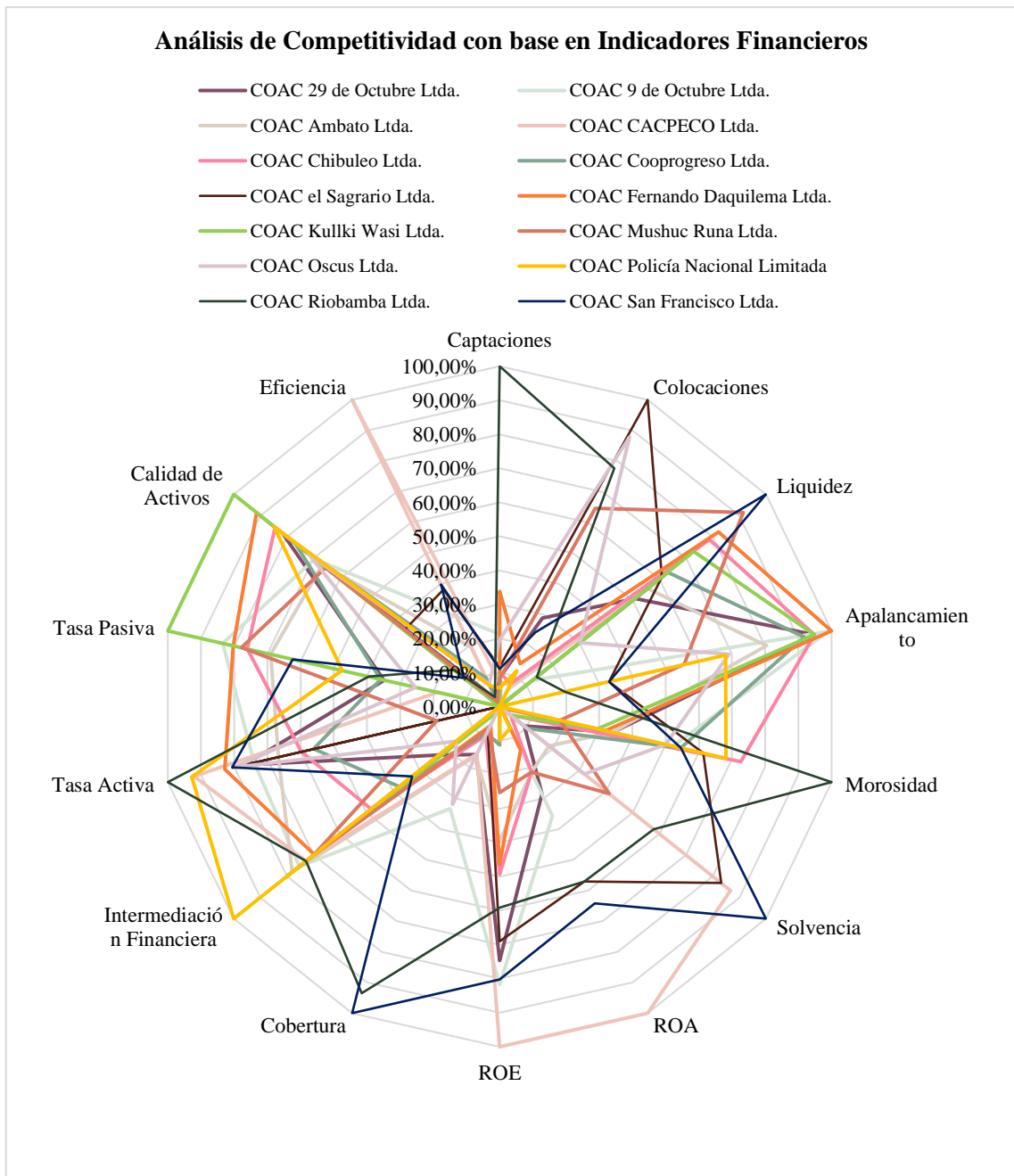


Ilustración 17-5: Análisis de competitividad integrado (Diagrama de telaraña)

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Para mejorar la comprensión del análisis de competitividad integrado por las 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito con base en sus indicadores financieros, se evidencia una ilustración representada por un diagrama de barras.

Análisis de Competitividad en base a Indicadores Financieros

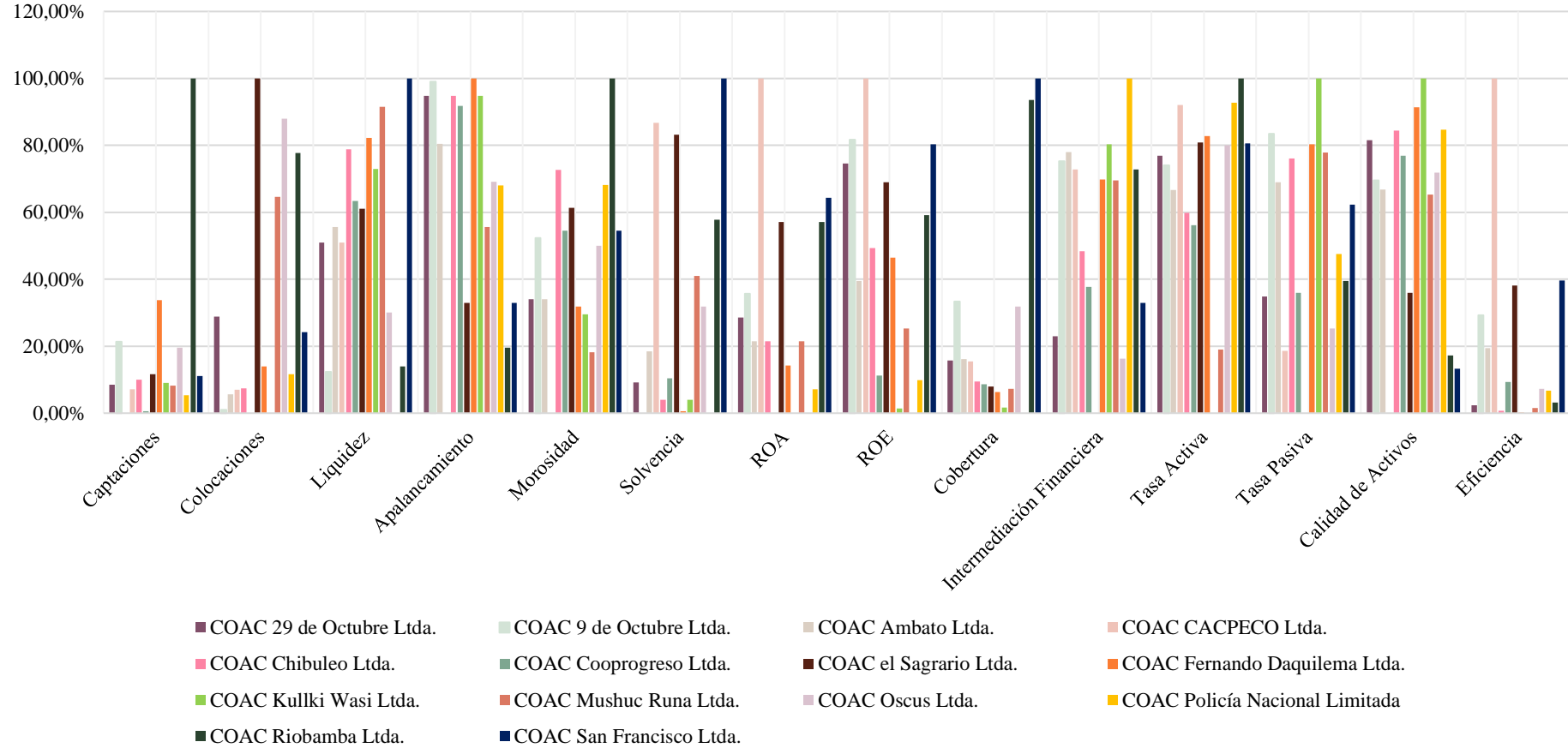


Ilustración 18-5: Análisis de competitividad integrado (Gráfico de columnas agrupadas)

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la tabla comparativa y las ilustraciones presentadas, se puede evidenciar que la COAC Riobamba es quien lidera en el tema de Captaciones mientras que la COAC Sagrario es quien lidera en las Colocaciones; caso contrario de las COAC Ambato y Kullki Wasi que se encuentran en las últimas posiciones (captaciones y colocaciones) respectivamente. Al hablar de liquidez, la COAC que lidera este rubro es la San Francisco mientras que la COAC Policía Nacional se encuentran en último lugar.

De acuerdo con el Apalancamiento, la COAC Fernando Daquilema lidera la posición al contrario de la COAC Cacpeco que obtiene mayor nivel de endeudamiento. En relación con la morosidad, la COAC Riobamba es la que posee menor morosidad al contrario de la COAC CACPECO que se encuentra en último lugar con mayor índice de morosidad. Al hablar de la Solvencia la COAC San Francisco lidera este rubro mientras que la COAC Policía Nacional se encuentra en último lugar. En cuanto al ROA y ROE la COAC Cacpeco lidera estos rubros mientras que Kullki Wasi y OSCUS se encuentran en último lugar respectivamente. En relación con la cobertura la COAC San Francisco se encuentra en primer lugar, caso contrario de la COAC Policía Nacional que se encuentra en último lugar.

En cuanto a la Intermediación Financiera la COAC Policía Nacional lidera este rubro mientras que la COAC Sagrario están en la última posición. En la Calidad de Activos la COAC Kullki Wasi se encuentra en primer lugar y la COAC Cacpeco en la última posición. En temas de Eficiencia la COAC CACPECO lidera este rubro y la COAC Kullki Wasi se encuentra en último lugar.

Finalmente, en temas de tasas activas la COAC que lidera es la Riobamba, al contrario que la COAC Kullki Wasi quien posee la más alta tasa de interés activa; mientras que esta última COAC lidera el rubro en tasa pasiva teniendo la mejor tasa de interés pasiva del mercado al contrario que la COAC Sagrario posee la tasa menos competitiva.

5.2.2.3 *Matriz de Perfil Competitivo*

El análisis de la Matriz de Perfil Competitivo (MPC), busca a través de un análisis, determinar las fortalezas y debilidades de una empresa por medio de una visión general de sus puntos fuertes o débiles, comparándola con otras empresas que tengan actividades similares para determinar acciones o estrategias con la finalidad de llegar a ser elegido por los usuarios, frente a sus competidores.

A continuación, se explica el proceso de elaboración de la MPC.

En primer lugar, se determinaron las dimensiones con base en las preguntas de la encuesta desarrollada a los socios, las mismas que fueron consideradas anteriormente por el gerente de la UPROCACH como aquellos factores para medir la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a las cuales se les asignó una ponderación o peso para calcular su puntuación y poder determinar finalmente a la COAC más competitiva.

Para entender la Matriz de Perfil Competitivo hay que considerar lo siguiente:

- **Peso:** ponderación otorgada a criterio de experto. Esta va de 0,1 a 1.
- **Rating:** es resultado de la suma de los pesos otorgados por cada factor o alternativa con base en las preguntas de la encuesta realizada, se representa en la Matriz con la letra R.
- **Puntaje:** es resultado de la multiplicación del rating por el peso ponderado, se representa en la Matriz con la letra P.

A continuación, se evidencia la Matriz de Competitividad desarrollada, además, en el ANEXO B se evidencia el cálculo por cada dimensión considerada para determinar el rating por cada Cooperativa de Ahorro y Crédito, así como también su puntaje para finalmente determinar la suma total del Perfil Competitivo.

Tabla 3-5: Matriz de Perfil Competitivo

Matriz de Perfil Competitivo																													
COAC	Peso	29 de Octubre Ltda.		9 de Octubre Ltda.		Ambato Ltda.		CACPEC O Ltda.		Chibuleo Ltda.		Cooprogreso Ltda.		Sagrario Ltda.		Daquilema Ltda.		Kullki Wasi Ltda.		Mushuc Runa Ltda.		Oscus Ltda.		Policía Nacional Limitada		Riobamba Ltda.		San Francisco Ltda.	
		R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P
Información Adecuada	0,05	12,3	0,6	12,3	0,6	12,8	0,6	11,3	0,6	12,6	0,6	11,8	0,6	12,8	0,6	11,7	0,6	13,4	0,7	12,5	0,6	11,1	0,6	12,3	0,6	11,5	0,6	11,7	0,6
Requisitos Créditos	0,20	6,7	1,3	7,6	1,5	7,8	1,6	6,2	1,2	6,7	1,3	7,9	1,6	7,7	1,5	6,5	1,3	8,7	1,7	6,4	1,3	6,0	1,2	6,9	1,4	6,5	1,3	7,3	1,5
Servicio al cliente	0,15	5,4	0,8	6,9	1,0	6,8	1,0	6,6	1,0	6,8	1,0	7,5	1,1	8,2	1,2	6,2	0,9	8,7	1,3	7,3	1,1	6,6	1,0	7,3	1,1	6,8	1,0	7,2	1,1
Satisfacción del Cliente	0,10	6,7	0,7	6,7	0,7	6,6	0,7	6,9	0,7	7,4	0,7	6,8	0,7	8,0	0,8	7,0	0,7	7,6	0,8	6,8	0,7	6,8	0,7	6,5	0,7	7,2	0,7	6,9	0,7
Seguridad de acceso a la entidad financiera	0,15	11,6	1,7	12,3	1,8	12,8	1,9	11,9	1,8	11,7	1,7	12,8	1,9	12,6	1,9	11,2	1,7	13,6	2,0	12,6	1,9	11,7	1,8	11,7	1,8	11,3	1,7	12,5	1,9
Capacidad técnica	0,05	10,8	0,5	13,5	0,7	13,5	0,7	11,4	0,6	12,3	0,6	14,0	0,7	12,8	0,6	11,7	0,6	14,0	0,7	13,5	0,7	12,3	0,6	11,9	0,6	11,9	0,6	13,5	0,7
Multicanalidad	0,20	12,6	2,5	13,5	2,7	13,5	2,7	11,0	2,2	13,1	2,6	11,9	2,4	12,7	2,5	12,1	2,4	10,4	2,1	13,5	2,7	12,5	2,5	12,8	2,6	11,9	2,4	13,0	2,6
Seguridad multicanalidad	0,05	12,1	0,6	12,0	0,6	11,3	0,6	12,0	0,6	12,2	0,6	10,8	0,5	12,3	0,6	12,1	0,6	12,7	0,6	12,5	0,6	11,8	0,6	12,2	0,6	11,6	0,6	11,9	0,6
Facilidad de acceso a productos financieros	0,05	7,5	0,4	7,0	0,3	6,9	0,3	7,7	0,4	8,6	0,4	7,3	0,4	8,7	0,4	6,8	0,3	8,6	0,4	7,2	0,4	7,3	0,4	7,8	0,4	7,1	0,4	7,4	0,4
Total	1,00		9,21		10,00		10,05		9,01		9,74		9,86		10,32		9,13		10,33		9,91		9,21		9,63		9,21		9,91

