



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**El desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el  
Ecuador en el periodo 2019-2022.**

**AUTOR:**

**Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Administración de Empresas**

**TUTORA:**

**Mgs. Traverso Holguín, Paola Alexandra Ing.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Mgs. Traverso Holguín, Paola Alexandra Ing.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Pico Versoza, Lucía, Mgs.**

**Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2023**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **El desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador en el Periodo 2019-2022** previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de empresas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2023**

**EL AUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador en el Periodo 2019-2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 10 del mes de febrero del año 2023**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_  
**Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Facultad de Economía y Empresa  
Carrera de Administración de Empresas

### REPORTE URKUND

URKUND	
Documento	<a href="#">Cristian.Verdugo.doc</a> (D157504015)
Presentado	2023-01-31 17:00 (-05:00)
Presentado por	cristian.verdugo@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	paola.traverso.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	trabajo de titulacion <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	3% de estas 37 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

### TUTORA

f. \_\_\_\_\_  
Mgs. Traverso Holguín, Paola Alexandra Ing.



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. \_\_\_\_\_

**Ec. Pico Versoza, Lucía, Mgs.**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Garces Silva, Magaly**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Govea Andrade, Karina**  
OPONENTE

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios ya que me ha dado la sabiduría la paciencia para poder superar los obstáculos que se me han presentado hasta el día de hoy, en segundo lugar, quiero dar gracias a mi Esposa quien fue mi inspiración para continuar y a mis hijos quienes han estado siempre a mi lado siendo la inspiración para superarme cada día, ellos como pilares fundamentales de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a las autoridades y profesores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil quienes nos han acompañado en este proceso de preparación y quienes nos impartieron conocimientos para lograr esta meta, un agradecimiento especial a mi tutora de tesis Mgs. Paola Traverso. Ing por el apoyo y empuje para continuar, agradecer a mis familiares y compañeros que siempre nos dieron el apoyo emocional y aliento para continuar cada ciclo, adicional un agradecimiento a la Institución para la que trabajo Coac. Jardín Azuayo, misma que me ha apoyado a culminar y obtener mi título de tercer nivel.

Estoy seguro que los conocimientos adquiridos me ayudaran a buscar mejores horizontes y buscar un mejor porvenir, ser un profesional con valores y ética para ponerlos en práctica en mi lugar de trabajo, en mi vida personal, profesional y de esta manera compartir los conocimientos y enseñar a las nuevas generaciones.

## TABLA DE CONTENIDOS

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
Formulación del problema.....	5
Antecedentes .....	5
Contextualización del problema .....	8
Objetivo general y específicos .....	9
General .....	9
Específicos .....	9
Justificación .....	9
Preguntas de investigación y/o hipótesis.....	10
Limitaciones y delimitaciones.....	10
CAPÍTULO 1: Marco Teórico .....	12
Marco Conceptual .....	12
Marco Referencial.....	21
Marco Legal .....	28
Identificación de variables y relación de variables .....	29
CAPÍTULO 2: Metodología .....	30
Diseño de investigación .....	30
Tipo de investigación/ Enfoque.....	30
Alcance.....	35
Población .....	35
Muestra.....	35
Técnica de recogida de datos .....	36
Análisis de datos .....	36
CAPÍTULO 3: Resultados .....	37
Análisis de resultados (levantamiento de información).....	37
Hallazgos .....	60
Discusión .....	61
CAPÍTULO 4: Conclusiones y recomendaciones.....	67
REFERENCIAS .....	76

## Índice de figuras

Figura 1. Producto Interno Bruto .....	16
Figura 2. Tasas de variación del Valor Agregado Bruto por industrias.....	18
Figura 3. Sociedades que cerraron por pandemia .....	18
Figura 4. Variación anual del PIB.....	19
Figura 5. Intermediación Financiera .....	41
Figura 6. Liquidez Corriente .....	42
Figura 7. Morosidad Ampliada .....	43
Figura 8. ROA.....	44
Figura 9. ROE .....	45
Figura 10. Resultados de Pregunta 1 .....	46
Figura 11. Resultados de Pregunta 2.....	46
Figura 12. Resultados de Pregunta 3.....	47
Figura 13. Resultados de Pregunta 4.....	48
Figura 14. Resultados de Pregunta 5.....	49
Figura 15. Resultados de Pregunta 6.....	50
Figura 16. Resultados de Pregunta 7.....	51
Figura 17. Resultados de Pregunta 8.....	52
Figura 18. Resultados de Pregunta 9.....	53
Figura 19. Resultados de Pregunta 10.....	54
Figura 20. Resultados de Pregunta 11.....	55
Figura 21. Resultados de Pregunta 12.....	56
Figura 22. Resultados de Pregunta 13.....	56
Figura 23. Resultados de Pregunta 14.....	57
Figura 24. Resultados de Pregunta 15.....	58
Figura 25. Resultados de Pregunta 16.....	59
Figura 26. Resultados de Pregunta 17.....	59

## Índice de Tablas

Tabla 1. Segmentación de las entidades del sector financiero .....	13
Tabla 2. Indicadores año 2019 .....	37
Tabla 3. Indicadores financieros año 2020 .....	38
Tabla 4. Indicadores financieros año 2021 .....	39
Tabla 5. Indicadores financieros año 2022 .....	40
Tabla 6. Intermediación Financiera por años .....	41
Tabla 7. Liquidez Corriente .....	42
Tabla 8. Morosidad Ampliada.....	43
Tabla 9. ROA .....	44
Tabla 10. ROE.....	45

## RESUMEN

La crisis económica provocada por la enfermedad del COVID-19, causó graves estragos en el desarrollo mundial, puesto que el confinamiento se tomó como medida preventiva para frenar la propagación del virus, lo que conllevó al cierre de locales, desempleo, pérdida de las exportaciones, afectando el Producto Interno Bruto (PIB) nacional y de esta manera poniendo en jaque la economía mundial. En este sentido, las autoridades y organizaciones mundiales tomaron diferentes decisiones con el fin de dar un alivio financiero por las consecuencias del virus SARS-CoV-2. Las entidades financieras del sector cooperativo han sido consideradas por los socios como un comodín para la reactivación económica por las diversas estrategias planteadas. En el presente estudio se analiza indicadores como: intermediación financiera, liquidez, morosidad, ROA y ROE con datos obtenidos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ente que regula al sistema cooperativo, además mediante encuestas se estudia la percepción de los socios ante la ley de apoyo humanitario dictada por el Gobierno Nacional en el 2020 para la reestructuración y refinanciamiento de créditos, así como la evolución de la reactivación económica durante los años 2019-2022.

***Palabras Claves:** Cooperativa de ahorro y crédito, Reactivación Económica, Satisfacción del cliente, Covid-19, indicadores financieros, reestructuración, refinanciamiento.*

## ABSTRACT

The economic crisis caused by the COVID-19 disease caused serious havoc in world development, since the confinement was taken as a preventive measure to stop the spread of the virus, which led to the closure of premises, unemployment, loss of exports, affecting the national Gross Domestic Product and thus putting the world economy in check. In this sense, world authorities and organizations made different decisions in order to provide financial relief for the consequences of the SARS-CoV-2 virus. The financial entities of the cooperative sector have been considered by the partners as a wild card for economic reactivation due to the various strategies proposed. In the present study, indicators such as: financial intermediation, liquidity, delinquency, ROA and ROE are analyzed with data obtained from the Superintendency of Popular and Solidarity Economy, the entity that regulates the cooperative system, In addition, through surveys, the perception of the partners of the humanitarian support law issued by the National Government in 2020 for the restructuring and refinancing of credits is studied, as well as the evolution of the economic reactivation during the years 2019-2022.

**Keywords:** *Savings and credit cooperative, Economic Reactivation, Customer satisfaction, Covid-19, financial indicators, restructuring, refinancing.*

## INTRODUCCIÓN

Analizar el impacto de la pandemia causado por el virus SARS-CoV-2 con la enfermedad COVID-19 es uno de los puntos más importantes de este trabajo ya que las Cooperativas de Ahorro y Crédito plantearon diversas estrategias con el fin de reducir los estragos económicos desencadenados de esta situación, es así que mediante un análisis de desempeño financiero por medio de indicadores como son solvencia, rentabilidad y liquidez del sistema cooperativo determinaremos los resultados de las medidas tomadas.

Es importante mencionar que dentro de los pilares del sistema financiero ecuatoriano están incorporadas las Cooperativas de Ahorro y Crédito de diferentes segmentos, como se conoce pues las cooperativas han tenido un alto índice de crecimiento en los últimos periodos.

Como objetivo de este estudio es realizar un análisis sobre los índices financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) con información recopilada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así también, determinar el desempeño de las cooperativas del segmento 1, 2 y 3 en el periodo 2019-2022, adicional medir el nivel de satisfacción de los socios mediante la recolección de muestras de una Institución Financiera en este caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Los gobiernos de cada país a raíz de este virus que afectó la economía a nivel mundial tienen el deber de entender el entorno económico y social de sus habitantes, encontrar soluciones y respuestas que se van presentando. En Ecuador, el sector de Economía Popular y Solidaria está compuesto por un equipo del sector financiero, por tanto, nace la necesidad de analizar el impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por ello, para esta investigación la estructura, parámetros y atributos del sector cooperativo se considera de relevancia para la constitución del Capital Social. De la misma forma para el desarrollo local como factores que motivan la interacción tanto sociológica como económica. Izquierdo C (2005) indica que el cooperativismo es una estructura tipo organización, conformada por trabajadores con el objetivo de cumplir procesos productivos que se encuentran parametrizados en la misma

organización; fundamentados en la contribución de manera conjunta e inclinados al beneficio social.

Karl Max, realizó una identificación del cooperativismo mediante asociaciones, todo esto a través de la constitución del capital social; dado que hace mención a la administración en su composición global y oposición de las empresas de la industria privada (Arango Jaramillo, 2005). La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su capítulo número seis, artículo 319 expone que “Reconoce que existen diversas maneras de organizar la producción dentro de la economía, así podemos mencionar formas comunitarias, formas cooperativas, formas empresariales de índole público o privado, formas asociativas, formas familiares, formas domésticas, de la misma forma autónomas y mixtas” (pág. 150). Es decir, en Ecuador se realiza la identificación del Cooperativismo como una manera de organización que contribuye a la producción de la Economía, esto con base a las relaciones de carácter social que se instauren.

Es así que, el sistema de Economía Popular y Solidaria en Ecuador, se ramifica en cuatro sectores: el sector comunitario que está segmentado por grupos: familiares, étnicos, culturales, territoriales, pueblos entre los principales. El sector asociativo está conformado por asociaciones dirigidas por personas naturales, por otra parte, las Unidades de Economía Popular y Solidaria están destinadas a los proyectos de emprendimiento personal, familiar, domésticos, comerciantes minoristas o artesanos, este en algunos casos es tomado en cuenta como el sector de la microempresa en el Ecuador. Como parte final, el sector cooperativo está constituido por grupo de personas que se vinculan de manera voluntaria con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades de la Economía Popular y Solidaria. En España, Rey Ramilo (2015), enfatiza que éstas se direccionan a financiar a las sociedades y participantes, en base a las necesidades de los integrantes y el fin que tenga el prestatario; todo esto con el objetivo de dar facilidades financieras a las entidades que participan en el sector cooperativo y que estas obtengan progreso (pag. 17).

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que realizan actividades bancarias direccionándose a la ayuda y beneficios de los socios. Es decir, en diferentes países de Latinoamérica existe la participación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, enfocadas a otorgar beneficio a sus clientes y socios. En el Ecuador, éstas hacen referencia al beneficio y desarrollo de los agentes que intervienen en las operaciones financieras cooperativistas. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito integran a un conjunto de personas que aportan de manera equitativa al capital social, entendido al mismo como integración social, “relacionada con acciones explícitas por comunidades o colectivos a partir de objetivos comunes que les generen un beneficio” (Agotegaray, 2008, pág. 15). Por lo tanto, el capital social por ser generado por la acción colectiva permite a través de la conformación de relaciones sociales constituir diversos recursos útiles para lograr el desarrollo, son reflejo de la riqueza y fortaleza del tejido social, ya que este se genera por tres aspectos esenciales la confianza, la comunicación y la aplicación de normas y sanciones efectivas. A su vez Coleman (1988) amplió la unidad de observación definiendo al Capital Social como una “variedad de entidades diferentes que facilitan ciertas acciones de los actores, ya sean individuos u corporaciones, dentro de dicha estructura” (Agotegaray, 2008, pág. 25), por tanto, la evidencia empírica señala que este puede generar una corriente de beneficios, es decir, “puede mejorar el rendimiento y elevar la productividad de otros recursos, tales como el Capital Físico y el Capital Humano” (pág. 25). De ahí que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como instituciones conformadas por la acción colectiva en el Ecuador, son instituciones promotoras del Capital Social ya que estas tienen como objetivo ayudar a las diferentes localidades, mediante servicios financieros que permiten buscar el bienestar y satisfacer las necesidades.

Al hablar de segmentación hablamos de información que se basa en los activos de una institución, la misma se ha comenzado aplicar en los estados financieros. En la actualidad es una clasificación establecida por los organismos de Control, cada institución del sistema cooperativo tiene autonomía en la aplicación de sus decisiones, plantear normas internas, estas sirven de guía para la administración, así mismo para hasta donde pueden llegar. El órgano regulador interno de éstas es la Asamblea General, misma que se encarga de tomar las decisiones, así mismo de velar el cumplimiento, con el apoyo de directivos, así como de socios y

administradores, según el artículo 28 del (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012).