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

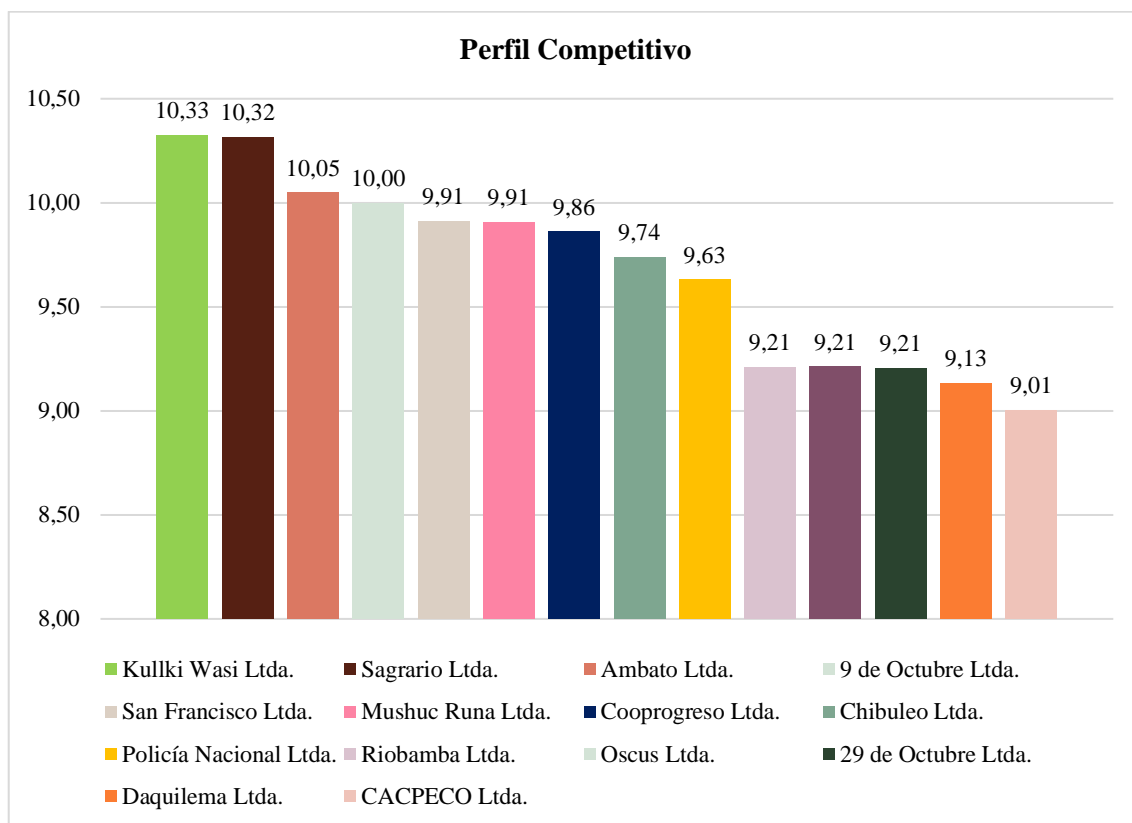


Ilustración 19-5: Perfil Competitivo

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Conforme a la Matriz de Perfil Competitivo y a la presente ilustración se evidencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito con mayor puntaje y por lo tanto, **más competitiva en las dimensiones propuestas es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 10,33** seguida de la COAC Sagrario con 10,32, la COAC Ambato con 10,05, la COAC 9 de Octubre con 10,00, la COAC San Francisco y la COAC Mushuc Runa con 9,91, la COAC Cooprogreso con 9,86, la COAC Chibuleo con 9,74, la COAC Policía Nacional con 9,63, la COAC Riobamba, la COAC Oscus y la COAC 29 de Octubre con 9,21, la COAC Fernando Daquilema con 9,13 y la COAC CACPECO con 9,01 puntos.

Dimensión Información Adecuada

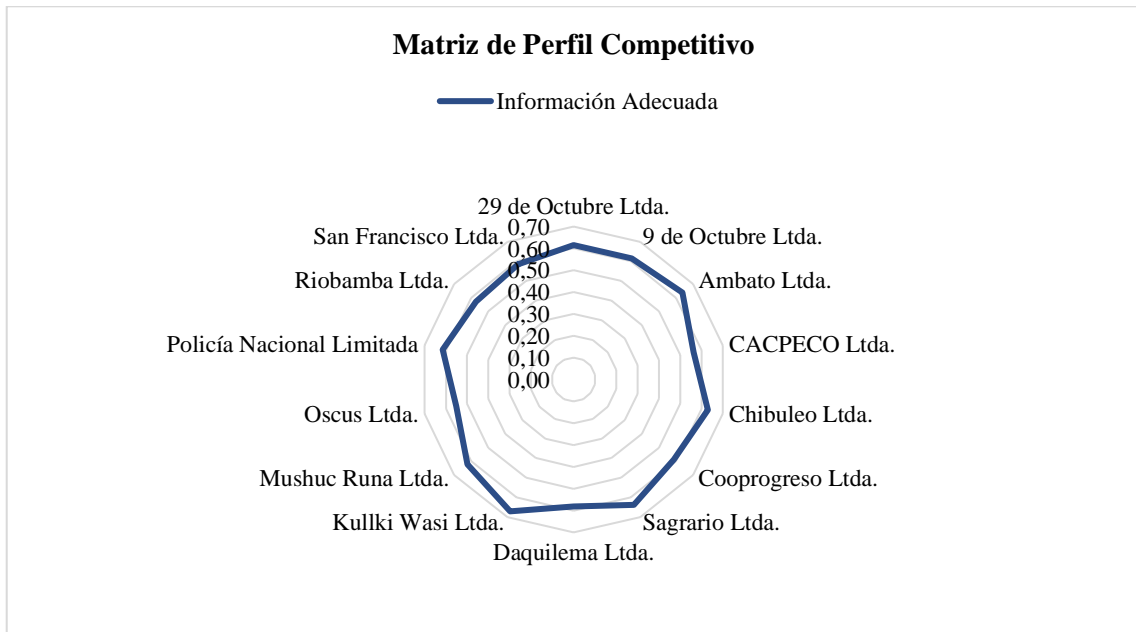


Ilustración 20-5: Información Adecuada

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Información Adecuada” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 0,67, seguido por la COAC Ambato y Sagrario con un puntaje de 0,64 mientras que, por otro lado, las COAC Cacpeco obtuvo un puntaje de 0,56 y la COAC OSCUS con 0,55. Estas dos últimas COAC deberán considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Requisitos de Crédito



Ilustración 21-5: Requisitos Créditos

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Requisitos créditos” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 1,73, seguido por la COAC Cooprogreso con un puntaje de 1,58 mientras que, por otro lado, las COAC Oscus obtuvo un puntaje de 1,19 y la COAC Cacpeco con 1,24. Estas dos últimas COAC deberán considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Servicio al Cliente



Ilustración 22-5: Servicio al cliente

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Servicio al cliente” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 1,31, seguido por la COAC Sagrario con un puntaje de 1,23 mientras que, por otro lado, las COAC 29 de Octubre con 0,81 y la COAC Daquilema con 0,93. Estas dos últimas COAC deberán considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Satisfacción del cliente



Ilustración 23-5: Satisfacción del Cliente

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Satisfacción del cliente” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Sagrario con un puntaje de 0,80, seguido por la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 0,76 mientras que, por otro lado, la COAC Policía Nacional obtuvo un puntaje de 0,65 en la cual debe considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Seguridad de acceso



Ilustración 24-5: Seguridad de acceso a la entidad financiera

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Seguridad de acceso” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 2,03, seguido por las COAC Ambato y Cooprogreso con un puntaje de 1,91 mientras que, por otro lado, la COAC Riobamba con 1,70 y la COAC Daquilema con 1,68 en la cual estas dos últimas COAC deben considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Capacidad Técnica

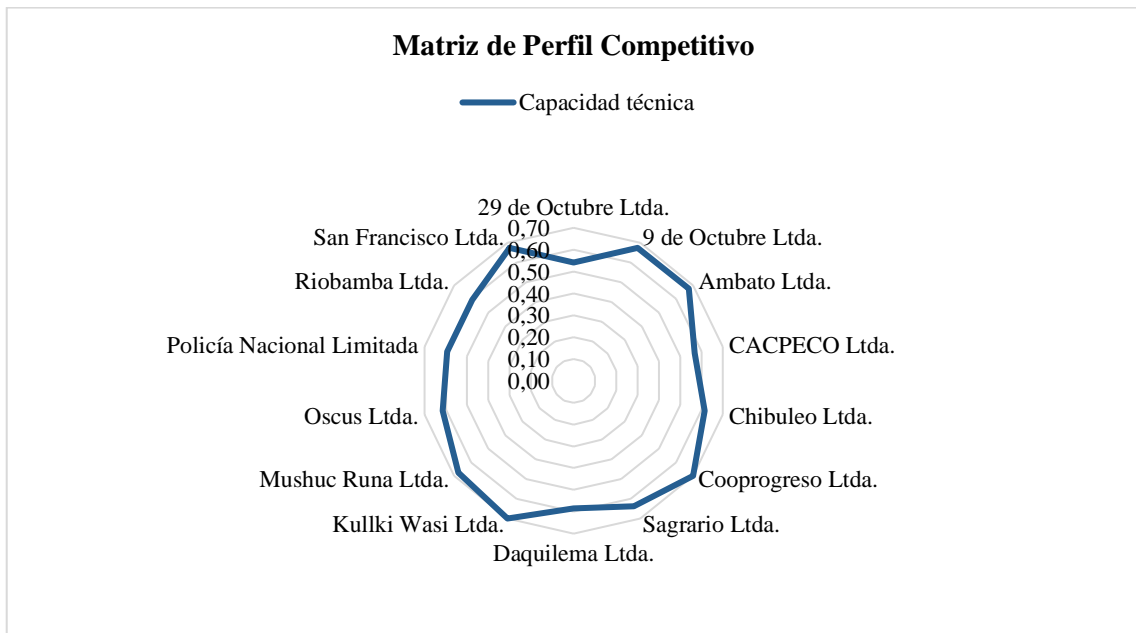


Ilustración 25-5: Capacidad técnica

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Capacidad técnica” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Kullki Wasi con un puntaje de 0,70, seguido por las COAC Mushuc Runa y San Francisco con un puntaje de 0,68 mientras que, por otro lado, la COAC Cacpeco obtuvo un puntaje de 0,57, seguido por la COAC 29 de Octubre con 0,54 en la cual estas dos últimas COAC deben considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Multicanalidad



Ilustración 26-5: Multicanalidad

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Multicanalidad” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Mushuc Runa, Ambato, 9 de Octubre con un puntaje de 2,70, mientras que, por otro lado, la COAC Cacpeco obtuvo un puntaje de 2,20, seguido por la COAC Kullki Wasi con 2,07 en la cual estas dos últimas COAC deben considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Seguridad en la multicanalidad



Ilustración 27-5: Seguridad Multicanalidad

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Seguridad multicanalidad” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Mushuc Runa, Kullki Wasi con un puntaje de 0,63, mientras que, por otro lado, la COAC Ambato obtuvo un puntaje de 0,56, seguido por la COAC Cooprogreso con 0,54 en la cual estas dos últimas COAC deben considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

Dimensión Facilidad de acceso a productos financieros



Ilustración 28-5: Facilidad de acceso a productos financieros

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

En relación con la dimensión “Facilidad de acceso a productos financieros” la COAC que obtuvo mayor calificación y por lo tanto mayor aceptación de sus socios frente a este factor es la COAC Sagrario, Chibuleo y Kullki Wasi con un puntaje de 0,43, mientras que, por otro lado, la COAC 9 de Octubre obtuvo un puntaje de 0,35, seguido por la COAC Ambato y Daquilema con 0,34 en la cual estas dos últimas COAC deben considerar este factor como indispensable para aumentar la competitividad en su sector.

5.2.2.4 Comparativo de los Indicadores Financieros y la Matriz de Perfil Competitivo

Una vez realizada la matriz de competitividad con base en los indicadores financieros y la MPC con base a dimensiones internas o perspectivas de los socios de las COAC se desarrolló una tabla comparativa entre estas dos metodologías para determinar y diferenciar a las COAC eligiendo a la más competitiva en cada indicador y dimensión analizada.

A continuación, se observa una tabla integral comparativa con los resultados considerando las dos metodologías utilizadas.

Tabla 4-5: Comparación Integral

COAC/Dimensión	MPC	Captaciones	Colocaciones	Liquidez	Apalancamiento	Morosidad	Solvencia	ROA	ROE	Cobertura	Intermediación Financiera	Tasa Activa	Tasa Pasiva	Calidad de Activos	Eficiencia
Kullki Wasi Ltda.	10,33	9,0%	0,0%	73,0%	94,8%	29,5%	4,0%	0,0%	1,4%	1,7%	80,4%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Sagrario Ltda.	10,32	11,6%	100,0%	61,0%	33,0%	61,4%	83,2%	57,1%	69,0%	8,0%	0,0%	80,8%	0,0%	35,9%	38,1%
Ambato Ltda.	10,05	0,0%	5,6%	55,6%	80,4%	34,1%	18,5%	21,4%	39,4%	16,2%	77,9%	66,6%	69,0%	66,7%	19,4%
9 de Octubre Ltda.	10,00	21,3%	0,9%	12,4%	99,0%	52,3%	0,0%	35,7%	81,7%	33,4%	75,2%	74,0%	83,5%	69,5%	29,3%
San Francisco Ltda.	9,91	11,0%	24,2%	100,0%	33,0%	54,5%	100,0%	64,3%	80,3%	100,0%	32,9%	80,6%	62,3%	13,3%	39,6%
Mushuc Runa Ltda.	9,91	8,2%	64,7%	91,5%	55,7%	18,2%	41,0%	21,4%	25,4%	7,3%	69,5%	19,0%	77,8%	65,4%	1,5%
Cooprogreso Ltda.	9,86	0,6%	0,0%	63,3%	91,8%	54,5%	10,4%	0,0%	11,3%	8,7%	37,8%	56,1%	35,9%	76,9%	9,3%
Chibuleo Ltda.	9,74	10,1%	7,4%	78,8%	94,8%	72,7%	4,0%	21,4%	49,3%	9,5%	48,3%	59,8%	76,1%	84,4%	0,7%
Policía Nacional Limitada	9,63	5,4%	11,6%	0,0%	68,0%	68,2%	0,0%	7,1%	9,9%	0,0%	100,0%	92,8%	47,5%	84,7%	6,8%
Riobamba Ltda.	9,21	100,0%	77,7%	13,9%	19,6%	100,0%	57,8%	57,1%	59,2%	93,5%	72,8%	100,0%	39,4%	17,2%	3,2%
Oscus Ltda.	9,21	19,6%	87,9%	30,1%	69,1%	50,0%	31,8%	0,0%	0,0%	31,9%	16,3%	80,1%	25,4%	71,9%	7,3%
29 de Octubre Ltda.	9,21	8,5%	28,8%	51,0%	94,8%	34,1%	9,2%	28,6%	74,6%	15,7%	23,0%	76,9%	34,9%	81,5%	2,3%
Daquilema Ltda.	9,13	33,8%	14,0%	82,2%	100,0%	31,8%	0,6%	14,3%	46,5%	6,3%	69,8%	82,8%	80,3%	91,4%	0,2%
CACPECO Ltda.	9,01	7,1%	7,0%	51,0%	0,0%	0,0%	86,7%	100,0%	100,0%	15,5%	72,8%	92,1%	18,7%	0,0%	100,0%

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

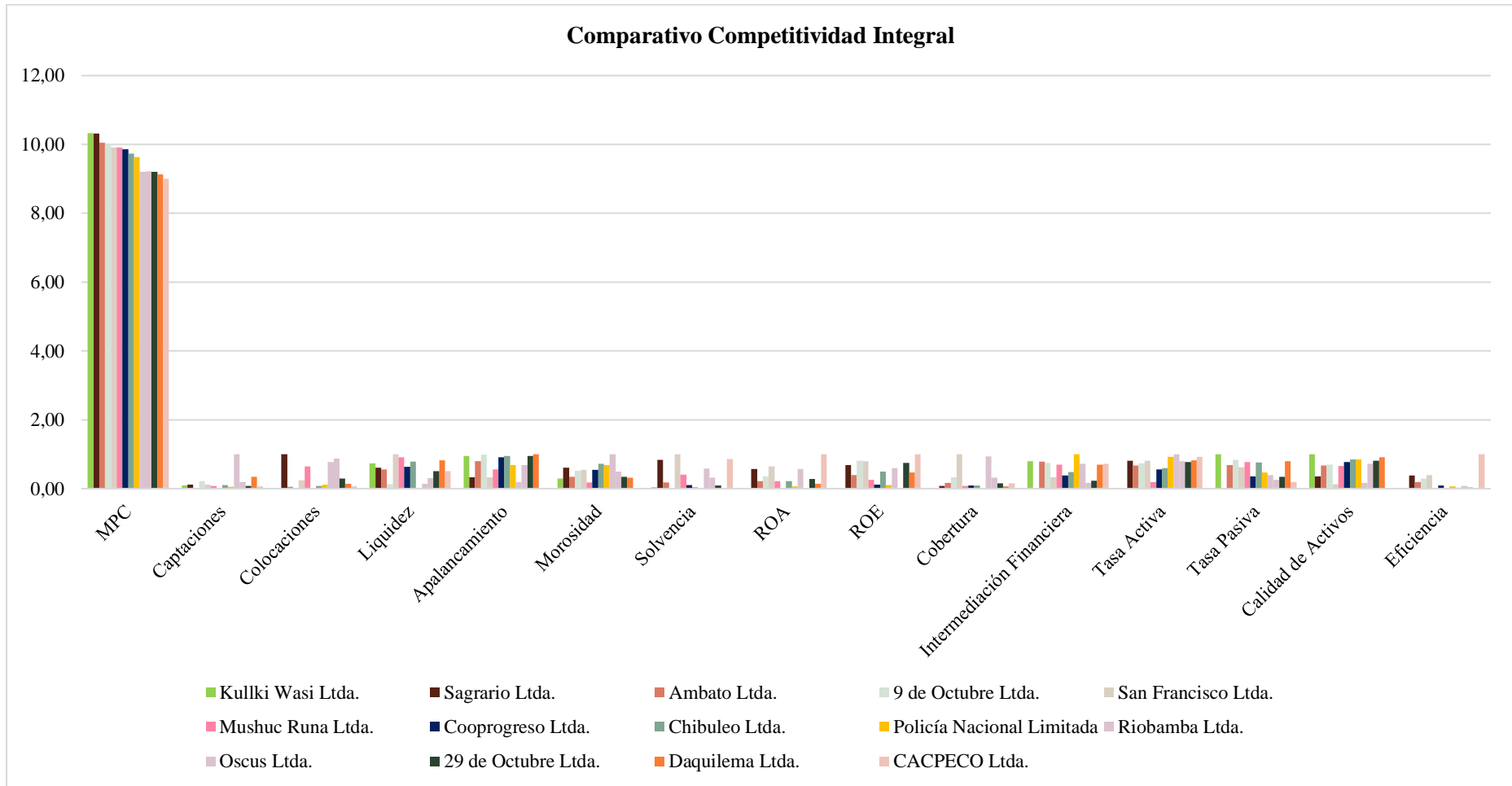


Ilustración 29-5: Comparativo competitividad integral

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

De acuerdo con el cuadro comparativo de competitividad integral se obtuvieron los siguientes resultados:

La COAC Kullki Wasi es la más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 10,33 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el quinto lugar con un 73% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto décimo segundo con un 29,5%, en la solvencia se encuentra en el puesto décimo primero con 4% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto décimo cuarto con el 0% y décimo tercero con el 1,4% respectivamente.

La COAC Sagrario es la segunda más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 10,32 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el séptimo lugar con un 61,0% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto cuarto con un 61,4%, en la solvencia se encuentra en el puesto tercero con 83,2% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto tercero con el 57,1% y quinto con el 69,0% respectivamente.

La COAC Ambato es la tercera más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 10,05 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el octavo lugar con un 55,6% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto noveno con un 34,1%, en la solvencia se encuentra en el puesto séptimo con 18,5% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto octavo con el 21,4% y noveno con el 39,4% respectivamente.

La COAC 9 de Octubre es la cuarta más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 10,00 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el noveno lugar con un 12,4% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto séptimo con un 52,3%, en la solvencia se encuentra en el puesto décimo cuarto con un 0% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto quinto con el 35,7% y segundo con el 81,7% respectivamente.

La COAC San Francisco es la quinta más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,91 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el primer lugar con un 100%% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto sexto con un 54,5%, en la solvencia se encuentra en el primer lugar

con 100% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el segundo lugar con el 64,3% y tercer lugar con el 80,3% respectivamente.

La COAC Mushuc Runa es la sexta más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,91 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el segunda lugar con un 91,5% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto décimo tercero con un 18,2%, en la solvencia se encuentra en el puesto quinto con 41,0% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto noveno con el 21,4% y décimo con el 25,4% respectivamente.

La COAC COOPROGRESO es la séptima más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,86 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el sexto lugar con un 63,3% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto quinto con un 54,5%, en la solvencia se encuentra en el puesto octavo con 10,4% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto décimo segundo con el 0% y décimo primero con el 11,3% respectivamente.

La COAC CHIBULEO es la octava más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,74 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el cuarto lugar con un 78,8% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el segundo lugar con un 72,7%, en la solvencia se encuentra en el décimo puesto con 4% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto séptimo con el 21,4% y 49,3% respectivamente.

La COAC Policía Nacional es la novena más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,63 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el décimo cuarto lugar con un 0% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el tercer lugar con un 68,2%, en la solvencia se encuentra en el puesto décimo tercero con 0% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto décimo primero con el 7,1% y décimo segundo con el 9,9% respectivamente.

La COAC Riobamba es la décima cooperativa más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,21 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el décimo segundo lugar con un 13,9% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el primer lugar con un 100%, es decir, posee el índice más bajo;

en la solvencia se encuentra en el cuarto lugar con 57,8% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el cuarto lugar con el 57,1% y sexto lugar con el 59,2% respectivamente.

La COAC OSCUS es la décima primera cooperativa más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,21 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el décimo primer lugar con un 30,1% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el octavo lugar con un 50%, en la solvencia se encuentra en el sexto lugar con 31,8% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el puesto décimo tercero con el 0% y décimo cuarto con el 0% respectivamente.

La COAC 29 de Octubre es la décima segunda cooperativa más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,21 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el noveno lugar con un 51% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el décimo lugar con un 34,1%, en la solvencia se encuentra en el noveno lugar con 9,2% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el sexto puesto con el 28,6% y cuarto lugar con el 74,6% respectivamente.

La COAC Fernando Daquilema es la décima tercera cooperativa más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,13 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el tercer lugar con un 82,2% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el décimo primer lugar con un 31,8%, en la solvencia se encuentra en el puesto décimo segundo con 0,6% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el décimo primer lugar con el 14,3% y octavo lugar con el 46,5% respectivamente.

La COAC CACPECO es la décima cuarta cooperativa más competitiva en relación con las dimensiones de percepción de los socios con un 9,01 y en sus indicadores financieros en relación con la liquidez se ubica en el décimo lugar con un 51% con relación a su máximo valor 100%, en la morosidad esta se encuentra en el puesto décimo cuarto lugar con un 0%, en la solvencia se encuentra en el segundo lugar con 86,7% y con relación a su rentabilidad ROA y ROE esta se encuentra en el primer lugar con el 100% en ambos indicadores.

5.3 Estrategias de Competitividad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el cantón Riobamba

Una vez analizada la situación financiera y la percepción de los socios post Covid de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, ubicadas en la ciudad de Riobamba con la utilización de metodologías que permitieron verificar cual es más competitiva que otra en tal factor.

Se evidencia la necesidad de generar estrategias direccionadas en mantener y mejorar la competitividad de este sector financiero en cuanto a: liquidez, rentabilidad, solvencia, morosidad, inclusión financiera, nivel de captaciones y colocaciones como los puntos más fuertes de las COAC. Así como también estrategias enfocadas en mejorar el balcón de servicios, seguridad informática, talento humano e infraestructura tecnológica (multicanalidad). Por ello, las estrategias propuestas se basan en 2 enfoques:

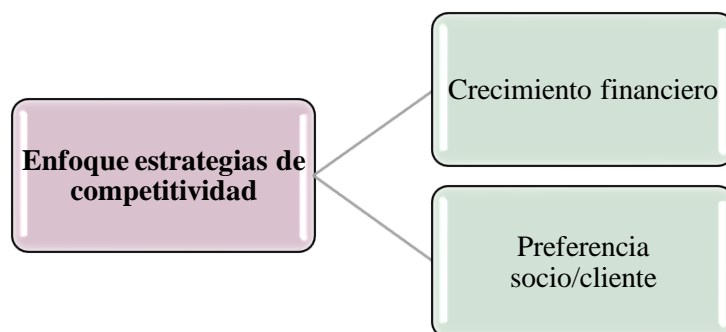


Ilustración 30-5: Enfoque estrategias de competitividad

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Enfoque crecimiento financiero

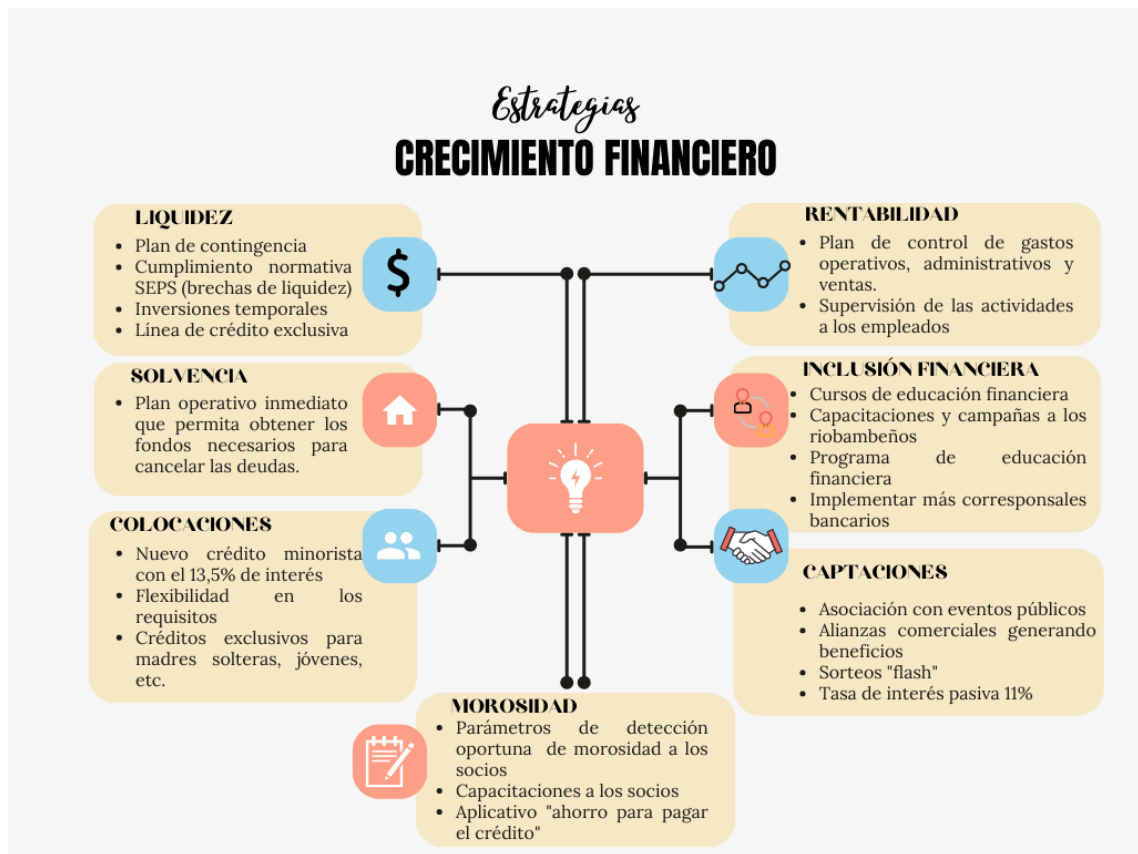


Ilustración 31-5: Estrategias crecimiento financiero

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

A continuación, se explican cada una de las estrategias para el enfoque de crecimiento financiero además de su indicador de cálculo.