Las Cooperativas al buscar el logro o beneficio de los agentes que la conforman, participan en el desarrollo local y territorial. Portales (2014), el desarrollo local enfatiza la creación de procesos que buscan minimizar la pobreza, formando actividades productivas que pueden realizar en una localidad, con el fin de participar en el mercado y así demostrar el avance de una comunidad en un territorio determinado, es decir, se identificó como aportadores de recursos productivos que permiten avanzar a pesar de la competencia mercado, todo esto desde una localidad en específico, que busca aprovechar las oportunidades económicas. En relación al capital social, permiten a los socios el desenvolvimiento y participación dentro de la entidad, conformando así una estructura social, basada en la confianza; y el segundo, se direcciona en el cumplimiento de los objetivos propuestos, es decir, generar una corriente de beneficios para las personas que interactúan en el grupo (Coleman, 1988). Las Cooperativas al ejercer dos tipos de influencia en el capital social; evidencian la fortaleza de la estructura social, además que al considerarse una red pueden compartir información, innovaciones creadas para los procesos sociales, empleo, acceso a capitales; y la coordinación, compromiso y administración de los capitales de los socios. Es importante señalar que, en relación al capital social en algunos estudios propuestos, estos describen una influencia positiva en la búsqueda de empleo, para mejorar la rentabilidad en términos colaborativos, para la utilización de los créditos, para mejorar la parte administrativa de la institución, así como el manejo de los flujos financieros (Lin, 2001). Las cooperativas al tener los aportes de los socios y por los ingresos por servicios financieros permiten tener el giro económico necesario para poder efectuar actividades, según los criterios internos administrativos, estas contribuyen minimizar costes mediante los niveles de confianza.

## **Formulación del problema**

### **Antecedentes**

Ecuador es uno de los siete países con mayor biodiversidad del mundo, cuenta con una innumerable variedad de especies de animales se compone de cuatro regiones, la

Sierra, la Costa, el Oriente y la Región Insular, con un sistema vial eficiente que permite su rápida interconexión, es así que, entre otros galardones, ha sido calificado como el mejor destino turístico de América para el 2013 el cual nos ha llevado que nuestro sistema económico se incrementa gracias al apoyo de turistas, mismos que inyectan liquidez gracias a la interacción que realizan en nuestro país, adicional han sido precisamente sus recursos naturales que le han posibilitado desarrollarse; el cacao, el banano, las flores, el petróleo han sido sus principales fuentes de ingresos que ha permitido mantener su economía. A pesar de la riqueza de su tierra, de la calidad de sus recursos naturales el país históricamente ha atravesado por épocas de crisis con diferentes matices y de diverso origen, en donde los más perjudicados han sido repetidamente los sectores más vulnerables de economía. En este contexto la inestabilidad política ha sido uno de los factores que han contribuido a aquello. Particularmente desde que el país regresó a la democracia en 1980 todos los gobiernos, (con algunos matices) han orientado su manejo económico a favorecer a determinados grupos de poder que posibilitaron o respaldaron sus campañas previas a su llegada al ejercicio de la presidencia de la república, todo de la mano de repetidos actos de corrupción que afectan la credibilidad de las instituciones y consecuentemente afecta la imagen del país en el extranjero.

En 1983 se dio la denominada “sucretización de la deuda”, en el gobierno del ex presidente Hurtado en donde se establecieron condiciones para la refinanciación y conversión en sucres de la deuda privada en dólares, con el propósito de reducir el impacto que produjo la devaluación monetaria sobre aquellos sectores; bajo estas circunstancias la deuda externa sucretizada favoreció a la banca y financieras privadas, en donde 31,4% que correspondió a las 40 más grandes empresas, lo que demuestra el elevado nivel de concentración, pero existió algo mucho más grave, que de estas 40 empresas tan solo 11 se dedicaban a actividades productivas, y las restantes a actividades improductivas, cuyo destino era dinamizar el funcionamiento del capital especulativo; entre otros los principales grupos económicos que actuaban y actúan en el país fueron los mayores beneficiarios de la medida, así como la banca extranjera. “Más del 35% de lo que Ecuador perdió al asumir la sucretización como conversión de la deuda privada lo hizo solo por el diferencial cambiario; es decir, 1.557 millones de dólares es el monto que el país perdió por el cambio de dólares a sucres” (Acosta, 2008).

Hemos dado este contexto de planteamiento del problema ya que fue justamente a raíz de la dolarización en el año de 1999, el cual causo la quiebra y el cierre de un gran número de bancos, donde despegó con fuerza el sistema cooperativo en el país, como un elemento clave que ha buscado dinamizar la economía, captando en el mercado clientes que han perdido la confianza en la banca privada; dando paso de esta manera a buscar un órgano de control que ampare el sector de la Economía Social y Solidaria, esto con el objetivo de monitorear dicho sector, ha permitido muchas veces que el sistema cooperativo compita en las mismas condiciones que la banca privada (Tobar & Solano, 2018).

Si bien desde el año 2015, se dio la “tormenta perfecta”: “Tras años de bonanza y crecimiento sostenido de la economía dolarizada, el precio del barril se desplomó, el dólar se apreció, los vecinos Colombia y Perú devaluaron sus monedas, el vital mercado ruso para productos no petroleros como flores y camarón entró en crisis, y China, principal financista mundial, se desaceleró” (El Financiero, 2015). Para el año 2016 en el mes de abril sobrevino el terremoto de 7,8 grados que afectó a las provincias de Manabí y Esmeraldas, generando pérdidas de alrededor de cuatro mil millones de dólares (El Telégrafo, 2017). Tras el cambio de mandante, posterior a la tormenta perfecta, sobrevino un periodo de recesión económica el cual continuó hasta que en marzo de 2020, con el anuncio de la pandemia de SARS-CoV-2 o COVID 19 según denominación OMS, la enfermedad que dado su alto índice de contagio según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, en ese entonces reseñaba: “Los países se encuentran en una carrera contra la propagación de la enfermedad, haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando los que tuvieron contacto, limitando los viajes, poniendo en cuarentena a los ciudadanos y cancelando grandes reuniones como los eventos deportivos, los conciertos y las escuelas” (PNUD, 2020). Pero aparte de la suspensión de estos eventos también sobrevino el cese de actividades de consumo que en la economía dolarizada produce su dinamismo como círculo virtuoso, deteriorando aún más una economía en lento crecimiento hasta quedar con una economía en franca recesión, producto de ello se dieron en 2020 en la presidencia de Lenin Moreno la liquidación de empresas paraestatales y cortó el gasto, lo cual fue un descalabro para una economía en la que el aparato estatal se había vuelto una importante fuente de empleo y de estímulo para

el crecimiento. El Gobierno se ha vuelto dependiente de la deuda para poder financiar sus necesidades y Moreno tuvo que, en plena pandemia, negociar nuevos plazos para pagar a sus inversores los 17.400 millones de dólares que debe (Cota, 2021). La recesión económica acentuada en un escenario de pandemia SARS-CoV-2 o COVID – 19, obligó al Estado a cerrar negocios y emprendimientos que utilizan por lo general el sistema financiero del país en el segmento del micro crédito en el sistema de economía popular y solidaria representado por las cooperativas de ahorro y crédito o entidades financieras de micro crédito, lo que les generó a sus deudores ausencia de ingresos y la consecuente caída en mora por no tener capacidad de pago que les permita liquidar sus créditos, razón por la cual se duplicó el número de ecuatorianos con deudas que no pudieron cubrir sus cuotas, colocándose en el orden del 20% (El Universo, 2021). Es así que el estado en su afán por socorrer en emergencia de pandemia expidió la “Ley Orgánica de Apoyo Humanitario”.

### **Contextualización del problema**

El problema se enfoca en la crisis económica causada por Covid-19 la cual tomo por sorpresa a las instituciones gubernamentales, financieras y en general a la sociedad, ya que al tratarse de algo nuevo y nunca imaginable no se estaba preparado para asumir los retos producidos como consecuencias de las medidas tomadas para evitar su propagación. En este escenario es claro que la economía decayó de la mano con el PIB produciendo inestabilidad en todos los sectores y en este sentido los más afectados fueron los micro empresarios. Conforme ha pasado el tiempo ha ido también avanzando de manera positiva el desenvolvimiento de la medicina para la detención de los contagios, y con ello la reactivación económica ha empezado a mejorar de la mano de algunas estrategias que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han planteado tales como reestructuración, refinanciamiento, no cobro de interés por mora en créditos vencidos, nuevos productos de crédito para capital de trabajo a una tasa de interés del 10% y en este mismo ámbito, la implementación de la línea de crédito, mejora de aplicativos virtuales, acercamiento con grupos organizados, es decir, trabajo con cooperativas de transporte, convenios de recaudación con instituciones educativas, juntas de agua y servicio de internet con el objetivo de que los socios puedan aumentar su rentabilidad mediante el interés obtenido por guardar sus ahorros en las instituciones. es así que, con el fin de analizar la situación antes mencionada es necesario tener un reporte del desempeño de las Cooperativas de

Ahorro y Crédito durante el periodo 2019 – 2022 como años más trascendentales, lo que nos dará un panorama más despejado de cómo se encuentra evolucionando los indicadores financieros. Ya que como se indicó las cooperativas tienen un principio basado en promover el desarrollo de forma sustentable para sus socios, siendo la relación directamente proporcional pues si los indicadores muestran mejoría quiere decir que las personas se están desarrollando de manera positiva.

### **Objetivo general y específicos**

#### **General**

Establecer cómo ha sido el desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador para el período 2019-2022 en base a información obtenida de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y encuestas.

#### **Específicos**

1. Realizar un análisis e interpretar indicadores de intermediación financiera Liquidez, morosidad, ROA y ROE de las cooperativas de ahorro y crédito con una revisión de los indicadores sobre el contexto de la pandemia 2019-2022.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los socios mediante la información recopilada de una de las instituciones financieras en este caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
3. Analizar y determinar la evolución de la reactivación económica post pandemia en base a los datos obtenidos mediante una encuesta a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

#### **Justificación**

Las cooperativas de ahorro y crédito COAC's son más receptivas que otras instituciones financieras a las necesidades económicas locales. A medida que se desarrolló la crisis de Covid-19, las COAC's y las instituciones financieras han demostrado ser un salvavidas para muchos, facilitan las transacciones para miembros vulnerables que no pueden realizar sus negocios en línea; concesión de préstamos comerciales de emergencia; establecimiento de centros de información de Covid-19 para miembros; y la provisión de préstamos a bajo costo para que los miembros puedan consolidar y pagar las deudas existentes.

Considerando la situación actual por la disminución de la demanda y la reactivación económica en Ecuador, es necesario considerar el alto costo para los niveles de ingresos, la baja rentabilidad de los activos y el deterioro de la calidad de la cartera de préstamos pueden generar problemas de capitalización para algunas cooperativas de ahorro y crédito. En base a lo antes mencionado, la investigación se justifica desde lo práctico por la oportunidad que nos brinda la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y ampliar nuevos horizontes académicos en el perfil profesional, además será un instrumento de ayuda para indagar la incidencia del COVID 19 en el desempeño de las COAC's y el análisis de la información financiera y la gestión en el objeto de este estudio.

Una vez ejecutada esta investigación se puede aportar al conocimiento general de la comunidad lectora en cuanto al tema “a través del análisis de los principales indicadores se puede brindar a la sociedad una herramienta con la cual identifiquen que institución financiera tiene terceros” (Garzozzi, Pererp, Ernesto, & Vera, 2017, pág. 1). A la comunidad estudiantil puede brindar el punto de partida y la metodología para estudiar otros sectores en Ecuador, o su vez motivar a línea de investigación que vincule los límites de riesgo y los indicadores financieros con nuevas metodologías de medición.

### **Preguntas de Investigación y/o Hipótesis**

¿Qué información se tiene de indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito a los segmentos 1, 2 y 3 con respecto a intermediación financiera, liquidez corriente, morosidad ampliada, ROA y ROE en el periodo 2019-2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

¿Como está evolucionando la reactivación económica post pandemia?

### **Limitaciones y delimitaciones**

Las limitaciones del presente trabajo es que solo abarca cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 que tengan información subida en la página de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

El trabajo se delimita en analizar el desempeño de estas cooperativas en tiempos de pandemia, no en períodos previos o posteriores.

## CAPÍTULO 1: Marco Teórico

### Marco Conceptual

#### Sistema Financiero del Ecuador

El Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014 señala que, el sistema financiero nacional está formado por:

1. **Sector Financiero Público:** Integrado por la banca y corporaciones
2. **Sector Financiero Privado:** Conformados por:

**Banco Múltiple:** Hace referencia a entidades autorizadas para trabajar en dos segmentos siempre y cuando sus operaciones no superen el umbral determinado por la junta.

**Servicios Financieros:** hace referencia a los almacenes en general, las casas de cambio y a las corporaciones secundarias.

**Servicios auxiliares del sistema financiero:** hace referencia a los softwares bancarios transaccionales, transporte de especies monetarias, de pagos, de cobranzas, de redes de cajeros, contables entre otras calificadas por la Super Intendencia de Bancos.

3. **Del Sector Popular y Solidario:** Hace referencia a los siguientes sectores: Cooperativas de ahorro y crédito, a las cajas centrales, bancas comunales y caja de ahorro entre otras siempre y cuando estén dentro del ámbito de la competencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### Cooperativas de Ahorro y Crédito

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito nacen con una filosofía exclusivamente social, cuyo objetivo es que las personas que han sido discriminadas por las entidades bancarias puedan acceder a servicios financieros tales como ahorros y créditos entre otros, dentro de ello el Plan Nacional denominado Buen Vivir 2017-2021, establece que la economía Popular y Solidaria debe estar al servicio de la comunidad (SENPLADES,2017).

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019 menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como base la cooperación y solidaridad

mencionando que, no están interesados en lucrar ni ver a las personas como capitales, este sistema Cooperativo Solidario ve a las personas por lo que son y no por lo que tienen, adicional las cooperativas se rigen en valores orientados a los diferentes aspectos como: lo social, lo económico, ambiental y en aspectos culturales, este sistema siempre se ha interesado en promover un desarrollo sustentable para sus comunidades con servicios financieros incluyentes, participativos y con cercanía.