Tabla 5-5: Estrategias crecimiento financiero

Código Estrategia	Descripción	Kpi's
Liquidez		
E.C.F.L 01	Se recomienda que las entidades financieras de la economía popular y solidaria cuenten con un plan de contingencia direccionado en un fondo de reserva para afrontar los tiempos de crisis o falta de dinero.	$\frac{(Plan\ de\ contingencia\ utilizados)}{(Plan\ de\ contingencia\ planificados\ a\ utilizar)} * 100$
E.C.F.L 02	Cumplir con la normativa que impone la SEPS a informar anualmente las brechas de liquidez y dar a conocer su posición de liquidez en riesgo de los escenarios previstos, esto con la finalidad de obtener una ayuda oportuna por parte del organismo de control para afrontar la falta de dinero en la cooperativa.	$\frac{(Fondos\ disponibles)}{(Depósitos\ a\ Corto\ plazo)} * 100$
E.C.F.L 03	Considerar tener activos líquidos definidos en inversiones temporales que puedan ser transformadas en dinero de manera rápida ante una eventual pérdida de la liquidez y que con ello puedan enfrentar este desajuste. Dentro de esto, se recomienda no tener sobre exceso de liquidez puesto que significa dinero sin movimiento, lo cual no generaría ningún beneficio a la entidad. Si no más bien, considerar destinar un porcentaje conforme sus colocaciones de crédito para generar inversiones y reinversiones.	$\frac{(Activos\ líquidos\ creados)}{(Activos\ líquidos\ planificados)} * 100$
E.C.F.L 04	Creación de una línea de crédito enfocada en obtener los recursos necesarios para afrontar los periodos de iliquidez.	$\frac{(Fondos\ disponibles)}{(Depósitos\ a\ Corto\ plazo)} * 100$
Rentabilidad		
E.C.F.R 01	Considerar la reducción de gastos innecesarios logrando la optimización de los recursos, por lo que sería necesario que las entidades financieras cuenten con un plan de control de gastos operativos , de ventas y comercialización. Además, que el plan cuente con su adecuada supervisión de las tareas de los empleados operativos verificando que estos sean más productivos y así generar mayor rentabilidad.	$\frac{(Ingresos - Gastos)}{((Activo\ Total\ Promedio * 12)/mes)} * 100$

Solvencia		
E.C.F.S 01	Para aumentar la solvencia dentro de las COAC es necesario que cuenten con un plan de contingencia direccionado en un plan operativo inmediato que les permita obtener los fondos necesarios para cancelar sus deudas. Por otro lado, que la COAC busque aumentar sus colocaciones y captaciones a través de una nueva línea de productos y servicios financieros en grupos prioritarios dinamizando de esa manera la inclusión financiera.	$((Total\ Activo)/(Total\ Pasivo)) * 100$
Morosidad		
E.C.F.M 01	Para disminuir la morosidad de las COAC se propone que cada entidad financiera lleve un manejo adecuado de la información relacionada al crédito que disponen sus socios el cual permita la detección rápida y oportuna de la falta de pago, además, de implementar un sistema con tecnología más avanzada el cual permita generar parámetros técnicos de detección temprana para evitar que los socios caigan en mora si estos no son aptos para mantener un crédito.	$(Cartera\ Improductiva)/(Cartera\ Bruta) * 100$
E.C.F.M 02	Brindar capacitaciones a los socios que poseen un crédito otorgándoles información oportuna el mismo que permita tener un seguimiento al crédito que mantienen y detectar problemas anticipados con el objetivo de no caer en la cartera morosa ni vencida. La capacitación hacia los encargados de crédito también es indispensable ya que mediante esto se espera que los asesores de crédito lo destinen para quienes lo necesitan, pero se encuentran en la capacidad de pago para cancelar en su totalidad el crédito.	$(Capacitaciones\ a\ los\ socios\ sujetos\ de\ crédito\ realizadas)/(Capacitaciones\ a\ los\ socios\ sujetos\ de\ crédito\ planificados) * 100$
E.C.F.M 03	Se propone que las acciones que podrían optar las COAC mediante sus asesores de crédito para disminuir la morosidad pueden ser: seguimiento a los socios que poseen un crédito a través de llamadas telefónicas y visitas a su lugar de trabajo para verificar que se encuentren generando ingresos los cuales los puedan destinar al pago oportuno y, además, recordatorios de proximidad a la fecha de pago de cuota del crédito.	$(Programa\ de\ seguimiento\ a\ los\ socios\ de\ crédito)/(Programa\ de\ seguimiento\ a\ los\ socios\ de\ crédito\ planificados) * 100$

E.C.F.M 04	Mediante la aplicación móvil de las COAC se propone implementar un sistema que permita guardar los ahorros de los socios por cada transacción que realicen en el cual se destine un porcentaje mínimo el cual vaya a una cuenta de “ Ahorro programado para crédito ” permitiendo así obtener una ayuda que disminuya el monto total del pago de la cuota.	<i>Ahorro programado para crédito implementada en cada cuenta del socio) /(Ahorro programado para crédito planificado a implementar) * 100</i>
Inclusión Financiera		
E.C.F. IF 01	Para incrementar el porcentaje de inclusión financiera de los socios y clientes o usuarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es indispensable considerar generar cursos básicos de educación financiera enfocados en cómo gestionar sus ingresos, gastos y poder retribuirlos también hacia la inversión. Además, temas de cómo manejar sus finanzas personales, familiares y empresariales, el manejo de plataformas como Excel en donde pueden generar cálculos para sus costos y gastos, tips financieros sobre las tarjetas de crédito y débito, enseñanza del cálculo de la tabla de amortización para la cuota del crédito y fomentar de esta manera nuevos emprendimientos y así más generación de empleo.	<i>(Cartera Bruta/(Depósitos a la vista + Depósitos a plazos)) * 100</i>
E.C.F. IF 02	Por otro lado, realizar capacitaciones a través de campañas a todas las comunidades y sectores de la ciudad de Riobamba permitiendo que todos los riobambeños accedan a los productos y servicios financieros, esto dirigido especialmente a los usuarios que pertenecen a una clase vulnerable los cuales no podrán realizar el curso normalmente, por lo que un programa de ayuda para fomentar la educación financiera a personas adultas, madres solteras e incluso niños permita mejorar las finanzas de cada familia. De esta manera, se pretende lograr una mayor inclusión financiera para que puedan acceder a los créditos y a destinar sus ahorros en las COAC.	<i>(Capacitaciones a comunidades y sectores en Riobamba realizadas) /(Capacitaciones a comunidades y sectores planificados) * 100</i>
E.C.F. IF 03	Además, para mejorar la inclusión financiera se pretende implementar más corresponsales bancarios cerca de los socios rurales que mantienen una cuenta con la entidad financiera facilitando realizar los trámites de manera rápida y disminuyendo costos.	<i>(Número corresponsales bancarios nuevos – Número corresponsales bancarios actuales) * 100/</i>

		<i>Número corresponsales bancarios actuales.</i>
Colocaciones		
E.C.F. CC 01	Implementar un nuevo crédito destinado al comercio minorista y grupos de menos acceso otorgándoles una tasa más baja que el mercado a un 13,5% esto con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social en la ciudad de Riobamba.	<i>(ΣNúmero de créditos concedidos) /Saldo total de la cartera de crédito * 100</i>
E.C.F. CC 02	Ser más flexibles en los requisitos para los créditos otorgando plazos largos a tasas más bajas de interés, además de mejorar el tiempo de demora en los créditos.	
E.C.F. CC 03	La creación de una línea de productos de crédito exclusivamente para aquellos grupos más olvidados como para: madre solteras, personas de la tercera edad, jóvenes emprendedores y negocios populares otorgándoles facilidades de pago y beneficios como asesorías financieras para sus emprendimientos, negocios o actividades a las que destinan el crédito.	
Captaciones		
E.C.F. CP 01	<p>Implementar asociarse con eventos públicos a través del cual puedan darse a conocer a más personas que lleguen a ser posibles socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Además, implementar más alianzas con empresas comerciales o cadenas de supermercados otorgándoles beneficios al cual pueden acceder si realizan depósitos o mantienen inversiones en las COAC.</p> <p>Dentro de esta estrategia, se puede considerar límites de los depósitos a plazo fijo incentivando así las inversiones como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depósito de 1001 – 5000 se otorga un incentivo de una cafetera • Depósito de 5001 – 10000 se otorga un incentivo de una Tablet • Depósito de 10001 – 20000 se otorga un incentivo de una freidora de aire. • Depósito de 20001 – en adelante se otorga un incentivo de una bicicleta. 	<i>(Número alianzas comerciales nuevos – Número alianzas comerciales actuales) * 100/ Número alianzas comerciales actuales</i>

E.C.F. CP 02	Para incrementar las captaciones se puede ofrecer sorteos “flash” cuando los socios incentivan a sus familiares, amigos o conocidos a realizar depósitos en ahorros a la vista o en depósitos a plazo fijo. Así como también en fechas especiales como el día de la madre, día del padre, navidad, carnaval, año nuevo, día del niño realizando dichos sorteos en los que los socios puedan ganarse premios.	<i>(Sorteos flash realizados)</i> <i>/Sorteos flash planificados * 100</i>
E.C.F. CP 03	Ofrecer una tasa de interés del 11% siendo la más competitiva para que los usuarios se incentiven a depositar sus ahorros y generar ganancias. Esto previa consideración de la Regulación de tasas de interés activas y pasivas impuestas por el BCE.	<i>(ΣNúmero de captaciones concedidos)</i> <i>/Saldo total de captaciones * 100</i>

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Enfoque preferencia del socio/cliente



Ilustración 32-5: Estrategias preferencia socio/cliente

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

A continuación, se explican las estrategias elaboradas en el enfoque: preferencia del socio/cliente, además de su indicador de cálculo.

Tabla 6-5: Estrategias preferencia socio/cliente

Código Estrategia	Descripción	Kpi's
Balcón de servicios		
E.P.SC. B 01	Ofrecer la acumulación de puntos por cada transacción que realicen los socios sea depósito, retiro, apertura de cuentas, etc., la cuestión es acumular puntos que luego se puedan canjear con bonos o premios como: electrodomésticos, equipos de cómputo entre otros. Esto, además, se puede aplicar para los socios que poseen un crédito con la entidad financiera y mediante el pago oportuno de su deuda reciban boletos para participar en rifas o ganarse cupones en tiendas aliadas.	$(\Sigma \text{Puntos acumulados concedidos}) / (\text{Saldo total de puntos acumulados}) * 100$
E.P.SC. B 02	Crear vínculos comerciales con empresas reconocidas, pequeños emprendimientos o negocios esto con la finalidad de generar un “ganar-ganar” tanto para los negocios pequeños como para la entidad financiera que lograría la fidelización de sus clientes, así como también aportar al desarrollo económico de la localidad.	$\text{Vínculos comerciales realizados} / \text{Total vinculos comerciales planificados} * 100$
E.P.SC. B 03	Implementar un programa de seguimiento o servicio post venta luego de que el socio ha adquirido un producto o servicio financiero con el objetivo de lograr su fidelización.	$(\text{Programa de seguimiento o servicio post venta realizados} / \text{Programa de servicio post venta planificados}) * 100$
E.P.SC. B 04	Proporcionar la suficiente información detallada a los mismos de las consecuencias, efectos o riesgos que conllevaría obtener un crédito o depositar el dinero, etc., con el objetivo de minimizar el riesgo en la cartera morosa o simplemente conflictos y confusiones entre los trabajadores y los socios y/o clientes.	$(\text{Información de los riesgos de crédito realizados}) / (\text{Información de los riesgos de crédito planificados}) * 100$
E.P.SC. B 05	Implementar un sistema informático que considere todas las dudas, inconvenientes, sugerencias, reclamos de sus socios y clientes que permitan dar a cada socio la importancia que se merece en el sustento de sus dudas y reclamos, con el objetivo de mantenerlos satisfechos dentro de la COAC.	<i>(Dudas, inconvenientes, sugerencias y reclamos)</i>

		<i>presentados por los socios o clientes)/ (Dudas, inconvenientes sugerencias y reclamos atendidos) * 100</i>
E.P.SC. B 06	Incluir el servicio al cliente para personas con discapacidad con el objetivo de que sean incluidos en la adquisición de productos y servicios financieros. Esto se procede a través de contratar personal que tenga conocimiento en lenguaje de señas. Con ello también generar una aplicación exclusivamente para ellos.	<i>(Servicio inclusivo atención del cliente presentados)/(Servicio inclusivo de atención al cliente realizado) * 100</i>
Seguridad Informática		
E.P.SC. S 01	Implementar el Blockchain el cual es una tecnología de máxima seguridad en donde se recopilan millón de datos los cuales son imposibles de falsificar o hackear, por lo que mediante la aplicación de esta tecnología en la bases de datos de cada socio y/o cliente que posee una cuenta o realice algún trámite dentro de las instalaciones financieras cuenten con el total respaldo de que sus datos no serán robados. Permitiendo que las tarjetas de débito y de crédito no sean robadas fácilmente ni sus datos ni el dinero.	<i>(Tecnología de máxima seguridad implementada en cada cuenta del socio)/(Tecnología de máxima seguridad planificada a implementar) * 100</i>
E.P.SC. S 02	Se propone que los cajeros automáticos y las aplicaciones móviles en su mayoría cuenten con un registro único sea la huella dactilar o el reconocimiento facial el cual permita dar mayor seguridad al momento de realizar transferencias de dinero o retiros de dinero en los cajeros automáticos los cuales debido a la delincuencia son muy inseguros y tan solo las cámaras de seguridad no basta, por lo tanto, la implementación de un reconocimiento único por socio adicionalmente que se permita que otra persona de confianza lo tenga haría que los usuarios se sientan seguros cuando acceden a las entidades financieras a realizar sus diligencias.	<i>(Registro único de máxima seguridad implementada en cada cuenta del socio)/ (Registro único de máxima seguridad planificada a implementar) * 100</i>
Capacidad técnica del personal		
E.P.SC. CT 01	Para incrementar la capacidad técnica de los empleados y trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es necesario que se brinden capacitaciones de manera frecuente, es decir, 2 capacitaciones al mes enfocados en su	

	desempeño laboral con la finalidad de lograr una especialización en cada uno de ellos y así logren ser más eficientes en el logro de sus resultados.	<i>(Capacitaciones al personal realizadas)</i> <i>/(Capacitaciones al personal planificadas)</i> * 100
E.P.SC. CT 02	Generar un ambiente propicio para el trabajo el mismo que se base en los valores de la entidad financiera fomentando una cultura organización y un buen clima laboral ya que esto disminuirá los conflictos que pueden generarse dentro de las instalaciones y entorpecer las actividades diarias.	<i>(Actividades realizadas para mejorar el clima laboral)/</i> <i>(Actividades planificadas para mejorar el clima laboral) * 100</i>
E.P.SC. CT 03	Implementar en cada una de las COAC un sistema de reconocimiento al mejor trabajador para así recompensar los logros que ha obtenido.	<i>(Reconocimientos realizados)/</i> <i>(Reconocimientos planificados) * 100</i>
E.P.SC. CT 04	La evaluación constante a su equipo de trabajo a través de una metodología que implique utilizar la tecnología permitiendo calificar a cada uno de ellos y determinar las fortalezas así como también las debilidades de cada equipo en el cual la COAC tiene una visión general para poder actuar y permitir incrementar la capacidad técnica de sus empleados generando resultados positivos para la entidad financiera.	<i>(Evaluación al personal realizado)/</i> <i>(Evaluación al personal planificado) * 100</i>
Infraestructura tecnológica		
E.P.SC. IT 01	Brindar capacitaciones sobre el manejo de la tecnología en lo referente a la multicanalidad como: los cajeros automáticos, aplicativos móviles, funcionamiento del Call Center, páginas web entre otros con la finalidad de adaptarlos a la nueva tecnología el cual brinda una facilidad de acceso a los procesos y de esta manera se busca incluir a todos los socios a usar estos servicios financieros y así evitarse las largas filas de espera. Además, generar un programa en el que se brinde información no solo de cómo usar si no también de los beneficios que esto conlleva para ellos.	<i>(Capacitaciones realizadas de multicanalidad a los socios)/</i> <i>(Capacitaciones planificadas de multicanalidad a los socios) * 100</i>
E.P.SC. IT 02	Creación de una aplicación móvil que abarque todos los servicios que se brindan actualmente como los pagos de servicios básicos, transferencias, recargas, realizar inversiones, etc. Pero adicionalmente esta nueva aplicación genere estadísticas de fácil interpretación acerca de los ingresos que lleva una persona y una clasificación detallada de sus gastos o retiros de dinero con el objetivo de brindar una mejor experiencia a los usuarios al tener una imagen	

	<p>clara de sus movimientos de capital. Por otro lado, la implementación de poder evidenciar su tabla de amortización de un crédito y el cual genere un recordatorio de 5 días de anticipación el cual permita que las socios tengan en mente la fecha de pago y de esta manera no se atrasen generando así una ventaja competitiva a través de la excelencia operativa y tecnológica que aumente la productividad y garantice la eficacia y eficiencia del servicio.</p>	<p><i>(Número de ingresos a la aplicación móvil realizadas por los socios)/ (Total de socios con aplicación móvil) * 100</i></p>
E.P.SC. IT 03	<p>Se propone que las COAC implementen en sus sistemas las nuevas tecnologías como son el Big Data y la Inteligencia Artificial ya que a través de ello se busca adquirir la información suficiente sobre gustos y preferencias de las personas, nivel de satisfacción con los productos y servicios financieros y cuál es su comportamiento con el uso de aquellos o que es lo que prefiere frente a otros permitiendo que las entidades financieras puedan considerar estas necesidades y satisfacerlas otorgando productos en base a sus gustos, preferencias y requerimientos, en tal caso esto logra mejorar el servicio al cliente haciéndolo sentir satisfecho con su COAC.</p>	<p><i>(Tecnología Big Data e Inteligencia Artificial implementada)/(Tecnología Big Data e Inteligencia Artificial planificada a implementar) * 100</i></p>

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La indagación teórica abordada en el presente estudio permitió establecer los conocimientos base para desarrollarlo, y así continuar con el estudio de investigación. Las COAC a diciembre de 2021 en el segmento 1 obtuvo 5 433 708 certificados de aportación, 14 375 millones de dólares en activos, su cartera de crédito fue de 9 913 millones de dólares y los depósitos 11 637 millones de dólares. Por otro lado, el segmento 1 fue el que tuvo una mayor representación en cuanto a su participación en el SFPS tanto en el saldo de crédito y en las operaciones de crédito.

La metodología utilizada en la investigación determinó que, los socios de las 14 COAC en su mayoría perciben que existe facilidad de acceso a los productos y servicios financieros y se sienten seguros al acceder a la entidad financiera. En relación con los indicadores financieros se obtuvo que la COAC San Francisco es la que posee la mayor liquidez y solvencia, la COAC Riobamba es la que obtiene el menor índice de morosidad, y en relación con la rentabilidad la COAC CACPECO se encuentra en primer lugar, a diciembre de 2021.

En el marco propositivo, con la utilización de matrices de competitividad como la Matriz de Perfil Competitivo, se determinó que la COAC Kullki Wasi es la más competitiva mientras que la menos competitiva es la COAC CACPECO. Con los datos obtenidos se propusieron estrategias con enfoque en crecimiento financiero y percepción del socio/cliente, las cuales buscan aumentar la competitividad de las COAC en Riobamba y con ello brindar un mejor servicio a dicha población.

6.2 Recomendaciones

Para toda investigación se recomienda, que la información recolectada parta de fuentes confiables y seguras lo cual permita utilizar una metodología y se elaboren análisis adecuados para otorgar soluciones o estrategias oportunas.

Se recomienda para futuras investigaciones ampliar los métodos y técnicas de investigación que permitan generar análisis de competitividad comparando más aristas o dimensiones que afecten a la competitividad de las COAC, de esta manera mediante la utilización de dichas técnicas y métodos se generen estrategias de valor de acorde al segmento que pertenece cada cooperativa.

Se recomienda a las COAC del segmento 1 ubicadas en el cantón Riobamba optar por las estrategias generadas en el presente estudio ya que las mismas están direccionadas en dos enfoques que le permitirán ofrecer un valor agregado en sus productos y servicios financieros generando preferencia por el socio y/o cliente llegando así a ser más competitivas destacándose frente a los demás.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, P., & Olives, J. (2022). Impacto financiero del COVID 19 en las instituciones de economía popular y solidaria del Ecuador, año 2021. *Visionario Digital*, 6(3), 97–122. Recuperado de: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i3.2197>
- Arreaza, A., López, O., & Toledo, M. (2021). *La pandemia del COVID-19 en América Latina: impactos y perspectivas*. Recuperado de: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1788/La%20Pandemia%20del%20COVID19%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina_Impactos%20y%20perspectivas.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- ASOBANCA. (2019). *Informe técnico: tasas de interés. I*. Recuperado de: www.asobanca.org.ecfb.com/asobanca@asobancos
- ASOBANCA. (2022). *Evolución de las cooperativas financieras ecuatorianas*. Recuperado de: <https://datalab.asobanca.org.ec>
- Banco Central del Ecuador. (2021a, March 31). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020: la economía ecuatoriana decreció 7,8%*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidento-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Banco Central del Ecuador. (2021b, May 12). *La pandemia por el COVID-19 generó una caída en el PIB de 6,4% de marzo a diciembre de 2020*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1427-la-pandemia-por-el-covid-19-genero-una-caida-en-el-pib-de-6-4-de-marzo-a-diciembre-de-2020>
- Banco Central del Ecuador. (2022a). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectivas 2022*. Recuperado de: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2022b, June 30). *Ecuador registró un crecimiento interanual de 3,8% en el primer trimestre de 2022*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1514-ecuador-registro-un-crecimiento-interanual-de-3-8-en-el-primer-trimestre-de-2022>
- CAF. (2020, March 27). *Medidas económicas contra el coronavirus*. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/03/medidas-economicas-contr-el-coronavirus/>
- CEPAL. (2021). *Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después*. CEPAL. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46710>
- CEPAL - OPS. (2021). *La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social*.

- CEPAL - UNDRR. (2021). *La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19): una oportunidad de aplicar un enfoque sistémico al riesgo de desastres en el Caribe*.
- Cifuentes, J. (2020). Crisis del coronavirus: impacto y medidas económicas en Europa y en el mundo. *Revista Brasileira de Geografía Económica*. Recuperado de:
<https://doi.org/10.4000/ESPACOECONOMIA.12874>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2020, February 28). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I*.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños. In *Metodología de la investigación, ¿para qué? la producción de los datos y los diseños* (1st ed.). CLACSO. Recuperado de:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Eco Business Found. (2021). COVID-19 en Latinoamérica: Impactos y oportunidades de las instituciones financieras. Enfoque en el sector agropecuario. *Development Facility*.
- Escobar, A., Velandia, G., & Navarro, E. (2018). Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito. *Revista de Estudios Cooperativos*, 127, 90–115. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/REVE.59769>
- Ferrer, R. (2020). Pandemia por COVID-19: el mayor reto de la historia del intensivismo. *Medicina Intensiva*, 44(6), 323–324. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1016/J.MEDIN.2020.04.002>
- Ferro, C., López, A., & Rodríguez, M. (1995). Estrategia competitiva en el sector financiero: elección de la mejor alternativa en el entorno de fin de siglo. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 1(3), 113–126.
- Fondo Monetario Internacional. (2020). *Evaluación del impacto de la pandemia de COVID-19 en los sectores empresarial y bancario de América Latina*.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. Recuperado de:
[http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_paradescarga/3.%20David,%20F.%20\(2008\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_paradescarga/3.%20David,%20F.%20(2008).pdf)
- Hernández, P. (2020). El impacto de la crisis del Covid-19 sobre la estabilidad financiera. *Banco de España*, 1–21. Recuperado de:
<https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/21638/1/hdc010920.pdf>
- Jácome, H. de J. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa* (L. M. Agrelo Janza, Ed.).
- Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/41183>
- Lázaro, R. (2021). Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. *Ediciones de La Universidad de Castilla- La Mancha*, 65–69.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. (2011, May 10). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Recuperado de: www.lexis.com.ec
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 1, 27.
- López, L. (2016). “Análisis Camel y el proceso de toma de decisiones en la Cooperativa San Francisco de Asís Ltda.” Universidad Técnica de Ambato.
- Luna, J. (2022). *La competitividad y estabilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el período 2015-2020 en el Ecuador*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20645/DOCUMENTO%20FINAL%20JUAN%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de La CEPAL*, 129, 10–11. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Miketta, P. (2018). *Modelo de evaluación de la competitividad para la gestión de la empresa envasadora de aguas Acqua Capri de Esmeraldas, Ecuador* [Universidad Oriente Santiago de Cuba]. Recuperado de: <https://observatorio.anec.cu/details?id=6063691a51b6a519e17a901f&type=materials&from=%2Fsearch>
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). Metodología de la investigación. In *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación* (1a ed., Vol. 2). Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512%0Ahttp://petroquimex.com/PDF/SepOct17/Desarrolla-IMP-Metodologia.pdf>
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/38763>
- Olvera, J. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación*. Seguridad y Defensa. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/119412>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Coronavirus*. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>
- Pecina, Mauricio. (2012). *Clusters y competitividad* [Universidad de Málaga]. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/900/index.htm>

- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/138497>
- Polanco, Y., Santos, P., & Cruz, G. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/175882>
- Romero, B. (2015, August 31). *La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de: <https://tusfinanzas.ec/la-estructura-del-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Samaniego, H., Naranjo, F., Cabezas, M., & Bastidas, R. (2020). Competitividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 8, 1–27. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2442/2487>
- Santillán, A., & Vela, J. (2021). *Las ventas del sector privado apalancan la recuperación*. ASOBANCA. Recuperado de: <https://asobanca.org.ec/destacadas/las-ventas-del-sector-privado-apalancan-la-recuperacion/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Rendición de cuentas 2021*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014, July). *Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Apunte-III-reducido.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017, April). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado de: <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Metodología de operaciones estadísticas*. 24–25. Recuperado de: <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Metodologia-operacion-estadistica-SFPS.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022a). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2022*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022b). *Situación del Sector Financiero Popular y Solidario, a diciembre de 2021*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Boleti%CC%81n-de-coyuntura-sobre-la-situacio%CC%81n-del-SFPS-dic-2021.pdf>
- Trejo, Karina. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/183470>

Vázquez, A., & Reyes, A. (2013). Fundamentos sobre la competitividad para el desarrollo en el sector primario. *Revista Académica de Investigación*, 4-26. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.htm>