La literatura indica que no existe suficiente información sobre los indicadores de desempeño financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que su inclinación es a nivel social, sin embargo, estos valores nos ayudaran a garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Los indicadores de desempeño financiero constituyen una parte importante de análisis de las cooperativas porque mediante este se puede garantizar la salud del sistema financiero, es así que la Junta de Regulación Monetaria y Financiera considera indicadores para la administración integral de riesgos entre los cuales están, intermediación financiera, liquidez corriente, morosidad ampliada y rentabilidad mediante ROA y ROE.

### **Segmentación de las entidades del sector financiero Popular y Solidario**

Según la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015 se establecen segmentos del uno al cinco de acuerdo al monto de sus activos como se muestra en la siguiente imagen de Maliza,2022.

Segmento	Activos (USD)
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 Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales.

Fuente: Junta de Política, Regulación Monetaria y Financiera (2015b, p. 1)

**Tabla 1. Segmentación de las entidades del sector financiero**

Fuente: Maliza, 2022

## **Desempeño Financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Dentro del sector Cooperativo es indispensable evaluar el desempeño económico financiero, y con ello velar por el cumplimiento de los requisitos para la operación financiera, ya que al no hacerlo se pondría en riesgo la salud económica indispensable para su estabilidad en el mercado a largo plazo, los indicadores financieros principales son considerados por el ente regulatorio Superintendencia de Economía Popular y Solidaria importantes para el estudio de las variables y los riesgos relacionados, la evaluación de las variables nos darán una visión más amplia, para poder tomar correcciones en referencia a la liquidez interna e internacional con esto limitar también la salida de divisas, recordando también que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es considerada como entidad de supervisión y control que se encarga en buscar el cumplimiento, desarrollo, la estabilidad y el buen funcionamiento de sus organizaciones con visión a mejorar las prácticas de buen gobierno con la implementación de normas y procesos de auditoría.

Como indicadores principales según la SEPS tenemos:

### **Intermediación Financiera**

Es el proceso mediante el cual el dinero es captado por una institución financiera y a su vez se convierte en créditos para sus socios o clientes utilizados para destinos como consumo o para microcréditos es por ello que los valores de una persona se convierten en una oportunidad de inversión para otro. Campoverde, 2012 en su proyecto nos da a conocer que mediante este proceso se canaliza los recursos de quien posee liquidez y los mismos son canalizados hacia los inversionistas que quieren apostara a futuros proyectos.

### **Indicador de liquidez**

Dentro de los indicadores de liquidez nos dice que es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo misma que viene a ser la capacidad que tiene para asumir sus cuentas pasivas. Para ellos tenemos la:

### **Liquidez corriente**

Este indicador hace relación a los activos corrientes de los pasivos, al tener un alto coeficiente tendrá mayor posibilidad cancelar sus obligaciones a corto plazo (Superintendencia de compañías, 2011)

### **Morosidad de Cartera**

Aplicamos este indicador para poder detectar problemas como la calidad en los activos de la cartera de préstamos colocados.

Fórmula de cálculo:

$$\text{Cartera de mora} / \text{Cartera total bruta}$$

(Superintendencia de compañías, 2011)

### **ROA**

("return on Assets") Es un indicador de rentabilidad que mide el total de los activos de una empresa. (Superintendencia de compañías, 2011)

### **ROE**

("return on equity") Es un indicador que mide la rentabilidad de la empresa en referencia al beneficio neto y cifra de fondos propios, de esta forma permite identificar si se obtiene el rendimiento deseado caso contrario se de implementar cambios. (Superintendencia de compañías, 2011).

### **Covid-19**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2020) es una enfermedad provocada por un virus llamado SARS-CoV-2, encontrada por primera vez en la ciudad de Wuhan China, misma que al llegar al país de Ecuador en el mes febrero de 2020 y debido a su alta propagación provoco el confinamiento en el país el 19 de marzo de ese año con la suspensión de clases, eventos masivos, suspensión de trabajo presencial, cierre de fronteras lo que por primera vez en la historia conllevo a una crisis económica causada por un virus.

### **Estado de excepción**

Lenin Moreno presidente de la república declara el estado de excepción a nivel de territorio ecuatoriano con el fin de disminuir la propagación del virus y de esta manera determina medidas como:

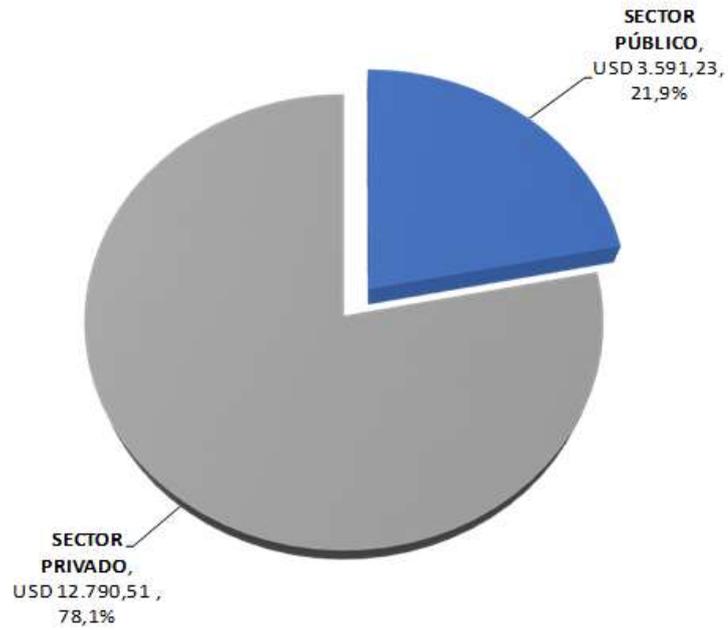
- Cierre de servicios públicos
- Mercados, Tiendas en los barrios, supermercados.
- Todos los bancos y todos los servicios financieros.
- Servicios de salud tales como hospitales, clínicas, centros de salud y farmacias.
- Funcionando los locales relacionados a la entrega a domicilio donde se podía comprar a domicilio cualquier producto ya sean alimenticios, de salud etc.
- Suspensión de la jornada laboral público y privada
- Estas medidas no se aplicaron para los sectores:
  - Salud pública y privada
  - Sectores estratégicos como salud, alimentación, transporte de insumos médicos o alimenticios.
  - Servicios de emergencia como por ejemplo vial
  - Sector exportador internacional
  - Servicios que dan abastecimiento en servicios básicos como agua, luz, telefonía, basura etc.
  - Provisión de productos alimenticios y medicamentos
  - Trabajadores de medios de comunicación
  - Sectores financieros

Sumado a estas medidas se estableció el toque de queda fijando horarios para poder circular por las vías. (Presidencia de la república, 2020)

### **Productos mundiales y producto interno bruto**

El PIB Producto Interno Bruto, es la medida económica de la riqueza de un país determinada en el tiempo de un año, así desde marzo a diciembre año 2020 cayó en un 6.4% según datos del 2021. (Banco Central del Ecuador,2021)

### **Figura 1. Producto Interno Bruto**



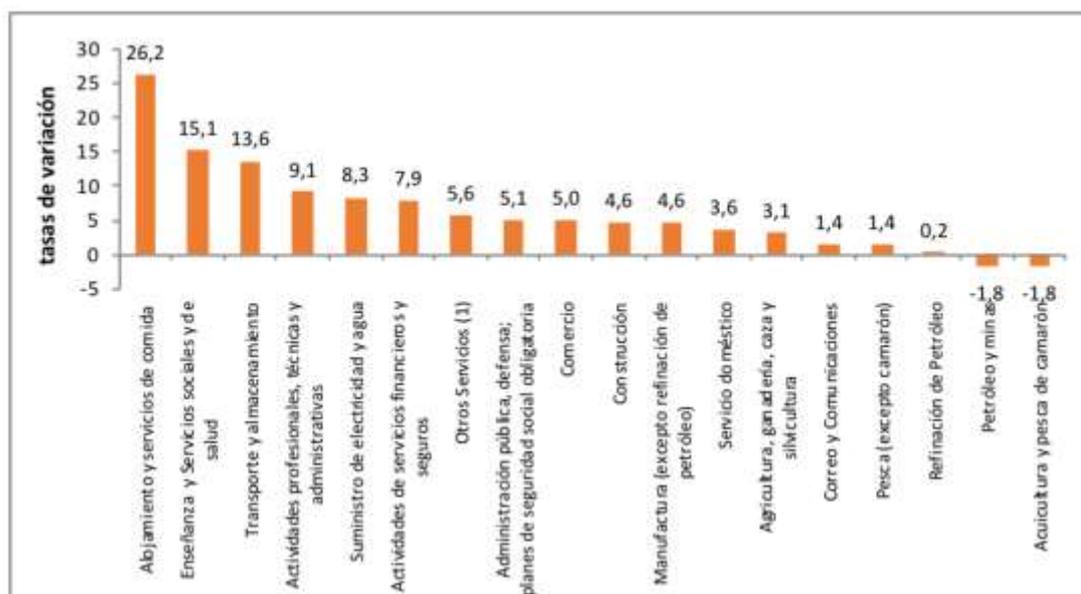
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

### Quiebre de empresas

Según el boletín del servicio de rentas internas SRI, nos da a conocer que en total 3,494 sociedades económicas han cerrado a efecto de la pandemia determinando así mismo que unos de los sectores más afectados es el sector de alojamiento y servicios de comida.

A continuación, en la gráfica se muestra las industrias con mayor impacto negativo representadas mediante tasas de variación del Valor Agregado Bruto.

**Figura 2.** Tasas de variación del Valor Agregado Bruto por industrias.

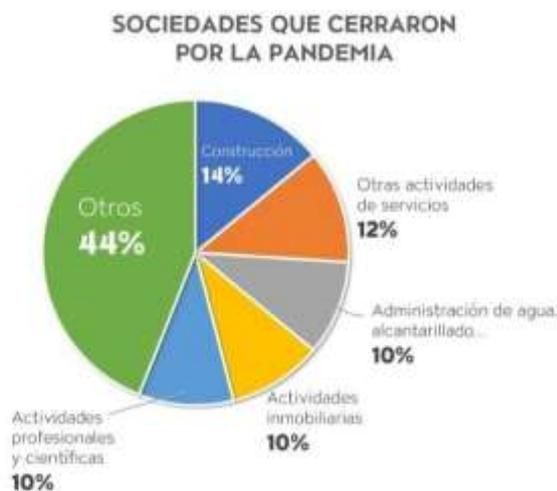


Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

### Desempleo

En esta situación las personas que trabajaron durante años fueron despedidas, esto debido a que muchas de las empresas aprovecharon la situación para despedir personal y así asegurar su estabilidad en el mercado según el Banco Central del Ecuador, 2021 se ha estimado una pérdida de 532.359 plazas de trabajo esto en el plazo de marzo a diciembre 2020.

**Figura 3.** Sociedades que cerraron por pandemia



Fuente: Ekos, 2021

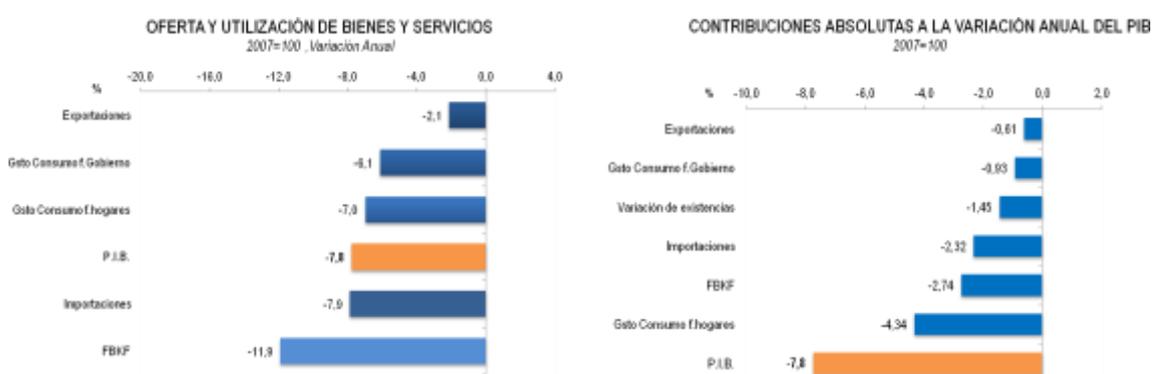
## Disminución de la producción

Con la restricción a nivel mundial la producción de bienes y servicios se vio afectado en su mayoría y de esta manera desabasteció a gran cantidad de los sectores.

## Exportaciones

Se evidencia una caída representativa misma que se puede observar la afección directa al PIB y de la mano a las exportaciones.

**Figura 4. Variación anual del PIB**



Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021

## Reestructuración

Es el proceso con el cual las instituciones financieras permitirán mediante este producto aliviar a sus deudores según las situaciones desfavorables que se dieron durante este periodo, permitiéndole recuperar su historial y unificando los créditos que hayan tenido (Junta de Política y Regulación Financiera, 2022).

## Refinanciamiento

Al igual que la reestructuración mediante este producto permite a sus deudores aliviar su flujo de caja, y con ello permitiéndole reactivarse y mejorar el nivel de gastos generados por cualquier contratiempo causado permitiéndole en cualquiera de los casos pedir un periodo de gracia de hasta 6 meses.