ANEXOS

ANEXO A: CÁLCULO COMPETITIVIDAD POR INDICADOR FINANCIERO

Entidad Financiera	Captaciones	Variación Absoluta	Ponderación
RIOBAMBA LTDA	235,5	232,7	100,0%
FERNANDO DAQUILEMA	81,4	78,6	33,8%
9 DE OCTUBRE LTDA	52,4	49,6	21,3%
OSCUS LTDA	48,4	45,6	19,6%
EL SAGRARIO LTDA	29,9	27,1	11,6%
SAN FRANCISCO LTDA	28,5	25,7	11,0%
CHIBULEO LTDA	26,2	23,4	10,1%
KULLKI WASI LTDA.	23,8	21	9,0%
29 DE OCTUBRE LTDA	22,5	19,7	8,5%
MUSHUC RUNA LTDA	21,9	19,1	8,2%
CACPECO LTDA	19,4	16,6	7,1%
POLICIA NACIONAL LTDA	15,4	12,6	5,4%
COOPROGRESO LTDA	4,1	1,3	0,6%
AMBATO LTDA	2,8	0	0,0%
Rango		232,7	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Colocaciones	Variación Absoluta	Ponderación
EL SAGRARIO LTDA	21,6	21,5	100,0%
OSCUS LTDA	19	18,9	87,9%
RIOBAMBA LTDA	16,8	16,7	77,7%
MUSHUC RUNA LTDA	14	13,9	64,7%
29 DE OCTUBRE LTDA	6,3	6,2	28,8%
SAN FRANCISCO LTDA	5,3	5,2	24,2%
FERNANDO DAQUILEMA	3,1	3	14,0%
POLICIA NACIONAL LTDA	2,6	2,5	11,6%
CHIBULEO LTDA	1,7	1,6	7,4%
CACPECO LTDA	1,6	1,5	7,0%
AMBATO LTDA	1,3	1,2	5,6%
9 DE OCTUBRE LTDA	0,3	0,2	0,9%
COOPROGRESO LTDA	0,1	0	0,0%
KULLKI WASI LTDA.	0,1	0	0,0%
Rango		21,5	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Liquidez	Variación Absoluta	Ponderación
SAN FRANCISCO LTDA	43,20%	25,90%	100,0%
MUSHUC RUNA LTDA	41,00%	23,70%	91,5%
FERNANDO DAQUILEMA	38,60%	21,30%	82,2%
CHIBULEO LTDA	37,70%	20,40%	78,8%
KULLKI WASI LTDA.	36,20%	18,90%	73,0%
COOPROGRESO LTDA	33,70%	16,40%	63,3%
EL SAGRARIO LTDA	33,10%	15,80%	61,0%
AMBATO LTDA	31,70%	14,40%	55,6%
29 DE OCTUBRE LTDA	30,50%	13,20%	51,0%
CACPECO LTDA.	30,50%	13,20%	51,0%
OSCUS LTDA	25,10%	7,80%	30,1%
RIOBAMBA LTDA	20,90%	3,60%	13,9%
9 DE OCTUBRE LTDA	20,50%	3,20%	12,4%
POLICIA NACIONAL LTDA	17,30%	0,00%	0,0%
Rango		25,90%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Apalancamiento	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA.	19,40%	9,70%	0,0%
RIOBAMBA LTDA	17,50%	7,80%	19,6%
EL SAGRARIO LTDA	16,20%	6,50%	33,0%
SAN FRANCISCO LTDA	16,20%	6,50%	33,0%
MUSHUC RUNA LTDA	14,00%	4,30%	55,7%
POLICIA NACIONAL LTDA	12,80%	3,10%	68,0%
OSCUS LTDA	12,70%	3,00%	69,1%
AMBATO LTDA	11,60%	1,90%	80,4%
COOPROGRESO LTDA	10,50%	0,80%	91,8%
KULLKI WASI LTDA.	10,20%	0,50%	94,8%
29 DE OCTUBRE LTDA	10,20%	0,50%	94,8%
CHIBULEO LTDA	10,20%	0,50%	94,8%
9 DE OCTUBRE LTDA	9,80%	0,10%	99,0%
FERNANDO DAQUILEMA	9,70%	0,00%	100,0%
Rango		9,70%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Morosidad	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA	6,00%	4,40%	0,0%
MUSHUC RUNA LTDA	5,20%	3,60%	18,2%
KULLKI WASI LTDA.	4,70%	3,10%	29,5%
FERNANDO DAQUILEMA	4,60%	3,00%	31,8%
29 DE OCTUBRE LTDA	4,50%	2,90%	34,1%
AMBATO LTDA	4,50%	2,90%	34,1%
OSCUS LTDA	3,80%	2,20%	50,0%
9 DE OCTUBRE LTDA	3,70%	2,10%	52,3%
SAN FRANCISCO LTDA	3,60%	2,00%	54,5%
COOPROGRESO LTDA	3,60%	2,00%	54,5%
EL SAGRARIO LTDA	3,30%	1,70%	61,4%
POLICIA NACIONAL LTDA	3,00%	1,40%	68,2%
CHIBULEO LTDA	2,80%	1,20%	72,7%
RIOBAMBA LTDA	1,60%	0,00%	100,0%
Rango		4,40%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Solvencia	Variación Absoluta	Ponderación
SAN FRANCISCO LTDA	30,70%	17,30%	100,0%
CACPECO LTDA	28,40%	15,00%	86,7%
EL SAGRARIO LTDA	27,80%	14,40%	83,2%
RIOBAMBA LTDA	23,40%	10,00%	57,8%
MUSHUC RUNA LTDA	20,50%	7,10%	41,0%
OSCUS LTDA	18,90%	5,50%	31,8%
AMBATO LTDA	16,60%	3,20%	18,5%
COOPROGRESO LTDA	15,20%	1,80%	10,4%
29 DE OCTUBRE LTDA	15,00%	1,60%	9,2%
CHIBULEO LTDA	14,10%	0,70%	4,0%
KULLKI WASI LTDA.	14,10%	0,70%	4,0%
FERNANDO DAQUILEMA	13,50%	0,10%	0,6%
POLICIA NACIONAL LTDA	13,40%	0,00%	0,0%
Rango		17,30%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	ROA	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA	1,70%	1,40%	100,0%
SAN FRANCISCO LTDA	1,20%	0,90%	64,3%
EL SAGRARIO LTDA	1,10%	0,80%	57,1%
RIOBAMBA LTDA	1,10%	0,80%	57,1%
9 DE OCTUBRE LTDA	0,80%	0,50%	35,7%
29 DE OCTUBRE LTDA	0,70%	0,40%	28,6%
CHIBULEO LTDA	0,60%	0,30%	21,4%
AMBATO LTDA	0,60%	0,30%	21,4%
MUSHUC RUNA LTDA	0,60%	0,30%	21,4%
FERNANDO DAQUILEMA	0,50%	0,20%	14,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	0,40%	0,10%	7,1%
COOPROGRESO LTDA	0,30%	0,00%	0,0%
OSCUS LTDA	0,30%	0,00%	0,0%
KULLKI WASI LTDA.	0,30%	0,00%	0,0%
Rango	1,40%		

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	ROE	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA	9,60%	7,10%	100,0%
9 DE OCTUBRE LTDA	8,30%	5,80%	81,7%
SAN FRANCISCO LTDA	8,20%	5,70%	80,3%
29 DE OCTUBRE LTDA	7,80%	5,30%	74,6%
EL SAGRARIO LTDA	7,40%	4,90%	69,0%
RIOBAMBA LTDA	6,70%	4,20%	59,2%
CHIBULEO LTDA	6,00%	3,50%	49,3%
FERNANDO DAQUILEMA	5,80%	3,30%	46,5%
AMBATO LTDA	5,30%	2,80%	39,4%
MUSHUC RUNA LTDA	4,30%	1,80%	25,4%
COOPROGRESO LTDA	3,30%	0,80%	11,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	3,20%	0,70%	9,9%
KULLKI WASI LTDA.	2,60%	0,10%	1,4%
OSCUS LTDA	2,50%	0,00%	0,0%
Rango	7,10%		

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Cobertura	Variación Absoluta	Ponderación
SAN FRANCISCO LTDA	324,65%	201,18%	100,0%
RIOBAMBA LTDA	311,58%	188,11%	93,5%
9 DE OCTUBRE LTDA	190,69%	67,22%	33,4%
OSCUS LTDA	187,68%	64,21%	31,9%
AMBATO LTDA	156,01%	32,54%	16,2%
29 DE OCTUBRE LTDA	155,06%	31,59%	15,7%
CACPECO LTDA	154,72%	31,25%	15,5%
CHIBULEO LTDA	142,60%	19,13%	9,5%
COOPROGRESO LTDA	140,93%	17,46%	8,7%
EL SAGRARIO LTDA	139,59%	16,12%	8,0%
MUSHUC RUNA LTDA	138,17%	14,70%	7,3%
FERNANDO DAQUILEMA	136,08%	12,61%	6,3%
KULLKI WASI LTDA.	126,94%	3,47%	1,7%
POLICIA NACIONAL LTDA	123,47%	0,00%	0,0%
Rango		201,18%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Intermediación Financiera	Variación Absoluta	Ponderación
POLICIA NACIONAL LTDA	102,00%	33,10%	100,0%
KULLKI WASI LTDA.	95,50%	26,60%	80,4%
AMBATO LTDA	94,70%	25,80%	77,9%
9 DE OCTUBRE LTDA	93,80%	24,90%	75,2%
CACPECO LTDA.	93,00%	24,10%	72,8%
RIOBAMBA LTDA	93,00%	24,10%	72,8%
FERNANDO DAQUILEMA	92,00%	23,10%	69,8%
MUSHUC RUNA LTDA	91,90%	23,00%	69,5%
CHIBULEO LTDA	84,90%	16,00%	48,3%
COOPROGRESO LTDA	81,40%	12,50%	37,8%
SAN FRANCISCO LTDA	79,80%	10,90%	32,9%
29 DE OCTUBRE LTDA	76,50%	7,60%	23,0%
OSCUS LTDA	74,30%	5,40%	16,3%
EL SAGRARIO LTDA	68,90%	0,00%	0,0%
Rango		33,10%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Tasa Activa	Variación Absoluta	Ponderación
KULLKI WASI LTDA.	21,35%	5,42%	0,0%
MUSHUC RUNA LTDA	20,32%	4,39%	19,0%
COOPROGRESO LTDA	18,31%	2,38%	56,1%
CHIBULEO LTDA	18,11%	2,18%	59,8%
AMBATO LTDA	17,74%	1,81%	66,6%
9 DE OCTUBRE LTDA	17,34%	1,41%	74,0%
29 DE OCTUBRE LTDA	17,18%	1,25%	76,9%
OSCUS LTDA	17,01%	1,08%	80,1%
SAN FRANCISCO LTDA	16,98%	1,05%	80,6%
EL SAGRARIO LTDA	16,97%	1,04%	80,8%
FERNANDO DAQUILEMA	16,86%	0,93%	82,8%
CACPECO LTDA	16,36%	0,43%	92,1%
POLICIA NACIONAL LTDA	16,32%	0,39%	92,8%
RIOBAMBA LTDA	15,93%	0,00%	100,0%
Rango		5,42%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Tasa Pasiva	Variación Absoluta	Ponderación
KULLKI WASI LTDA.	10,98%	2,84%	100,0%
9 DE OCTUBRE LTDA	10,51%	2,37%	83,5%
FERNANDO DAQUILEMA	10,42%	2,28%	80,3%
MUSHUC RUNA LTDA	10,35%	2,21%	77,8%
CHIBULEO LTDA	10,30%	2,16%	76,1%
AMBATO LTDA	10,10%	1,96%	69,0%
SAN FRANCISCO LTDA	9,91%	1,77%	62,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	9,49%	1,35%	47,5%
RIOBAMBA LTDA	9,26%	1,12%	39,4%
COOPROGRESO LTDA	9,16%	1,02%	35,9%
29 DE OCTUBRE LTDA	9,13%	0,99%	34,9%
OSCUS LTDA	8,86%	0,72%	25,4%
CACPECO LTDA	8,67%	0,53%	18,7%
EL SAGRARIO LTDA	8,14%	0,00%	0,0%
Rango		2,84%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Calidad de Activo	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA	127,28%	21,65%	0,0%
SAN FRANCISCO LTDA	124,39%	18,76%	13,3%
RIOBAMBA LTDA	123,56%	17,93%	17,2%
EL SAGRARIO LTDA	119,51%	13,88%	35,9%
MUSHUC RUNA LTDA	113,13%	7,50%	65,4%
AMBATO LTDA	112,83%	7,20%	66,7%
9 DE OCTUBRE LTDA	112,24%	6,61%	69,5%
OSCUS LTDA	111,72%	6,09%	71,9%
COOPROGRESO LTDA	110,64%	5,01%	76,9%
29 DE OCTUBRE LTDA	109,63%	4,00%	81,5%
CHIBULEO LTDA	109,00%	3,37%	84,4%
POLICIA NACIONAL LTDA	108,95%	3,32%	84,7%
FERNANDO DAQUILEMA	107,50%	1,87%	91,4%
KULLKI WASI LTDA.	105,63%	0,00%	100,0%
Rango		21,65%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

Entidad Financiera	Eficiencia	Variación Absoluta	Ponderación
CACPECO LTDA.	205,10%	104,70%	100,0%
SAN FRANCISCO LTDA	141,90%	41,50%	39,6%
EL SAGRARIO LTDA	140,30%	39,90%	38,1%
9 DE OCTUBRE LTDA	131,10%	30,70%	29,3%
AMBATO LTDA	120,70%	20,30%	19,4%
COOPROGRESO LTDA	110,10%	9,70%	9,3%
OSCUS LTDA	108,00%	7,60%	7,3%
POLICIA NACIONAL LTDA	107,50%	7,10%	6,8%
RIOBAMBA LTDA	103,70%	3,30%	3,2%
29 DE OCTUBRE LTDA	102,80%	2,40%	2,3%
MUSHUC RUNA LTDA	102,00%	1,60%	1,5%
CHIBULEO LTDA	101,10%	0,70%	0,7%
FERNANDO DAQUILEMA	100,60%	0,20%	0,2%
KULLKI WASI LTDA.	100,40%	0,00%	0,0%
Rango		104,70%	

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

ANEXO B: CÁLCULO MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO POR DIMENSIÓN