### **Concepto de microfinanciación**

Schreiner y Colombet (2001, p. 339) definen la micro financiación como "el de mejorar el acceso a los pequeños depósitos y a los pequeños préstamos de los hogares pobres desatendidos por los bancos". Por lo tanto, la micro financiación implica la prestación de servicios financieros como ahorros, préstamos y seguros a personas que viven tanto en entornos urbanos como rurales y que no pueden obtener dichos servicios del sector financiero formal. Cuando se aprovecha adecuadamente, la micro financiación ofrece una serie de beneficios para los pueblos. En primer lugar, las iniciativas de micro financiación pueden abordar eficazmente la pobreza material, la privación física de bienes y servicios y de los ingresos necesarios para conseguirlos (Microfinanceinfrica, 2018). Srinivasan y Sriram (2003) Más importante que el fondo de cobertura o la nota de opción de rendimiento líquido fue la constatación de que las personas pueden ahorrar, pueden pedir préstamos (de hecho, pueden decidir sobre los préstamos) y ciertamente devolverán los préstamos.

## **Marco Referencial**

En el presente trabajo se han analizado algunos estudios previos sobre la temática del impacto del covid-19 sobre el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) del segmento 1, 2 y 3.

Gualpa & Urbina (2021) mediante su trabajo “Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”, diagnostica a 186 cooperativas tomando los segmentos 1, 2 y 3 en el periodo del 2010 al 2020 analizan variables de ROA y ROE e indicador de capital, tamaño de la entidad financiera, riesgo de crédito, liquidez, diversificación y eficiencia. Encuentran un ROE de 3.7% y un ROA de 0,5%. Mediante los resultados, se identifican que los factores del primer grupo tienen mayor impacto y se produce un mayor nivel de rentabilidad. Así también indica que las variables macroeconómicas negativas afectan la rentabilidad por la falta de capacidad de ahorro y esto retrasa el pago de créditos.

Campaña & Teneda (2021) en el trabajo “Impacto del COVID-19 en el sector financiero a nivel de cooperativas del segmento 1” analiza la cartera de crédito del año 2020. Este estudio nos da un resultado que nos indica que las principales estrategias que han implementado ha sido la disminución de la tasa de interés con respecto a la concesión de créditos, siendo esta información de gran relevancia para la toma de decisiones de los administradores del sistema cooperativo.

De acuerdo a la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2021) en su análisis denominado “Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional” ejecutado en el año 2020 mediante indicadores mide la cartera de crédito obteniendo como resultado una curva decreciente en la rentabilidad debido a la falta de colocación de crédito y adversidades para la recuperación de cartera.

Luque & Peñaherrera (2021), analiza en su artículo titulado “Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas” en el periodo 2015 al 2018, con datos públicos de las COAC’s en el Ecuador de mayor relevancia de acuerdo al tamaño de sus activos, del segmento 1, analizan indicadores tales como: liquidez, cobertura de cartera, spread financiero, ROA y ROE, determinando la eficiencia de

las entidades dándonos a conocer que el indicador del ROA de las COAC's es superior al de la banca y de esta manera el 75% corresponde a Cartera Bruta de Crédito.

León & Murillo (2021), en su trabajo "Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito" determina la afectación de la pandemia por Covid-19 como vulnerabilidad en los indicadores de las COAC, se han analizado los resultados tales como: crédito, mercado, liquidez y operativo, y con ellos generar estrategias que ayuden a apalancar los efectos. Estudian tres cooperativas más representativas del segmento 1: Juventud Ecuatoriana Progresista, Jardín Azuayo y Policía Nacional. Los resultados indican un ROE y ROA, en decrecimiento de 4,30 a 1,54%. Y plantea estrategias como aumentar la colocación de créditos, aumentar estrategias de recuperación de cartera para reducir los índices de morosidad.

Coba et al. (2020) en su trabajo "Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano", emplea el segmento uno de la zona tres, con el objetivo de analizar los indicadores tales como: la liquidez, la morosidad, la suficiencia patrimonial, el rendimiento de cartera y la rentabilidad. Como resultado se determina que con la mayor participación de socios aumenta el rendimiento y la rentabilidad ya que con ello ayuda a los proyectos sociales.

Bucheli et al. (2020), en su trabajo "Administración del riesgo de crédito en las cooperativas indígenas del segmento uno de la ciudad de Ambato", analiza los indicadores financieros en los años 2017-2019 de las cooperativas: Coac. Mushuc Runa, Coac. Chibuleo, Coac. Ambato y Coac. Kullki Wasi. Los resultados determinan que las cooperativas indígenas arrojan mayor crecimiento que los demás entes del segmento uno: San Francisco, Oscus, Sagrario y Cámara de Comercio. Lo mismo sucede con el patrimonio, pasivos, activos y depósitos.

Arciniegas & Pantoja (2020) en su estudio "Análisis de la situación crediticia en las 22 Coac's de Imbabura (Ecuador)" en el año 2019 determina que los socios obtienen créditos para comercio y turismo a corto plazo, esto debido a la pandemia. Se evidencia un incremento en el número de socios y por ende en créditos. Mediante los

resultados existen indicadores que muestran valores positivos en la rentabilidad del patrimonio y liquidez, y valores negativos en la morosidad de créditos.

Arias et al. (2020) en su trabajo “Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI” indica que la enfermedad del Covid-19 provoca inestabilidad del sistema financiero. E indica la necesidad del apoyo gubernamental en créditos de consumo y bienes y raíces.

Herrera et al. (2016) en su proyecto de investigación denominado “Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones” determina que un buen análisis permite una valoración real de una empresa y ayuda a aplicar medidas correctivas para la toma de decisiones, también manifiesta que el indicador de liquidez ayuda a determinar las causas de un déficit.

### **Las cooperativas de crédito y ahorro y los problemas contemporáneos**

En el siglo XIX, se crearon las primeras cooperativas estas principalmente en Alemania. Existen datos de que dos hombres han sido considerados los fundadores del movimiento del sector cooperativo de crédito: Herman SchultzeDelitsche, que creó una cooperativa de crédito destinada a los pequeños artesanos de las clases medias urbanas, Freidrich Reifeisen, fundador de la cooperativa de crédito rural. En Italia, Luigi Luzzatti ha creado cooperativas que pudieron combinar los principios establecidos por sus predecesores de Alemania. Después de la cooperativa de consumo, la cooperativa de crédito es el tipo de cooperativa más común en el mundo moderno, incluido el Tercer Mundo. Esta forma de cooperativa ha sido establecida tanto en distritos rurales como urbanos por sindicatos y otras organizaciones, incluyendo organismos gubernamentales. Por su abundancia, da respuesta a necesidades que se han manifestado con fuerza en los diferentes grupos de personas: la necesidad de acceder a créditos monetarios destinados a diversos fines.

Es evidente hoy en día ver que las cooperativas de ahorro y crédito se enfrentan a problemas relevantes. Como interrogantes a estos problemas se encuentran conceptos como es de naturaleza, el objetivo de la cooperativa, así como la estructura y los principios en los que se basa su funcionamiento. Hemos sido veedores de graves problemas de gestión administrativa. Peor si entre los socios de las cooperativas en

particular, entre las personas administradoras, existen faltas o desconocimientos los procesos por los que funcionan estas cooperativas. Otro problema que se suma es la falta de capacidad y, la falta en la práctica, sumado la incapacidad de la cooperativa de ahorro y crédito para poner en marcha proyectos de incremento de ingresos, tanto por la vía de la utilización del ahorro acumulado como por la de actuar como canal de transferencia de fuentes de financiación ajenas a sus socios. Dentro de los cinco problemas antes mencionados, han resultado que las cooperativas de ahorro y crédito en todo el mundo no satisfacen adecuadamente la demanda y necesidades de todos sus socios. De hecho, en algunos casos, los socios de las cooperativas, incluidos las personas que los administran, no comprenden las necesidades y los problemas que se presentan.

### **Las cooperativas de ahorro y crédito en su naturaleza**

¿Qué ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito? evitan la dificultad, la burocracia en requisitos incluso considerando la imposibilidad de obtener un crédito en el sistema financiero bancario, son muchas las respuestas. Las cooperativas han ido satisfaciendo las necesidades de sus socios sin muchas complicaciones. Es por ello, que se les proporciona intereses sobre su manejo de depósitos y recompensas por participar en su giro. Las cooperativas ayudan a prevenir y a ir superar la pobreza. Fomenta la educación financiera de sus socios, es así que se crea un espíritu de bondad y ayuda mutua con autosuficiencia. Esta forma de cooperativismo también fomenta las diferentes actividades productivas, al momento que se otorga un crédito según la necesidad de sus miembros, así mismo, conduce a la comprensión de la democracia, del proceso democrático y participativo de sus socios.

### **El aspecto del ahorro**

Las cooperativas animan a sus miembros a ahorrar el dinero y les permite obtener préstamos de los mismos que pueden necesitar para diversos fines con sus ahorros acumulados. Se define las dos tareas principales de las cooperativas. La primera tarea se da y permitir a los socios ahorrar su dinero de forma regular. El socio mediante el ahorro en el marco de la cooperativa. Asegurado que recibirá un rendimiento adecuado en intereses por su esfuerzo de ahorro. Por ello, para fomentar el ahorro, es conveniente pagar a los socios un interés acorde a la liquidez y el mismo este regulado por un ente.

### **El aspecto del crédito**

Como segunda tarea de la cooperativa es colocar créditos a sus socios, estos siempre pensando en los siguientes criterios. Los créditos son colocados con los ahorros acumulados de los socios. Hay excepciones dependiendo de las condiciones de cada institución, donde no todos podrán pedir préstamos, con ello no podrán obtenerlos de forma inmediata. Los préstamos se conceden a los socios en función de su antigüedad en la cooperativa y del importe de sus ahorros. Por lo tanto, es evidente que la cuantía de los préstamos concedidos a los socios no supera el total de sus ahorros. Pero hay algunos casos excepcionales en los que la cooperativa sirve de intermediaria para obtener créditos adicionales para un socio. El tipo de interés se calcula según una fórmula sencilla: el total de los intereses pagados por los créditos concedidos por la caja debe cubrir el importe total de los intereses pagados a los socios por sus ahorros, así como el coste total de funcionamiento de la caja.

### **El diferencial entre el ahorro y el crédito**

Tomemos un ejemplo en el que los bancos pagan un interés del 7% por los ahorros, mientras que el interés que se cobra por los préstamos es del 15%. Sobre la base de este diferencial del 8%, la cooperativa debe cubrir la totalidad de sus gastos de explotación, más una cierta reserva para imprevistos. También se deduce que estos gastos de explotación deben ser mucho más bajos que el diferencial del 8%, para garantizar que los intereses pagados por los ahorros de los socios sean más altos que los disponibles en otros lugares y que los intereses de los préstamos concedidos a ellos sean más bajos. Un malentendido común entre los cooperativistas es que la cooperativa debe obtener beneficios a lo largo del año en para pagar los intereses a los socios. Obtener beneficios no es el objetivo de la cooperativa, que en realidad pretende ser un sistema que sirva exclusivamente a sus socios. Teóricamente, podría decirse que la cooperativa ideal es aquella que termina el año con cero beneficios o excedentes. Esto significa que habría servido a sus socios de la mejor manera posible, recaudando la cantidad mínima necesaria para cubrir sus gastos de funcionamiento y permitiendo al mismo tiempo que los socios obtengan el máximo servicio de ella.

### **El excedente**

Aunque una cooperativa no obtiene beneficios, es razonable y deseable que tenga excedentes. Los excedentes se crean en la cooperativa porque el mundo en el que vivimos está lleno de incertidumbres. Para protegerse de estas incertidumbres, la cooperativa debe aumentar marginalmente la cantidad recaudada para cubrir sus gastos anuales. El excedente resultante se utilizará para poner en práctica el cuarto principio de cooperación (que incluye el reparto entre los socios). El excedente se distribuirá entre los socios en proporción a la cuantía de los préstamos que hayan suscrito, y no en función del importe de sus ahorros acumulados en la cooperativa

### **Los intereses del capital social**

También hay que tener en cuenta los intereses que son pagados a cada socio que se va incorporando a la cooperativa. Uno de los principios de la cooperación, nos dice que se puede pagar una cantidad limitada de intereses por socios.

### **Valor real de los ahorros de los afiliados**

Es importante que las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo salvaguardar los ahorros de los socios siempre en términos reales. Las cooperativas de crédito y ahorro siempre pagan a sus socios intereses.

### **Crédito para fines productivos**

La cooperativa de ahorro y crédito siempre esta apegada a los principios de apoyo mutuo, con ello ira actuando efectivamente como garante de los préstamos de sus miembros.

Al representar a un número importante de ahorradores, proporciona un canal seguro y conveniente para la transferencia de créditos a los miembros productivos.

### **Más información en Discusión del Crédito y Cooperativa de Ahorro y Crédito.**

Hasta ahora, hemos tratado de describir la cooperativa de crédito y ahorro como debería ser, según un modelo en gran parte teórico que casi no existe en la práctica. En este capítulo, trataremos de examinar más a fondo varios problemas relevantes y ver cómo se pueden resolver.

### **Problemas para entender la naturaleza de la cooperativa de crédito y ahorro.**

En la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito del mundo, los socios no reciben intereses por sus ahorros. En nuestro estudio, que consistió en interrogar a miembros de cooperativas de todo el Tercer Mundo, se obtuvieron una serie de respuestas típicas (2), entre las que se encuentran las siguientes:

- Esto es lo que nos enseñaron los que nos trajeron a la cooperativa.
- Los intereses se pagan en forma de dividendo al final del ejercicio económico de la cooperativa.
- Se paga un dividendo sobre el capital social de los socios, que en la práctica constituye el ahorro acumulado de la cooperativa. Lo que muchas cooperativas llaman acciones son prácticamente depósitos fijos a muy largo plazo que no se pueden retirar.

Estas respuestas indican una incapacidad subyacente para comprender la naturaleza de la cooperativa de crédito y ahorro y la forma en que se divierte.

### **Un producto Importado**

El concepto de cooperativa de ahorro y crédito se ha exportado a la mayoría de los países del mundo. El mismo modelo de cooperativa se ha aplicado en todos los países, de la misma manera que funcionó con éxito en el país del que se importó. Tanto si se ha importado a Alemania, Francia, Canadá o Estados Unidos, el modelo se ha copiado del existente en el país donde se inventó.

En consecuencia, la forma en que se aplica el sistema cooperativo está bastante alejada de las realidades locales. Tampoco se tienen en cuenta los métodos tradicionales de concesión de créditos que existen en la mayoría de los países, y no se intenta dar cabida a estos métodos. No cabe duda de que hay casos en los que la actividad cooperativa productiva podría haberse desarrollado sobre la base de modelos locales de desembolso de créditos tradicionales (3). Incluso en Israel, los sistemas cooperativos importados, como las cooperativas de consumo, las cooperativas de crédito y ahorro y las cooperativas de vivienda, ya no existen. Han fracasado y han desaparecido de la escena, precisamente porque no respondían a las necesidades de la población local

### **Intereses de los ahorros al final del año laboral**

En la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito, la forma aceptada de pagar los intereses del ahorro es la siguiente: Al final del año de trabajo, la cooperativa calcula

sus ingresos totales, que provienen en parte de los intereses de los préstamos concedidos a los socios, y en parte de los depósitos de la cooperativa en los bancos. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito basan su giro en la captación de ahorro, oferta créditos y otros servicios financieros (SEPS, 2016)

### **Las Salidas**

Los costos de operación son aquellos costos incurridos para el de la parte operativa de la empresa, estas tienen sub cuentas como gastos personales, sueldos, otros o varios, tasa, contribuciones, depreciaciones, amortización etc.

Los fondos Incobrables nos dicen que es la cuenta de activo que conforma el dinero destinado a provisiones para créditos incobrables y que no puede ser recuperado en su totalidad el mismo debe ser provisionado. Estas conforman las diferentes cuentas de consumo, de vivienda, crédito educativo, micros y crédito inmobiliario.

### **Las Entradas**

Depósitos totales de dinero entregado por la persona a una entidad financiera para que esta lo protejan.

Cuentas por cobrar son los productos de crédito que se colocaron en su momento.

Fondos Disponibles son recursos que sirven para realizar pagos corrientes. Entre estas existe la cuenta caja, caja chica, bancos.

Ingresos por servicio son valores obtenidos por la prestación de diferentes servicios y los mismos vienen a ser la comisión recibida por pagos de servicios, del sector público a privado.

### **Marco Legal**

#### **Ley Orgánica de apoyo humanitario**

La “Ley Orgánica de Apoyo Humanitario”, la cual en su objeto o razón por la cual fue expedida, señala: Art. 1, Objeto.- La presente Ley tiene por objeto establecer medidas de apoyo humanitario, necesarias para enfrentar las consecuencias derivadas de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a través de medidas tendientes a mitigar sus efectos adversos dentro del territorio ecuatoriano; que permitan fomentar

la reactivación económica y productiva del Ecuador, con especial énfasis en el ser humano, la contención y reactivación de las economías familiares, empresariales, la popular y solidaria, y en el mantenimiento de las condiciones de empleo. Si bien no hay una medida objetiva e imparcial para ver si la “Ley Humanitaria” ha cumplido con su objetivo principal, hace necesario plantear una mirada alternativa.

La Asamblea nacional aprobó la ley de apoyo humanitario con el fin de facilitar la reactivación económica llegando a acuerdos que permitan cuidar a los más vulnerables y con ello cuidar las fuentes de empleo. De esta manera entre empleadores y empleados pueden llegar a acuerdos de pago para preservar las fuentes de trabajo.

- Las instituciones educativas no podrán suspender a los alumnos por retraso en el pago de pensiones educativas.
- No se ejecutarán desahucios a arrendatarios.
- Prohibición de aumento en consumos de servicios básicos.
- En el sector financiero se promueve créditos a largo plazo y tasas preferenciales para miles de emprendedores

Y el más importante esta ley permite llegar a un acuerdo para la reprogramación de cuotas de las deudas por todo tipo de créditos incluido tarjetas de crédito. (Cancillería del Ecuador,2020)

### **Identificación de Variables y Relación de Variables**

Comparación de los diferentes indicadores financieros tales como intermediación financiera, liquidez corriente, morosidad ROA y ROE de las cooperativas del segmento 1, 2 y 3, en Ecuador durante el período 2019-2022.

La relación de variables para medir si existió un crecimiento o decrecimiento comparado con años previos y con lo que ha transcurrido en 2022.

## **CAPÍTULO 2: Metodología**

### **Diseño de Investigación**

En esta investigación utilizaremos el método de investigación cuantitativo ya que nos permitirá aplicar encuestas de satisfacción a una población, con ello lograremos aplicar conclusiones que nos permitirá conocer los factores que intervienen en los resultados de las COAC'S, utilizaremos este enfoque porque tendremos accesos a datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mismos que nos dará acceso a datos variables con indicadores estadísticos.

### **Tipo de Investigación/ Enfoque**

#### **Cuantitativo**

La investigación cuantitativa es una investigación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la aplicación de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. La investigación cuantitativa recopila información de clientes existentes y potenciales utilizando métodos de muestreo y enviando encuestas en línea, sondeos en línea y cuestionarios, por ejemplo.

Los resultados pueden representarse en forma de cifras. Después de una cuidadosa comprensión de estos números para predecir el futuro de un producto o servicio y hacer cambios en consecuencia.

Un ejemplo de investigación cuantitativa es la encuesta realizada para conocer el tiempo que tarda un médico en atender a un paciente cuando éste entra en el hospital. Se puede administrar un modelo de encuesta de satisfacción del paciente para hacer preguntas como cuánto tiempo tarda un médico en atender a un paciente, con qué frecuencia entra un paciente en un hospital y otras preguntas similares.

La investigación cuantitativa de resultados se lleva a cabo sobre todo en las ciencias sociales utilizando los métodos estadísticos utilizados anteriormente para recopilar datos cuantitativos del estudio de investigación. En este método de investigación, los investigadores y estadísticos utilizan marcos matemáticos y teorías relacionadas con la cantidad en cuestión.

Los modelos de investigación cuantitativa son objetivos, elaborados y, muchas veces, incluso de investigación. Los resultados obtenidos con este método de investigación son lógicos, estadísticos e imparciales. La recogida de datos se realizó mediante un método estructurado y se llevó a cabo en muestras más amplias que representan a toda la población.

### **Características de la investigación cuantitativa**

Algunas características distintivas de la investigación cuantitativa son:

**Herramientas estructuradas:** Para recopilar datos cuantitativos se utilizan herramientas estructuradas como encuestas, sondeos o cuestionarios. El uso de estos métodos estructurados ayuda a recopilar datos exhaustivos y procesables de los encuestados.

**Tamaño de la muestra:** La investigación cuantitativa se realiza sobre una muestra de tamaño significativo que represente al mercado objetivo. Hay que utilizar métodos de muestreo adecuados a la hora de obtener la muestra para reforzar el objetivo de la investigación.

**Preguntas cerradas:** Las preguntas cerradas se crean en función del objetivo de la investigación. Estas preguntas ayudan a recopilar datos cuantitativos y, por lo tanto, se utilizan mucho en la investigación cuantitativa.

**Estudios previos:** Antes de recoger las opiniones de los encuestados, se estudian diversos factores relacionados con el tema de investigación.

**Datos cuantitativos:** Normalmente, los datos cuantitativos se representan mediante tablas, cuadros, gráficos o cualquier otra forma no numérica. Esto facilita la comprensión de los datos recopilados y demuestra la validez del estudio de mercado.

**Generalización de los resultados:** Los resultados de este método de investigación pueden generalizarse a toda una población para tomar las medidas adecuadas de mejora.

Existen dos métodos para llevar a cabo una investigación cuantitativa y son los siguientes: Métodos de investigación cuantitativa primaria y secundaria.

### **Métodos primarios**

La investigación cuantitativa primaria es el método más utilizado para realizar estudios de mercado. La característica distintiva de la investigación primaria es que el investigador se centra en recopilar datos directamente en lugar de depender de los datos recogidos en investigaciones realizadas previamente.

#### **A. Técnicas y tipos de estudios**

##### **Investigación mediante encuestas:**

La investigación mediante encuestas es la herramienta más fundamental para todas las metodologías y estudios de investigación de resultados cuantitativos. Las encuestas se utilizan para hacer preguntas a una muestra de encuestados, utilizando diversos tipos como sondeos en línea, encuestas en línea, cuestionarios en papel, encuestas de intercepción en la web, etc. Todas las organizaciones, grandes o pequeñas, quieren saber qué piensan sus clientes de sus productos y servicios, qué tal están funcionando las nuevas funciones en el mercado y otros detalles por el estilo.

Mediante la realización de encuestas, una organización puede formular varias preguntas, recopilar datos de un grupo de clientes y analizarlos para obtener resultados numéricos. Es el primer paso hacia la recopilación de datos para cualquier investigación.

Este tipo de investigación puede llevarse a cabo con un grupo específico de público objetivo y también puede realizarse entre varios grupos junto con un análisis comparativo. Un requisito previo para este tipo de investigación es que la muestra de encuestados tenga miembros seleccionados al azar. De este modo, un investigador puede mantener fácilmente la exactitud de los resultados obtenidos, ya que se abordará una enorme variedad de encuestados utilizando la selección aleatoria. Tradicionalmente, la investigación por encuesta se realizaba cara a cara o mediante

llamadas telefónicas, pero con el avance de los medios en línea, como el correo electrónico o las redes sociales, la investigación por encuesta se ha extendido también a los medios en línea.

### **Utilización de diferentes tipos de preguntas**

Para llevar a cabo una investigación cuantitativa, es necesario utilizar preguntas cerradas en una encuesta. Pueden ser una mezcla de varios tipos de preguntas, incluidas preguntas de elección múltiple, preguntas de escala semántica diferencial, preguntas de escala de valoración, etc.

### **Distribución de la encuesta y recogida de datos**

En lo anterior, hemos visto el proceso de elaboración de una encuesta junto con el diseño de investigación para llevar a cabo una investigación cuantitativa primaria. La distribución de la encuesta para recopilar datos es el otro aspecto importante del proceso de encuesta. Existen distintos métodos de distribución de encuestas. Algunos de los métodos más utilizados son:

Correo electrónico: El envío de una encuesta por correo electrónico es el método más utilizado y más eficaz de distribución de encuestas. La tasa de respuesta es alta en este método porque los encuestados conocen su marca.

Comprar encuestados: Otra forma eficaz de distribuir una encuesta y realizar una investigación cuantitativa primaria es utilizar una muestra. Dado que los encuestados tienen conocimientos y están en el panel por voluntad propia, las respuestas son mucho más elevadas.

### **B. Metodologías de recogida de datos**

El segundo gran paso de la investigación cuantitativa es la recopilación de datos. La recopilación de datos puede dividirse en métodos de muestreo y recopilación de datos mediante encuestas y sondeos.

### **C. Técnicas de análisis de datos**

El tercer aspecto del diseño de la investigación cuantitativa es el análisis de los datos. Tras la recogida de los datos brutos, hay que analizarlos para obtener inferencias

estadísticas de la investigación. Es importante relacionar los resultados con el objetivo de la investigación y establecer la relevancia estadística de los resultados.

Es importante considerar aspectos de la investigación que no se tuvieron en cuenta para el proceso de recogida de datos e informar de la diferencia entre lo que se planificó y lo que realmente se ejecutó.

Tabulación cruzada: La tabulación cruzada es uno de los métodos estadísticos preliminares de análisis de mercado que establece relaciones, patrones y tendencias dentro de los diversos parámetros del estudio de investigación.

A continuación, pueden utilizarse métodos de estadística inferencial, como el intervalo de confianza, el margen de error, etc., para obtener resultados.

### **Métodos secundarios**

La investigación cuantitativa secundaria o investigación documental es un método de investigación que consiste en utilizar datos ya existentes o datos secundarios. Los datos existentes se resumen y cotejan para aumentar la eficacia general de la investigación.

Este método de investigación implica la recopilación de datos cuantitativos de fuentes de datos existentes, como Internet, recursos gubernamentales, bibliotecas, informes de investigación, etc. La investigación cuantitativa secundaria ayuda a validar los datos recogidos en la investigación cuantitativa primaria, así como a reforzar, probar o refutar los datos recogidos previamente.

A continuación, se presentan métodos de investigación cuantitativa secundaria muy utilizados:

Datos disponibles en internet: Con la gran penetración de Internet y los dispositivos móviles, cada vez es más fácil realizar investigaciones cuantitativas utilizando Internet. La información sobre la mayoría de los temas de investigación está disponible en línea, lo que contribuye a aumentar la validez de los datos cuantitativos primarios y a demostrar la pertinencia de los datos recopilados previamente.

Fuentes gubernamentales y no gubernamentales: La investigación cuantitativa secundaria también puede llevarse a cabo con la ayuda de fuentes gubernamentales y no gubernamentales que se ocupan de los informes de investigación de mercado. Estos datos son muy fiables y exhaustivos, por lo que pueden utilizarse para aumentar la validez del diseño de la investigación cuantitativa.

### **Alcance**

El alcance del presente estudio se limita únicamente a las cooperativas que cuenten con información actualizada y subida a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del período 2019-2022.

En cuanto al análisis de satisfacción del socio y reactivación económica está orientado a socios de la cooperativa de ahorro y crédito de Cuenca.

### **Población**

La población para el análisis del objetivo 1 es el 100% de los datos reportados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La población para el análisis del objetivo 2 y 3 es de 147.194 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo información recopilada de los informes de tesorería con corte a septiembre 2022.

### **Muestra**

El tamaño de la población es finita ya que al obtener información de los socios de Jardín Azuayo se cuenta con un total de 147.194 socios de la ciudad de Cuenca, en este sentido se procede a usar la fórmula propuesta por Murray y Larry.