COAC/Dimensión	Información Adecuada							0,05	
	Alternativas			Total, general	Pesos			Rating	Puntaje
	a. Siempre	b. A veces	d. Nunca		W siempre (0,5)	Wa veces (0,35)	W nunca (0,15)		
COAC Kullki Wasi Ltda.	24	4		28	12,0	1,4	0,0	13,4	0,7
COAC Ambato Ltda.	22	5		27	11,0	1,8	0,0	12,8	0,6
COAC el Sagrario Ltda.	21	6	1	28	10,5	2,1	0,2	12,8	0,6
COAC Chibuleo Ltda.	20	7	1	28	10,0	2,5	0,2	12,6	0,6
COAC Mushuc Runa Ltda.	20	7		27	10,0	2,5	0,0	12,5	0,6
COAC 29 de Octubre Ltda.	19	8		27	9,5	2,8	0,0	12,3	0,6
COAC 9 de Octubre Ltda.	19	8		27	9,5	2,8	0,0	12,3	0,6
COAC Policía Nacional Limitada	19	8		27	9,5	2,8	0,0	12,3	0,6
COAC CACPECO Ltda.	16	8	3	27	8,0	2,8	0,5	11,3	0,6
COAC Fernando Daquilema Ltda.	16	10	1	27	8,0	3,5	0,2	11,7	0,6
COAC Riobamba Ltda.	16	9	2	27	8,0	3,2	0,3	11,5	0,6
COAC San Francisco Ltda.	15	12		27	7,5	4,2	0,0	11,7	0,6
COAC Cooprogreso Ltda.	13	15		28	6,5	5,3	0,0	11,8	0,6
COAC Oscus Ltda.	12	14	1	27	6,0	4,9	0,2	11,1	0,6
Total, general	252	121	9	382					

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Requisitos créditos											0,2	
	Alternativas					Total, general	Pesos					Rating	Puntaje
	a. Cortos y rápidos	b. Sin complicación alguna (fácil)	d. Muy largos	d. Complicados de conseguir (difícil)	e. Tediosos		W cortos y rápidos (0,35)	W fácil (0,25)	W muy largos (0,20)	W difícil (0,15)	W tedioso (0,05)		
COAC Kullki Wasi Ltda.	18	7	3			28	6,3	1,75	0,6	0	0	8,65	1,73
COAC el Sagrario Ltda.	16	4	4	1	3	28	5,6	1	0,8	0,15	0,15	7,7	1,54
COAC Ambato Ltda.	12	11	4			27	4,2	2,75	0,8	0	0	7,75	1,55
COAC Cooprogreso Ltda.	11	14	2	1		28	3,85	3,5	0,4	0,15	0	7,9	1,58
COAC 9 de Octubre Ltda.	9	16	2			27	3,15	4	0,4	0	0	7,55	1,51
COAC Riobamba Ltda.	7	6	11	2	1	27	2,45	1,5	2,2	0,3	0,05	6,5	1,30
COAC San Francisco Ltda.	7	17	3			27	2,45	4,25	0,6	0	0	7,3	1,46
COAC 29 de Octubre Ltda.	6	10	8	3		27	2,1	2,5	1,6	0,45	0	6,65	1,33
COAC Policía Nacional Limitada	6	13	7	1		27	2,1	3,25	1,4	0,15	0	6,9	1,38
COAC Fernando Daquilema Ltda.	5	11	7	4		27	1,75	2,75	1,4	0,6	0	6,5	1,30
COAC Chibuleo Ltda.	4	14	6	4		28	1,4	3,5	1,2	0,6	0	6,7	1,34
COAC CACPECO Ltda.	3	13	5	6		27	1,05	3,25	1	0,9	0	6,2	1,24
COAC Mushuc Runa Ltda.	3	11	12	1		27	1,05	2,75	2,4	0,15	0	6,35	1,27
COAC Oscus Ltda.	1	13	8	5		27	0,35	3,25	1,6	0,75	0	5,95	1,19
Total, general	108	160	82	28	4	382							

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Servicio al cliente											0,15	
	Alternativas					Total, general	Pesos					Rating	Puntaje
	a. Muy bueno	b. Bueno	d. Ni bueno ni malo	d. Malo	e. Muy malo		W Muy bueno (0,35)	W Bueno (0,25)	W Ni bueno ni malo (0,20)	W malo (0,15)	W Muy malo (0,05)		
COAC Kullki Wasi Ltda.	17	11				28	5,95	2,75	0	0	0	8,7	1,31
COAC el Sagrario Ltda.	15	11		1	1	28	5,25	2,75	0	0,15	0,05	8,2	1,23
COAC Policía Nacional Limitada	9	10	8			27	3,15	2,5	1,6	0	0	7,25	1,09
COAC Chibuleo Ltda.	7	8	8	5		28	2,45	2	1,6	0,75	0	6,8	1,02
COAC Mushuc Runa Ltda.	7	16	4			27	2,45	4	0,8	0	0	7,25	1,09
COAC Riobamba Ltda.	7	13	3	3	1	27	2,45	3,25	0,6	0,45	0,05	6,8	1,02
COAC CACPECO Ltda.	5	11	9	2		27	1,75	2,75	1,8	0,3	0	6,6	0,99
COAC Cooprogreso Ltda.	5	22	1			28	1,75	5,5	0,2	0	0	7,45	1,12
COAC Oscus Ltda.	4	12	10	1		27	1,4	3	2	0,15	0	6,55	0,98
COAC San Francisco Ltda.	4	23				27	1,4	5,75	0	0	0	7,15	1,07
COAC Fernando Daquilema Ltda.	3	7	17			27	1,05	1,75	3,4	0	0	6,2	0,93
COAC 9 de Octubre Ltda.	2	24	1			27	0,7	6	0,2	0	0	6,9	1,04
COAC 29 de Octubre Ltda.	1	2	19	5		27	0,35	0,5	3,8	0,75	0	5,4	0,81
COAC Ambato Ltda.		27				27	0	6,75	0	0	0	6,75	1,01
Total, general	86	197	80	17	2	382							

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Satisfacción del cliente											0,1	
	Alternativas					Total, general	Pesos					Ratin g	Puntaj e
	a. Totalmente satisfecho	b. Satisfecho	d. Neutral	d. Poco satisfecho	e. Nada satisfecho		W totalment e satisfecho (0,35)	W satisfecho (0,25)	W neutra l (0,20)	W poco satisfecho (0,15)	W nada satisfecho (0,05)		
COAC el Sagrario Ltda.	15	7	3	2	1	28	5,25	1,75	0,6	0,3	0,05	7,95	0,80
COAC Riobamba Ltda.	10	11	2	3	1	27	3,5	2,75	0,4	0,45	0,05	7,15	0,72
COAC 29 de Octubre Ltda.	9	6	7	4	1	27	3,15	1,5	1,4	0,6	0,05	6,7	0,67
COAC CACPECO Ltda.	9	8	6	3	1	27	3,15	2	1,2	0,45	0,05	6,85	0,69
COAC Fernando Daquilema Ltda.	9	7	9	2		27	3,15	1,75	1,8	0,3	0	7	0,70
COAC CHIBULEO Ltda.	8	13	5	2		28	2,8	3,25	1	0,3	0	7,35	0,74
COAC Kullki Wasi Ltda.	8	15	5			28	2,8	3,75	1	0	0	7,55	0,76
COAC OSCUS Ltda.	6	9	12			27	2,1	2,25	2,4	0	0	6,75	0,68
COAC Policía Nacional Limitada	5	12	7	2	1	27	1,75	3	1,4	0,3	0,05	6,5	0,65
COAC Mushuc Runa Ltda.	4	16	7			27	1,4	4	1,4	0	0	6,8	0,68
COAC San Francisco Ltda.	3	21	3			27	1,05	5,25	0,6	0	0	6,9	0,69
COAC Cooprogreso Ltda.	2	21	2	3		28	0,7	5,25	0,4	0,45	0	6,8	0,68
COAC 9 de Octubre Ltda.	1	23	3			27	0,35	5,75	0,6	0	0	6,7	0,67
COAC Ambato Ltda.		23	4			27	0	5,75	0,8	0	0	6,55	0,66
Total, general	89	192	75	21	5	382							

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Seguridad de acceso							0,15	
	Alternativas			Total, general	Pesos			Rating	Puntaje
	a. Siempre	b. A veces	d. Nunca		W siempre (0,5)	Wa veces (0,35)	W nunca (0,15)		
COAC Kullki Wasi Ltda.	25	3		28	12,5	1,05	0	13,55	2,03
COAC Ambato Ltda.	22	5		27	11	1,75	0	12,75	1,91
COAC Cooprogreso Ltda.	21	6	1	28	10,5	2,1	0,15	12,75	1,91
COAC Mushuc Runa Ltda.	21	6		27	10,5	2,1	0	12,6	1,89
COAC el Sagrario Ltda.	20	7	1	28	10	2,45	0,15	12,6	1,89
COAC San Francisco Ltda.	20	7		27	10	2,45	0	12,45	1,87
COAC 9 de Octubre Ltda.	19	8		27	9,5	2,8	0	12,3	1,85
COAC 29 de Octubre Ltda.	17	8	2	27	8,5	2,8	0,3	11,6	1,74
COAC CACPECO Ltda.	16	11		27	8	3,85	0	11,85	1,78
COAC Chibuleo Ltda.	15	11	2	28	7,5	3,85	0,3	11,65	1,75
COAC Oscus Ltda.	15	12		27	7,5	4,2	0	11,7	1,76
COAC Policía Nacional Limitada	15	12		27	7,5	4,2	0	11,7	1,76
COAC Riobamba Ltda.	15	10	2	27	7,5	3,5	0,3	11,3	1,70
COAC Fernando Daquilema Ltda.	13	13	1	27	6,5	4,55	0,15	11,2	1,68
Total, general	254	119	9	382					

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Capacidad técnica						0,05		
	Alternativas			Total, general	Pesos			Rating	Puntaje
	a. Sí	b. No	d. Desconoce		W sí (0,5)	W no (0,35)	W desconoce (0,15)		
COAC Cooprogreso Ltda.	28			28	14	0	0	14	0,70
COAC Kullki Wasi Ltda.	28			28	14	0	0	14	0,70
COAC 9 de Octubre Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	0,68
COAC Ambato Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	0,68
COAC Mushuc Runa Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	0,68
COAC San Francisco Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	0,68
COAC el Sagrario Ltda.	21	6	1	28	10,5	2,1	0,15	12,75	0,64
COAC Fernando Daquilema Ltda.	19	5	3	27	9,5	1,75	0,45	11,7	0,59
COAC Oscus Ltda.	19	8		27	9,5	2,8	0	12,3	0,62
COAC Policía Nacional Limitada	19	6	2	27	9,5	2,1	0,3	11,9	0,60
COAC Riobamba Ltda.	19	6	2	27	9,5	2,1	0,3	11,9	0,60
COAC Chibuleo Ltda.	18	9	1	28	9	3,15	0,15	12,3	0,62
COAC CACPECO Ltda.	14	12	1	27	7	4,2	0,15	11,35	0,57
COAC 29 de Octubre Ltda.	13	11	3	27	6,5	3,85	0,45	10,8	0,54
Total, general	306	63	13	382					

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Tecnología (Multicanalidad)							0,2	
	Alternativas			Total, general	Pesos			Rating	Puntaje
	a. Sí	b. No	d. Desconoce		W sí (0,5)	W No (0,35)	W desconoce (0,15)		
COAC 9 de Octubre Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	2,70
COAC Ambato Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	2,70
COAC Mushuc Runa Ltda.	27			27	13,5	0	0	13,5	2,70
COAC San Francisco Ltda.	25	1	1	27	12,5	0,35	0,15	13	2,60
COAC Chibuleo Ltda.	23	4	1	28	11,5	1,4	0,15	13,05	2,61
COAC Cooprogreso Ltda.	22		6	28	11	0	0,9	11,9	2,38
COAC el Sagrario Ltda.	22	4	2	28	11	1,4	0,3	12,7	2,54
COAC Policía Nacional Limitada	22	5		27	11	1,75	0	12,75	2,55
COAC 29 de Octubre Ltda.	21	6		27	10,5	2,1	0	12,6	2,52
COAC Fernando Daquilema Ltda.	20	5	2	27	10	1,75	0,3	12,05	2,41
COAC Oscus Ltda.	20	7		27	10	2,45	0	12,45	2,49
COAC Riobamba Ltda.	19	6	2	27	9,5	2,1	0,3	11,9	2,38
COAC CACPECO Ltda.	13	12	2	27	6,5	4,2	0,3	11	2,20
COAC Kullki Wasi Ltda.	13	8	7	28	6,5	2,8	1,05	10,35	2,07
Total, general	301	58	23	382					

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Seguridad en la multicanalidad							0,05	
	Alternativas			Total, general	Pesos			Rating	Puntaje
	a. Siempre	b. A veces	d. Nunca		W siempre (0,5)	Wa veces (0,35)	W nunca (0,15)		
COAC Mushuc Runa Ltda.	20	7		27	10	2,45	0	12,45	0,62
COAC 29 de Octubre Ltda.	19	7	1	27	9,5	2,45	0,15	12,1	0,61
COAC el Sagrario Ltda.	19	7	2	28	9,5	2,45	0,3	12,25	0,61
COAC Fernando Daquilema Ltda.	19	7	1	27	9,5	2,45	0,15	12,1	0,61
COAC Kullki Wasi Ltda.	19	9		28	9,5	3,15	0	12,65	0,63
COAC Policía Nacional Limitada	18	9		27	9	3,15	0	12,15	0,61
COAC Riobamba Ltda.	18	6	3	27	9	2,1	0,45	11,55	0,58
COAC 9 de Octubre Ltda.	17	10		27	8,5	3,5	0	12	0,60
COAC CACPECO Ltda.	17	10		27	8,5	3,5	0	12	0,60
COAC Oscus Ltda.	17	9	1	27	8,5	3,15	0,15	11,8	0,59
COAC Chibuleo Ltda.	16	12		28	8	4,2	0	12,2	0,61
COAC San Francisco Ltda.	16	11		27	8	3,85	0	11,85	0,59
COAC Ambato Ltda.	12	15		27	6	5,25	0	11,25	0,56
COAC Cooprogreso Ltda.	8	19	1	28	4	6,65	0,15	10,8	0,54
Total, general	235	138	9	382					

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

COAC/Dimensión	Facilidad de acceso a productos financieros											0,05	
	Alternativas					Total, general	Pesos					Rating	Puntaje
	a. Muy bueno	b. Bueno	d. Ni bueno ni malo	d. Malo	e. Muy malo		W Muy bueno (0,35)	W Bueno (0,25)	W Ni bueno ni malo (0,20)	W malo (0,15)	W Muy malo (0,05)		
COAC el Sagrario Ltda.	19	7	1		1	28	6,65	1,75	0,2	0	0,05	8,65	0,43
COAC Chibuleo Ltda.	18	6	4			28	6,3	1,5	0,8	0	0	8,6	0,43
COAC Kullki Wasi Ltda.	17	9	2			28	5,95	2,25	0,4	0	0	8,6	0,43
COAC 29 de Octubre Ltda.	14	5	5	2	1	27	4,9	1,25	1	0,3	0,05	7,5	0,38
COAC CACPECO Ltda.	13	9	2	3		27	4,55	2,25	0,4	0,45	0	7,65	0,38
COAC Policía Nacional Limitada	12	12	3			27	4,2	3	0,6	0	0	7,8	0,39
COAC Riobamba Ltda.	9	11	5	1	1	27	3,15	2,75	1	0,15	0,05	7,1	0,36
COAC Fernando Daquilema Ltda.	8	5	13	1		27	2,8	1,25	2,6	0,15	0	6,8	0,34
COAC Oscus Ltda.	8	13	6			27	2,8	3,25	1,2	0	0	7,25	0,36
COAC Mushuc Runa Ltda.	7	15	5			27	2,45	3,75	1	0	0	7,2	0,36
COAC San Francisco Ltda.	7	19	1			27	2,45	4,75	0,2	0	0	7,4	0,37
COAC Cooprogreso Ltda.	4	21	3			28	1,4	5,25	0,6	0	0	7,25	0,36
COAC 9 de Octubre Ltda.	2	25				27	0,7	6,25	0	0	0	6,95	0,35
COAC Ambato Ltda.	1	26				27	0,35	6,5	0	0	0	6,85	0,34
Total, general	139	183	50	7	3	382							

Realizado por: Palomeque, J., 2023.