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

Cuyas variables significan:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

$\sigma$  = Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.5) el valor estándar usado en las investigaciones.

A continuación, detallo el cálculo de la muestra:

N=14794socios

Z= 1,96

$\sigma=0,5$

e=0,05

$$n = \frac{(147194) * 1,96^2 * 0,5^2}{e^2} = 383.1$$

**Técnica de Recolección de Datos**

Los datos para el objetivo uno fue recogido de la página de la SEPS.

Para el objetivo 2 y 3, una vez adquirido el tamaño de la muestra hemos seleccionado, quienes van a colaborar en la recolección de la muestra necesaria para el análisis, para ello se ha identificado a varios socios de la institución, con ello veremos la perspectiva de satisfacción de los servicios durante la pandemia. La técnica de recolección de datos para estudio fue de campo mediante encuesta físicas realizada a los socios para así tener un panorama claro sobre la satisfacción de los servicios que presta la institución, percepción en época de COVID-19, interacción con otras financieras y reactivación económica.

Se han realizado las encuestas en un periodo de dos días, claro que se presentaron dudas y confusión en ciertas preguntas mismas que nos tocó reformular las preguntas en algunas ocasiones los socios nos solicitaron que les repitamos las preguntas.

### **Análisis de Datos**

Los datos analizados provienen de fuentes primarias y secundarias de información, es decir encuestas y pagina de la SEPS. Las mismas se tabularon y analizaron con el paquete de Microsoft Office, reportando los datos mencionados en Resultados.

## CAPÍTULO 3: Resultados

### Análisis de Resultados (levantamiento de información)

Desde la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS propone el análisis de los principales indicadores financieros para las cooperativas de ahorro y crédito a los siguientes: intermediación financiera, liquidez corriente, morosidad ampliada, ROA y ROE; a su vez se realiza un análisis por cada segmento los cuales son: nivel 1, nivel 2, y nivel 3, para el periodo comprendido entre el año 2019 y 2022.

**Tabla 2. Indicadores año 2019**

	AÑO 2019				
	INTERMEDIACION FINANCIERA	LIQUIDEZ CORRIENTE	MOROSIDAD AMPLIADA	ROA	ROE
<b>SEGMENTO 1</b>	97,86%	22,55%	4,05%	1,40%	10,10%
<b>SEGMENTO 2</b>	119,71%	21,25%	5,20%	0,98%	5,81%
<b>SEGMENTO 3</b>	114,66%	22,05%	8,71%	0,41%	2,31%

Fuente: SEPS, 2023

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 son quienes muestran una intermediación financiera menor con respecto al segmento 2 y 3, ya que al ser grandes entidades el dinero captado de los socios no son la única fuente de ingresos, tiene otras fuentes de captaciones como pueden ser la prestación de servicios adicionales, mientras que las instituciones del segmento 2 y 3 requieren de 119,71% y 114,66% respectivamente de sus captaciones para poder realizar colocaciones. Las instituciones que tiene mayor liquidez (22,55%) corriente son del segmento 1 pues por normativa requieren tener un mínimo de liquidez que pueda respaldar sus operaciones, seguido están las entidades del segmento 3 con el 22,05% y el segmento 2 tiene una liquidez del 21,25%, permitiendo hacer frente a sus obligaciones.

En cuanto a su morosidad las instituciones deben mantener un bajo porcentaje de morosidad ya que también es un factor fundamental para su calificación de riesgo, siendo más eficientes en su recuperación y colocación, las instituciones del segmento

1 con una tasa del 4,05% mientras las instituciones del segmento 3 son quienes tasa más alta en cuanto morosidad se encuentran con un 8,71%, mismo que requiere mayor esfuerzo en su recuperación.

Las instituciones del segmento 1 cuentan con un ROA del 1,40% y del segmento 2 con el 0,98% mostrando que tienen una mayor rentabilidad que generan con sus activos, mientras que del segmento 3 tiene baja rentabilidad ya que el tamaño de activos es menor con un 0,41%.

Como se observa el segmento 1 son quienes tiene mayor rentabilidad generada con recursos propios por lo que tiene mayor capacidad de generar beneficio para sus socios, mientras que el segmento 2 y 3 tienen menos rentabilidad ya que están en 5,81 y 2,31% respectivamente, que cuentan con menos recursos propios que les permita ser más eficientes.

**Tabla 3. Indicadores financieros año 2020**

	AÑO 2020				
	INTERMEDIACION FINANCIERA	LIQUIDEZ CORRIENTE	MOROSIDAD AMPLIADA	ROA	ROE
<b>SEGMENTO 1</b>	90,48%	27,37%	4,47%	0,75%	5,42%
<b>SEGMENTO 2</b>	116,97%	22,81%	5,42%	0,66%	3,80%
<b>SEGMENTO 3</b>	110,43%	23,57%	9,48%	0,38%	2,05%

Fuente: SEPS, 2023

Para el 2020, siguen manteniendo las instituciones del segmento 1 cuya intermediación financiera es menor que los otros segmentos ya que tiene un indicador del 90,48% demostrando que requieren de menos recursos de sus socios para poder realizar colocaciones, por otro lado en cuanto su liquidez ha incrementado en un 21% con respecto al año anterior, pues al ser un año cuya situación crítica a nivel mundial, los socios dejan de gastar más y prefieren ahorrar debido a la incertidumbre que causó en su momento en COVID-19, las cooperativas del segmento 2 y 3 quienes tuvieron el 7% con respecto al año anterior en cuanto a su liquidez.

En cuanto a la tasa de morosidad también se vio afectada, el segmento 1 y 3 son quienes mayor incremento han tenido, con un incremento del 10% y 9% respectivamente con relación al año anterior, lo que también se ve reflejado en su rentabilidad y eficiencia, pasando del 1,40% en 2019 al 0,75% en 2020 en su ROA en el segmento 1 y su ROE del 10,10 al 5,42% teniendo un fuerte impacto en su crecimiento. Las instituciones del segmento 3 son quienes se han mantenido de manera relativa con indicadores similares con respecto al año anterior.

**Tabla 4. Indicadores financieros año 2021**

	AÑO 2021				
	INTERMEDIACION FINANCIERA	LIQUIDEZ CORRIENTE	MOROSIDAD AMPLIADA	ROA	ROE
<b>SEGMENTO 1</b>	87,40%	27,39%	4,52%	0,62%	4,88%
<b>SEGMENTO 2</b>	112,83%	23,41%	4,66%	0,74%	4,52%
<b>SEGMENTO 3</b>	111,05%	27,93%	7,31%	0,53%	2,92%

Fuente: SEPS, 2023

Para el 2021 la intermediación financiera del segmento 1 sigue disminuyendo ya que se encuentran con un 87,40%, al igual que el segmento 2 y 3, esto se debe a que el sector popular y solidario ha tenido una desaceleración en su crecimiento, ya que estos dos últimos años ha sido más de captaciones que de colocaciones, y es por eso que se observa que su liquidez siga incrementado con respecto a años anteriores, se observa que el segmento 3 tuvo mayor incremento, pues el segmento 1 se sigue manteniendo, esto se debe a que las instituciones financieras al contar con un alto nivel de liquidez deben desincentivar los ahorros disminuyendo su tasa pasiva, y es por eso que este segmento no ha tenido un crecimiento considerable para ese año. Frente a las medidas económicas anunciadas por el gobierno, los créditos se reportarían como vencidas a los 61 días lo que generó a los deudores un alivio en cuanto a su morosidad, castigo de créditos y demandas, por lo que también las instituciones financieras redujeron su porcentaje de morosidad para el segmento 2 y 3, mientras que el segmento 1 sigue incrementando por su nivel de colocación, y es por eso que va de la mano con sus indicadores ROA y ROE han disminuido al 0,62% y 4,88% respectivamente. El Segmento 3 son quienes han tenido mejores resultados

ya que su morosidad disminuyó al 7,31% permitiéndoles tener mejores resultados financieros, como se observa en su ROA de 0,53% y 2,92%.

**Tabla 5. Indicadores financieros año 2022**

	AÑO 2022				
	INTERMEDIACION FINANCIERA	LIQUIDEZ CORRIENTE	MOROSIDAD AMPLIADA	ROA	ROE
<b>SEGMENTO 1</b>	91,76%	22,17%	4,31%	0,61%	5,10%
<b>SEGMENTO 2</b>	115,97%	22,85%	4,76%	0,54%	3,42%
<b>SEGMENTO 3</b>	114,45%	24,80%	5,87%	0,39%	2,31%

Fuente: SEPS, 2023

Para el 2022 el sector económico popular y solidario muestra una cierta mejora en sus indicadores financieros, ya que la economía en general empieza a tener signos de recuperación, su intermediación financiera para el segmento 1 ha incrementado al 91,76%, disminuye su liquidez pues las colocaciones han incrementado, por lo que su morosidad también se ve reducida, su ROA se mantiene y su ROE incrementa al 5,10%, mostrando que ha sido más eficiente y muestra su recuperación.

El segmento 2 sigue manteniendo indicadores similares al año anterior, reflejando un incremento en su morosidad y disminución en su rentabilidad (ROE ha disminuido al 3,42%), su intermediación financiera ha incrementado y disminuido su liquidez corriente.

En cuanto al segmento 3 su intermediación financiera ha incrementado, disminuye su liquidez, pues estarían incrementado su colocación y por ende disminuyendo su morosidad, sin embargo, sus indicadores de rentabilidad ROA y ROE han estado decreciendo por lo que no se está obteniendo las mejoras esperadas. Es importante mencionar que según la junta de política y regulación financiera las medidas tomadas para cambiar los rangos de vencimientos de los créditos estarían vigentes hasta

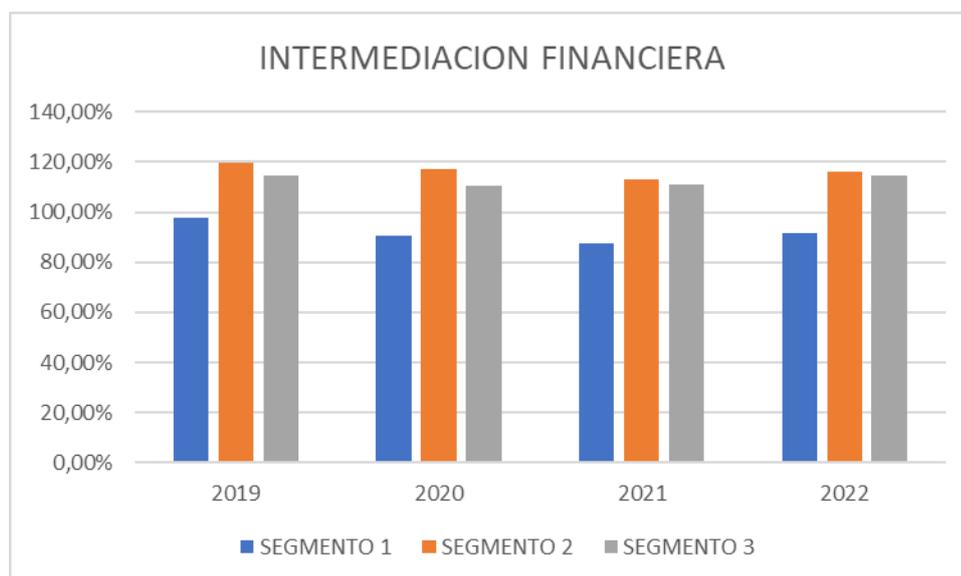
diciembre del 2022, por lo que para el año 2023, el sector popular y solidario tendrá un fuerte impacto en sus indicadores financieros ya que es un cambio fuerte por aquellos socios cuyo sector económico aún no se ha podido recuperar del todo.

**Tabla 6. Intermediación Financiera por años**

<b>INTERMEDIACION FINANCIERA</b>				
AÑO	2019	2020	2021	2022
SEGMENTO 1	97,86%	90,48%	87,40%	91,76%
SEGMENTO 2	119,71%	116,97%	112,83%	115,97%
SEGMENTO 3	114,66%	110,43%	111,05%	114,45%

Fuente: SEPS, 2023

**Figura 5. Intermediación Financiera**



Fuente: SEPS, 2023

Analizando la variable de intermediación Financiera podemos observar que entre el año 2019 al 2022 para el sector financiero del segmento 1 ha habido una variación entendible por la situación del país llegando de esta manera a recuperarse para el año 2022, ya que dichas instituciones no solo captan ingresos de socios sino también de la prestación de servicios de diferentes sectores en este caso incluido del sector

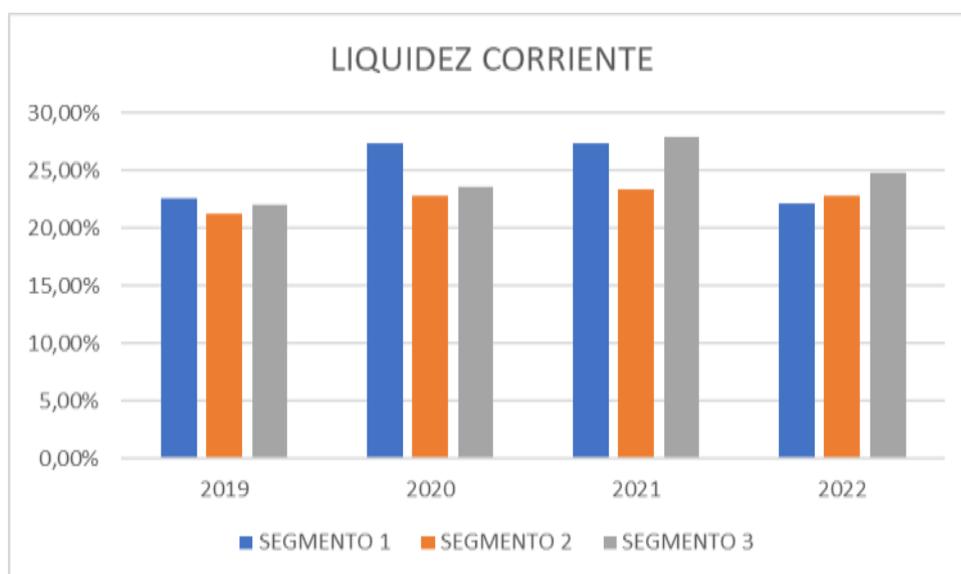
público, lo cual es beneficioso para que estos ingresos puedan ser colocados a préstamos para los socios. No pasa lo mismo con el sector financiero de los segmentos 2 y 3 ya que ellos dependen en muchas ocasiones de una sola fuente de ingresos.