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE UPROCACH

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE UPROCACH

TÍTULO: “Estudio de competitividad post covid de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba, año 2021.”

OBJETIVO: Conocer el nivel de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba a través de los conocimientos por parte del Gerente de la Unión Provincial de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH).

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuál ha sido el nivel de competitividad en torno a la productividad y calidad de cartera de las Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1?
2. ¿Con base a la rentabilidad y liquidez, qué Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 lidera en los resultados de estos indicadores?
3. ¿Se puede mencionar alguna Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que sea la más solvente frente a las demás?
4. ¿Cuál es la Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 1 que posee mayor cantidad de Activos y Patrimonio actualmente?
5. ¿Cuál es la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que tiene mayor porcentaje en captaciones y colocaciones frente a las demás COAC?
6. Desde su perspectiva ¿qué Cooperativa de Ahorro y Crédito ha sido más competitiva en relación con los procesos operativos?
7. Desde su perspectiva ¿qué Cooperativa de Ahorro y Crédito ha sido más competitiva en relación con los procesos financieros?
8. ¿Cómo las Cooperativas de Ahorro y Crédito han incidido en el desarrollo social y económico después del Covid-19, y cual ha tenido mayor porcentaje de incidencia?

9. ¿Cuáles son las estrategias que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han implementado para mantenerse competitivos y destacarse en el mercado?

10. Según su opinión, ¿cuáles son los factores que usted consideraría para la Matriz Competitiva y a su vez cuales serían los pesos para factorizar la importancia de cada dimensión?

**ANEXO D: GUÍA ENTREVISTA JEFES DE AGENCIA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA.,
Y COAC “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**

ENTREVISTA

TÍTULO: “Estudio de competitividad post covid de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba, año 2021.”

OBJETIVO: Conocer el desempeño post Covid y los retos a los que se han enfrentado las Cooperativas de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” y “Fernando Daquilema” Ltda.

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Qué medidas y/o acciones optó la COAC para destacarse frente a su competencia después de la Pandemia por Covid-19?
2. ¿Cuál es la calificación de riesgos que mantiene la COAC?, ¿Este nivel es adecuado para ser competitivo en relación con las cooperativas del mismo segmento?
3. ¿Considera usted que las tasas de interés activas y pasivas que otorga la COAC a sus clientes son atractivas y rentables?
4. ¿Dentro de la COAC para mantener y mejorar el servicio al cliente que temáticas se priorizan para las capacitaciones al personal en las distintas áreas?
5. ¿Qué procedimientos se han implementado de manera satisfactoria para la prevención y reducción de la cartera vencida en sus socios?
6. ¿Qué alternativas tecnológicas la COAC ha implementado y cuáles son los principales resultados, beneficios y limitaciones a resaltar?
7. ¿Según su opinión en que porcentaje incide la COAC en el desarrollo económico de la ciudad de Riobamba y que aspectos sociales mejora en sus clientes?

ANEXO E: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN APLICADA A LA POBLACIÓN RIOBAMBEÑA
PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO DEL SEGMENTO 1**

TÍTULO: “Estudio de competitividad post covid de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba, año 2021.”

OBJETIVO: Conocer la percepción de los socios hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en el cantón Riobamba con la finalidad de determinar la competitividad de dicho segmento, permitiendo establecer estrategias en función del desarrollo económico y social.

INSTRUCCIONES: Marque con una X según sea su criterio. Las respuestas obtenidas son de gran utilidad para el desarrollo de la investigación.

Nombre de la Encuestadora: Srta. Jhoana Gisela Palomeque Jaya

Fecha de la encuesta: _____

N° Encuesta: _____

Género: Masculino Femenino

Edad: 18-28

29-39

40-50

51 más

CUESTIONARIO

1. ¿En qué Cooperativa de Ahorro y Crédito posee usted una cuenta? Seleccione una:

Número	Cooperativa de Ahorro y Crédito
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.
2	Cooperativa de Ahorro Y Crédito 9 de Octubre Ltda.
3	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.
4	Cooperativa de Ahorro Y Crédito CHIBULEO Ltda.
5	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cooprogreso Ltda.
6	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Cacpeco Ltda.
7	Cooperativa de Ahorro Y Crédito El Sagrario Ltda.
8	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kullki Wasi Ltda.
10	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda.
11	Cooperativa de Ahorro Y Crédito OSCUS Ltda.
12	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Policía Nacional Ltda.
13	Cooperativa de Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda.
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

2. Asu criterio ¿califique la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de su preferencia?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Ni bueno ni malo
- d. Malo
- e. Muy malo

3. ¿Usted se siente seguro al acceder a la entidad financiera para realizar sus diligencias?

- a. Siempre
- b. A veces
- d. Nunca

4. Considera usted que el personal encargado de brindar la información y solventar dudas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito posee la capacidad técnica para desarrollar su trabajo?

Sí No

Desconoce

5. ¿Cuál es su percepción frente a la facilidad de acceso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito en temas de productos y servicios financieros físicos? Entendiendo como productos y servicios financieros físicos: créditos, inversiones, depósitos a plazo fijo, acceso a cajeros automáticos.

a. Muy bueno

b. Bueno

c. Ni bueno ni malo

d. Malo

e. Muy malo

6. ¿Considera usted, que los productos y servicios financieros que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito de manera física y virtual son los más adecuados y se ajustan a sus necesidades?

Sí No

Desconoce

7. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda la información suficiente para acceder a créditos e inversiones dentro de sus instalaciones?

a. Siempre

b. A veces

d. Nunca

8. ¿Cómo considera usted los requisitos para la obtención de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a. Cortos y rápidos
- b. Sin complicación alguna (fácil)
- c. Muy largos
- d. Complicados de conseguir (difícil)
- e. Tediosos

9. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda facilidades de acceso hacia la multicanalidad (cajeros automáticos, apps móviles, plataforma en la web)?

- Sí No
Desconoce

10. ¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los cajeros automáticos, apps móvil y plataforma en la web?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Ni bueno ni malo
- d. Malo
- e. Muy malo

11. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito le brinda seguridad al momento de utilizar los servicios financieros por medio del internet? (Entiéndase como: transferencias, pagos en línea, recargas e inversiones, etc.)

- a. Siempre
- b. A veces
- d. Nunca

12. ¿Cómo considera usted la tasa de interés que aplica en el crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Ni bueno ni malo
- d. Malo
- e. Muy malo

13. ¿Cómo considera usted la tasa de interés en un depósito a plazo fijo e inversiones que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Ni bueno ni malo
- d. Malo
- e. Muy malo

14. Considera usted que cuando comenzó la pandemia, ¿la Cooperativa de Ahorro y Crédito aplicó de manera adecuada las disposiciones o ayudas del gobierno a los ciudadanos? Entiéndase como ayuda, la reprogramación y refinanciamiento de la deuda.

- Sí No
- Desconoce

15. A su criterio, ¿considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante el otorgamiento de los distintos tipos de créditos contribuye al desarrollo social y económico en la ciudad de Riobamba?

- Sí No
- Desconoce

16. ¿Cómo considera usted que ha sido el desenvolvimiento de su Cooperativa de Ahorro y Crédito después de la pandemia?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Ni bueno ni malo
- d. Malo
- e. Muy malo

17. ¿Su nivel de satisfacción en torno a los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es?

- a. Totalmente satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Neutral
- d. Poco satisfecho
- e. Nada satisfecho

18. De acuerdo con su criterio, ¿qué aspectos debe de mejorar la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a. Rapidez de servicio
 - b. Eficacia en la resolución
 - c. Oferta de más productos y servicios
 - d. Facilidad de acceso del manejo
 - e. Amabilidad en el trato
 - f. Ninguna
 - g. Otro: _____
- de problemas
- de canales electrónicos

ANEXO F: EVIDENCIAS ENCUESTA Y ENTREVISTA

ENCUESTAS	ENTREVISTAS
	
<p>Encuesta socios COAC SAN FRANCISCO Ltda.</p>	<p>Entrevista Jefa de Agencia COAC 29 DE OCTUBRE Ltda.</p>
	
<p>Encuesta socios COAC COOPROGRESO Ltda.</p>	<p>Entrevista Representante de Agencia COAC FERNANDO DAQUILEMA Ltda.</p>

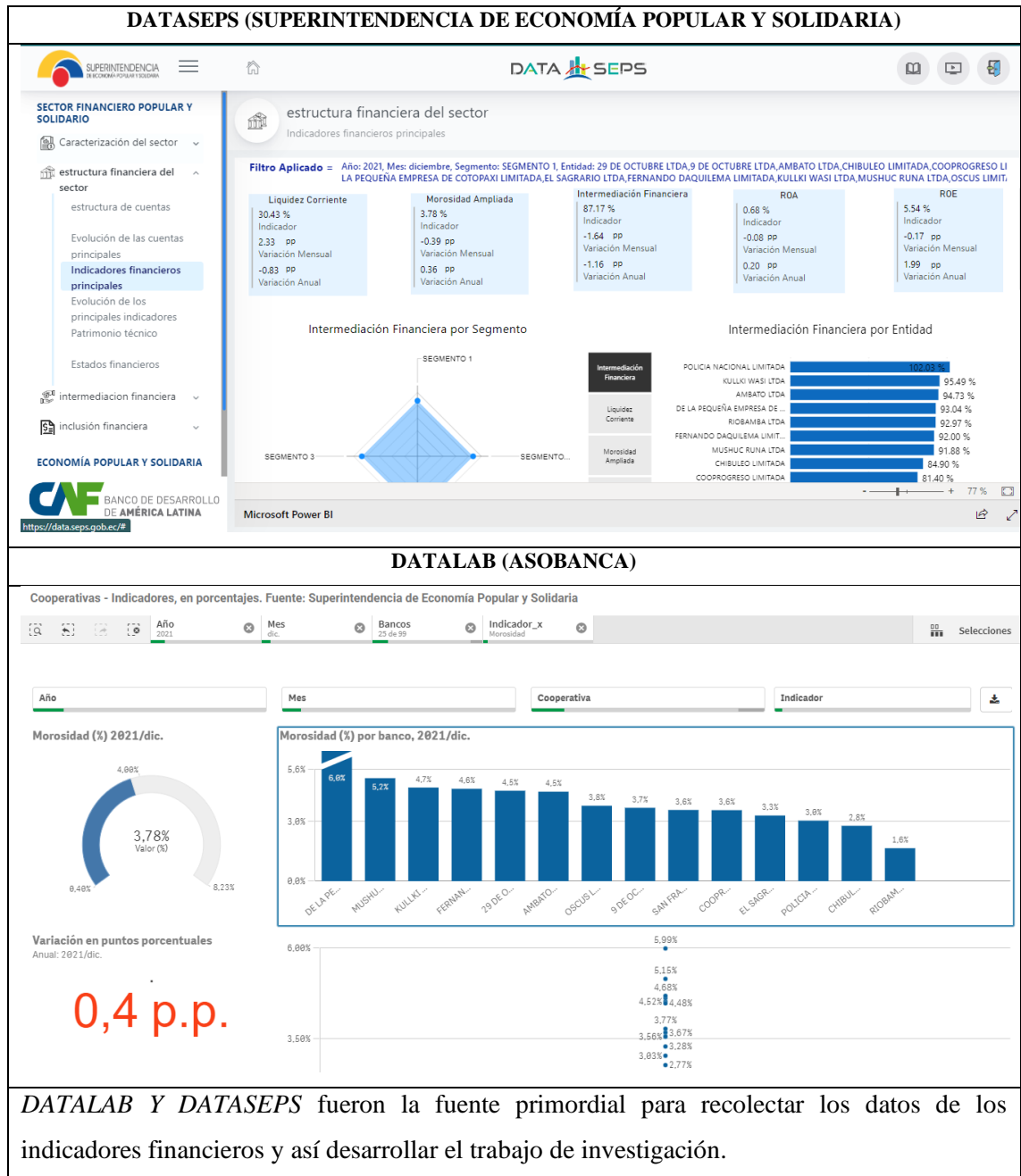


Encuesta socios COAC FERNANDO
DAQUILEMA Ltda.



Entrevista Gerente UPROCACH.

ANEXO G: EVIDENCIA BASES DE DATOS





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03 / 04 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JHOANA GISELA PALOMEQUE JAYA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0638-DBRA-UPT-2023