**Tabla 7. Liquidez Corriente**

<b>LIQUIDEZ CORRIENTE</b>				
<b>AÑO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>SEGMENTO 1</b>	22,55%	27,37%	27,39%	22,17%
<b>SEGMENTO 2</b>	21,25%	22,81%	23,41%	22,85%
<b>SEGMENTO 3</b>	22,05%	23,57%	27,93%	24,80%

Fuente: SEPS, 2023

**Figura 6. Liquidez Corriente**



Fuente: SEPS, 2023

Para las cooperativas del segmento 1 al ser un año cuya situación crítica a nivel mundial, los socios dejan de gastar más y prefieren ahorrar debido a la incertidumbre que causó en su momento en COVID-19, las cooperativas del segmento 2 y 3 quienes tuvieron el 7% con respecto al año anterior en cuanto a su liquidez esto género que las instituciones financieras al contar con un alto nivel de liquidez deben desincentivar los ahorros disminuyendo su tasa pasiva, y es por eso que este

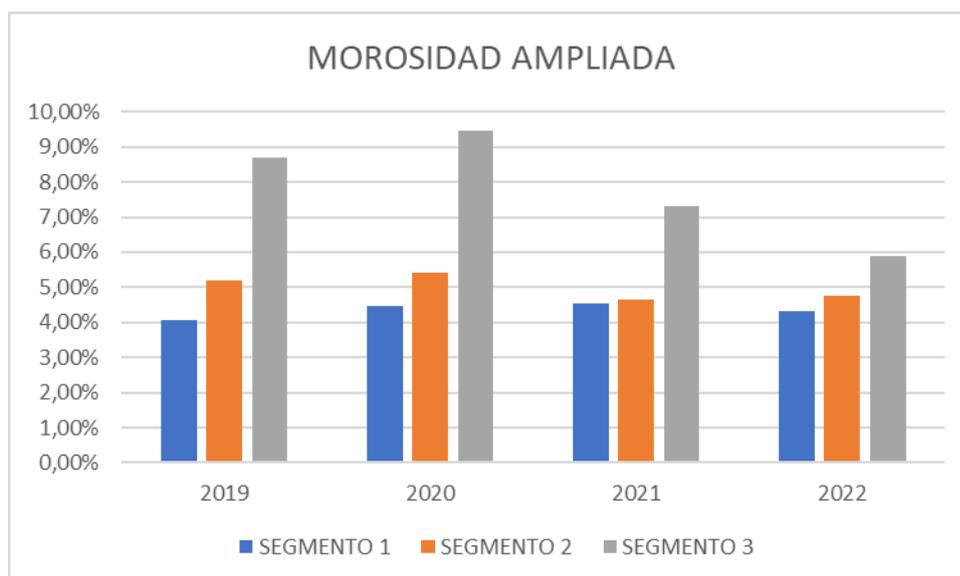
segmento no ha tenido un crecimiento considerable para ese año para el año 2022 se puede observar que empieza a ver colocación el cual se ve reflejado en el indicador del año 2022 .

**Tabla 8. Morosidad Ampliada**

<b>MOROSIDAD AMPLIADA</b>				
<b>AÑO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>SEGMENTO 1</b>	4,05%	4,47%	4,52%	4,31%
<b>SEGMENTO 2</b>	5,20%	5,42%	4,66%	4,76%
<b>SEGMENTO 3</b>	8,71%	9,48%	7,31%	5,87%

Fuente: SEPS, 2023

**Figura 7. Morosidad Ampliada**



Fuente: SEPS, 2023

Al ser años críticos existieron medidas económicas anunciadas por el gobierno, donde los créditos se reportarían como vencidos a los 61 días lo que generó a los deudores un alivio en cuanto a su morosidad, castigo de créditos y demandas, por lo que también las instituciones financieras redujeron su porcentaje de morosidad para el segmento 2 y 3, mientras que el segmento 1 sigue incrementando por su nivel de

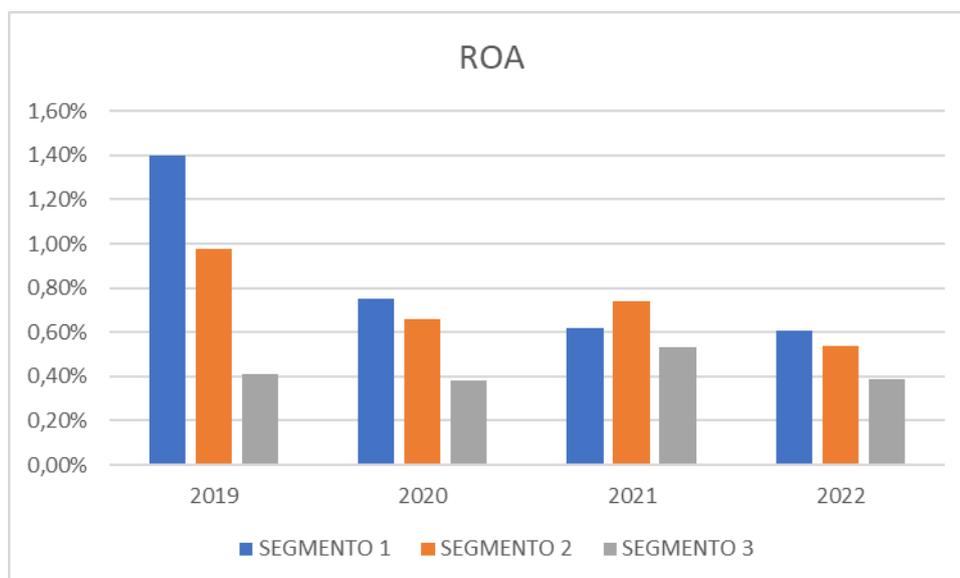
colocación, hay que considerar que las medidas anunciadas para reportar la cartera vencida estaría vigente hasta diciembre del año 2022 .

**Tabla 9. ROA**

ROA				
AÑO	2019	2020	2021	2022
SEGMENTO 1	1,40%	0,75%	0,62%	0,61%
SEGMENTO 2	0,98%	0,66%	0,74%	0,54%
SEGMENTO 3	0,41%	0,38%	0,53%	0,39%

Fuente: SEPS, 2023

**Figura 8. ROA**



Fuente: SEPS, 2023

Las instituciones del segmento 1 son quienes hasta 2019 tenían la mayor rentabilidad sobre sus activos ya que cuentan con un indicador del 1,40%, para los siguientes años esta rentabilidad ha ido disminuyendo debido a una crisis económica a causa del covid-19, lo que ha afectado en sus resultados, puesto que las instituciones financieras disminuyeron en sus colocaciones misma que es la principal fuente de ingresos, y los ahorros de los socios han ido incrementado generando mayores obligaciones por pagar a las instituciones de todos los segmentos del sector. Para el segmento 2 y 3 las instituciones financieras han tenido un comportamiento similar que segmento uno, sin embargo, su decrecimiento ha sido en menor medida,

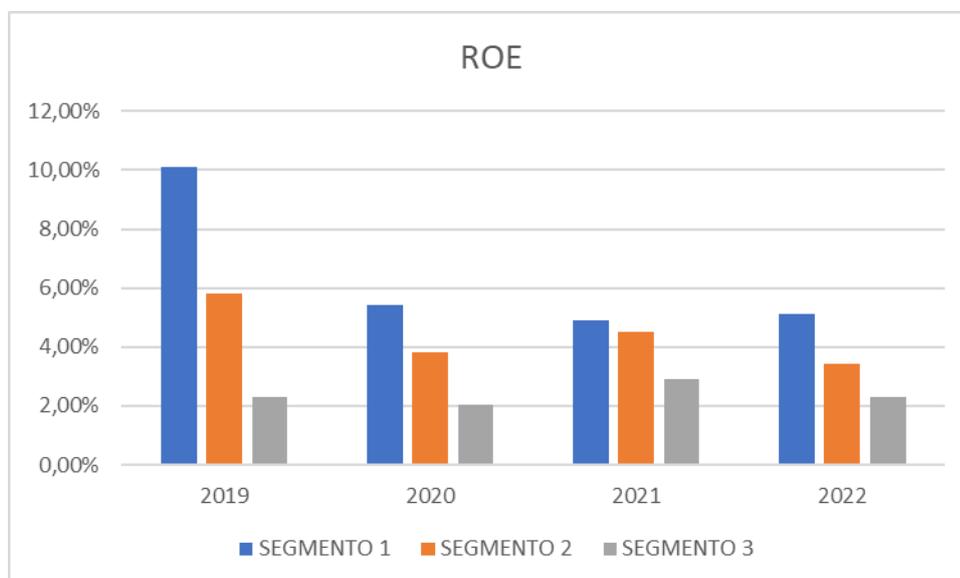
ya que si bien es cierto el segmento 1 ha tenido un decrecimiento del 46% mientras que segmento 2 fue del 38% y del segmento 3 del 7%. observándose que el segmento más afectado ha sido el segmento 1 ya que mantienen un alto nivel de captaciones.

**Tabla 10. ROE**

ROE				
AÑO	2019	2020	2021	2022
SEGMENTO 1	10,10%	5,42%	4,88%	5,10%
SEGMENTO 2	5,81%	3,80%	4,52%	3,42%
SEGMENTO 3	2,31%	2,05%	2,92%	2,31%

Fuente: SEPS, 2023

**Figura 9. ROE**



Fuente: SEPS, 2023

Las instituciones del segmento 1 son quienes han mantenido un alto nivel de rendimiento sobre su patrimonio, ya que contaban con una rentabilidad del 10,10%, este crecimiento se da en función a su nivel de colocación ya que el sector financiero de la economía popular y solidaria incrementa con sus aporte a reserva legal, en los años posteriores debido a la crisis sanitaria esta colocación ha disminuido para el siguiente año en un 46% en el segmento 1, segmento 2 en un 37% y el segmento 3 un 11%, siendo el segmento 1 el más afectado debido a que son mayormente captadores y menor colocación para estos años posteriores al 2019.

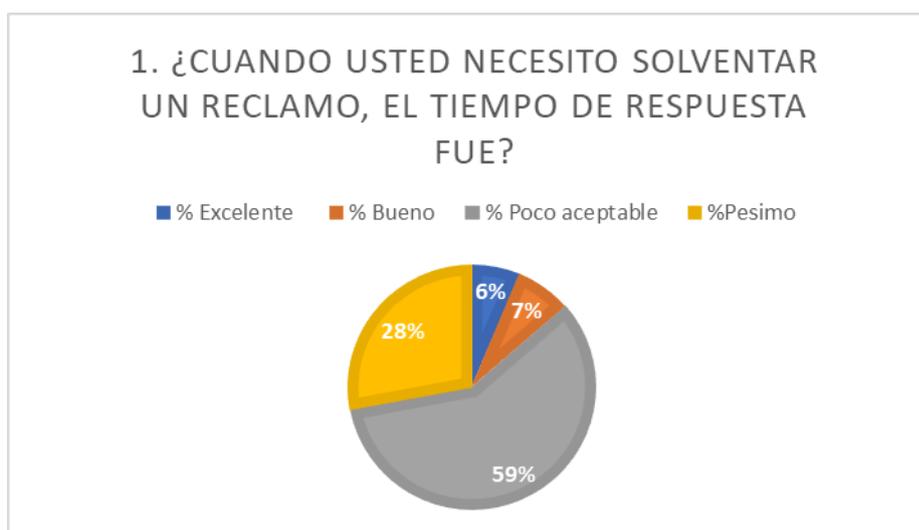
Por otra parte, en el presente capítulo, se presentan los resultados de las encuestas efectuadas a 383 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Los resultados son mostrados mediante gráficas provenientes de las encuestas.

### Sección de Preguntas Satisfacción del cliente

1. ¿Cuándo usted necesito solventar un reclamo, el tiempo de respuesta fue?

**Figura 10. Resultados de Pregunta 1**



Fuente: Autor, 2023

En el análisis de la primera pregunta es posible evidenciar que, en cuanto a satisfacción de socios al momento de presentar un reclamo, el 59% ha respondido que la atención fue poco aceptable.

2. ¿Como fue el tiempo para ser atendido en oficina?

**Figura 11. Resultados de Pregunta 2**



Fuente: Autor, 2023

En cuanto a la pregunta de tiempo de espera para ser atendido, el 72% ha determinado que es un tiempo bueno, muchos de ellos indicaron que sería bueno implementar más personal.

3. ¿Como es la atención del personal en horas pico?

**Figura 12. Resultados de Pregunta 3**



Fuente: Autor, 2023

En la tercera pregunta, el 55% de encuestados han determinado que la atención en horas pico resulta ser pésimo, esto seguramente puede deberse al aumento de socios que salen de sus trabajos al almuerzo y aprovechan para realizar cualquier trámite,

así también, en dicha hora los colaboradores de la cooperativa JA se turnan para alimentarse.

4. ¿Cuándo ha necesitado información, el conocimiento que ha demostrado el personal fue?

**Figura 13.** Resultados de Pregunta 4

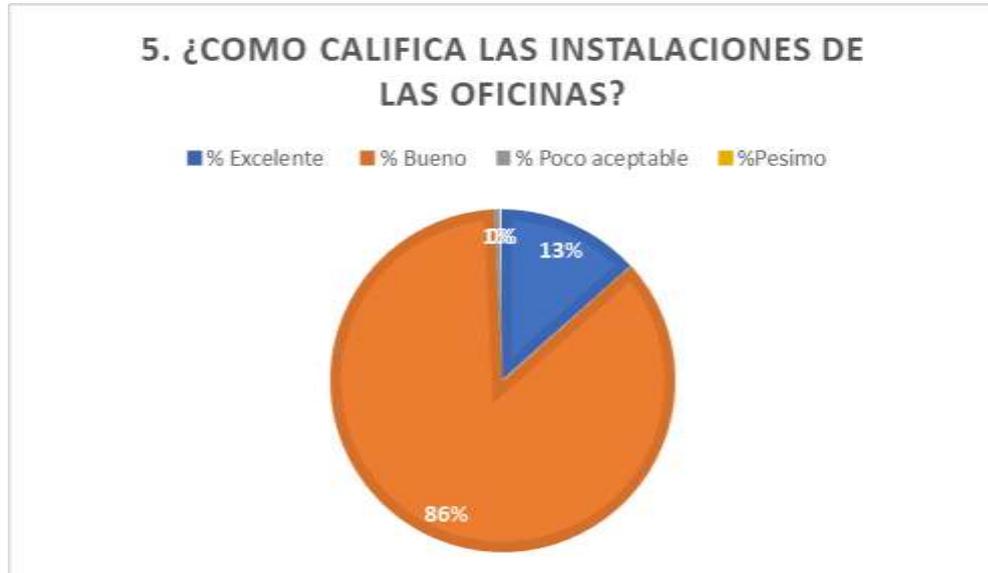


Fuente: Autor, 2023

En la pregunta ¿Cuándo ha necesitado información, el conocimiento que ha demostrado el personal fue?, se ha obtenido como resultado un 73% en conocimiento poco aceptable, este valor resulta ser muy preocupante para la Cooperativa ya que es vital que los colaboradores sepan cada uno de los procesos y puedan direccionar a los socios y dar respuestas oportunas.

5. ¿Cómo califica las instalaciones de las oficinas?

**Figura 14.** Resultados de Pregunta 5



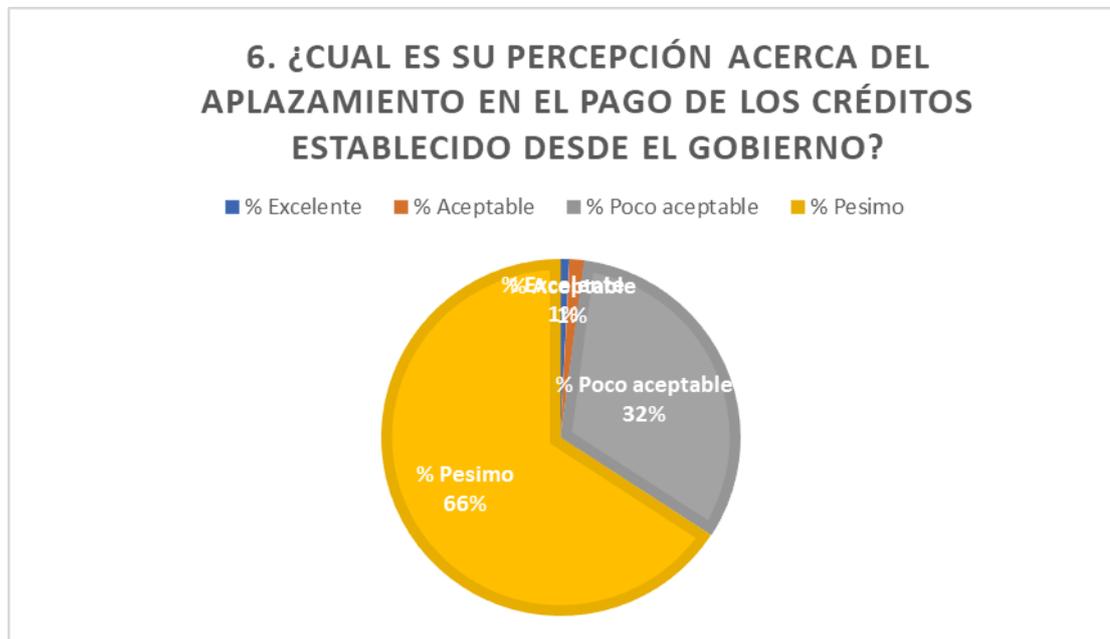
Fuente: Autor, 2023

En esta pregunta, es posible evidenciar que el 86% ha respondido que la infraestructura es buena, lo que es un visto bueno, sin embargo, hay que considerar que siempre existe un aumento de socios lo que con el tiempo puede conllevar a una falta de espacio tanto para socios como para la colocación de puestos de trabajo.

### Sección de Preguntas COVID-19

6. ¿Cuál es su percepción acerca del aplazamiento en el pago de los créditos establecido desde el Gobierno?

Figura 15. Resultados de Pregunta 6

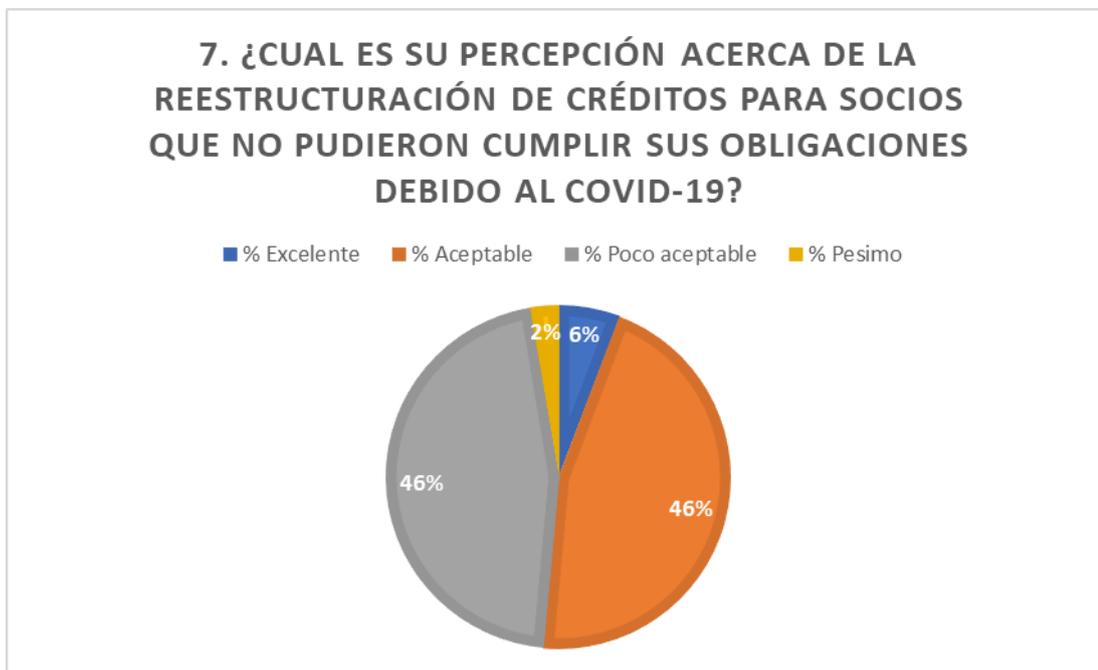


Fuente: Autor, 2023

En esta pregunta el 66% ha respondido que la decisión del gobierno en aplazar los créditos ha sido una pésima idea. Esto podría deberse a la falta de información ya que socios pensaron que tampoco habría que pagar intereses de ese tiempo de aplazamiento, sin embargo, al momento de pagar se dieron cuenta que no fue así.

7. ¿Cuál es su percepción acerca de la reestructuración de créditos para socios que no pudieron cumplir sus obligaciones debido al COVID-19?

**Figura 16.** Resultados de Pregunta 7



Fuente: Autor, 2023

En la pregunta 7, es posible observar según el gráfico que el 46% ha respondido que fue aceptable y el otro 46% que fue poco aceptable, esto podría deberse a que muchos socios no tenían la información correcta acerca de la reestructuración o el refinanciamiento.

8. ¿Qué tan efectivos fueron los aplicativos virtuales JA?

**Figura 17.** Resultados de Pregunta 8



Fuente: Autor, 2023

En la pregunta 8 se obtuvo que el 65% tuvo una percepción poco aceptable de los servicios virtuales, este resultado podría deberse a que ante del confinamiento, hubo poca divulgación de estos aplicativos por lo que pocos socios lo usaban, además que no contaban con las herramientas suficientes requeridas por las diferentes personas, con lo que los socios se verían obligados a salir de sus casas durante el confinamiento

9. ¿Como ha sido la atención que ha recibido desde Call Center?

**Figura 18.** Resultados de Pregunta 9

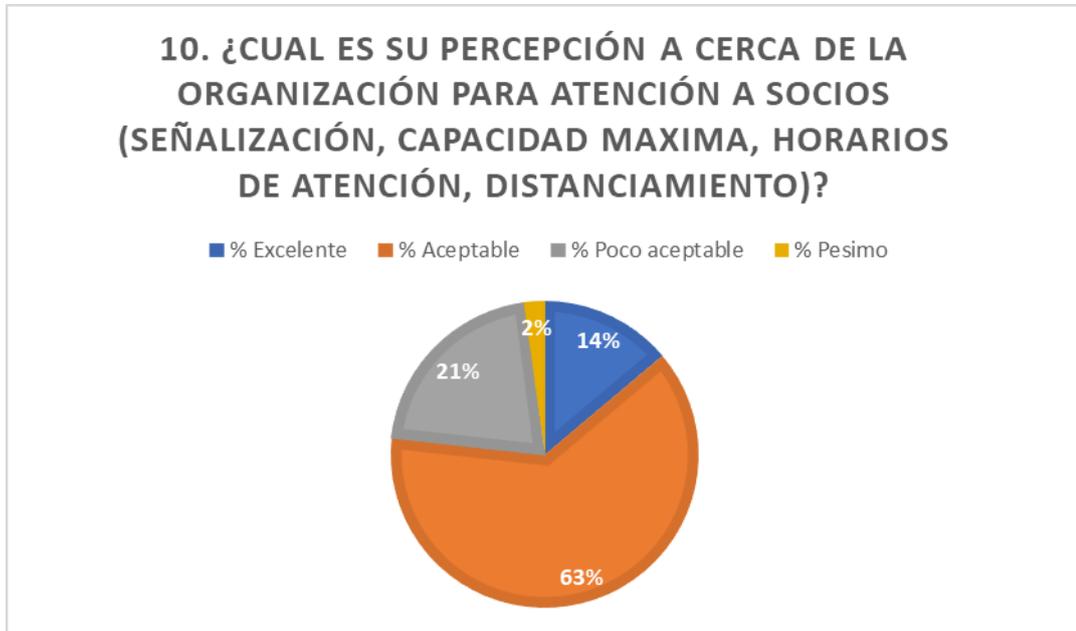


Fuente: Autor, 2023

En cuanto a la pregunta 9 ¿Como ha sido la atención que ha recibido desde Call Center?, el 73% ha respondido que poco aceptable, esto pudiera deberse a que algunos reclamos o servicios no pudieron ser atendidos mediante llamada telefónica, de igual manera, los socios se vieron obligados a asistir presencialmente.

10. ¿Cuál fue su percepción a cerca de la organización para atención a socios en pandemia (señalización, capacidad máxima, horarios de atención, distanciamiento)?

**Figura 19.** Resultados de Pregunta 10



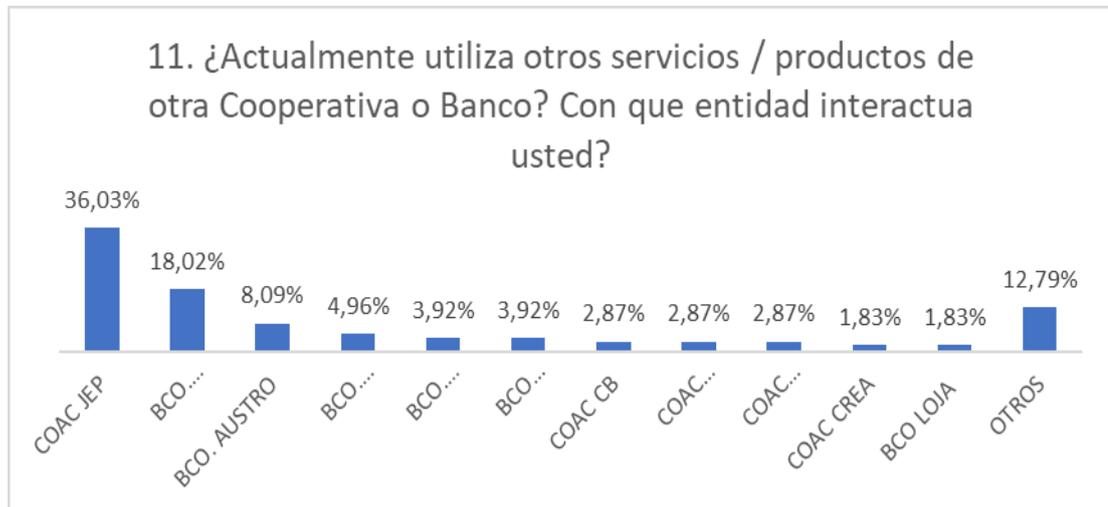
Fuente: Autor, 2023

En la pregunta 10 se obtuvo un resultado que demuestra con el 63% que la organización de la cooperativa para la implementación de protocolos de atención a los socios fue aceptable.

## Sección de preguntas interacción con otras IFIS y reactivación económica

11. ¿Actualmente utiliza otros servicios / productos de otra Cooperativa o Banco?  
¿Con que entidad interactúa usted?

**Figura 20.** Resultados de Pregunta 11

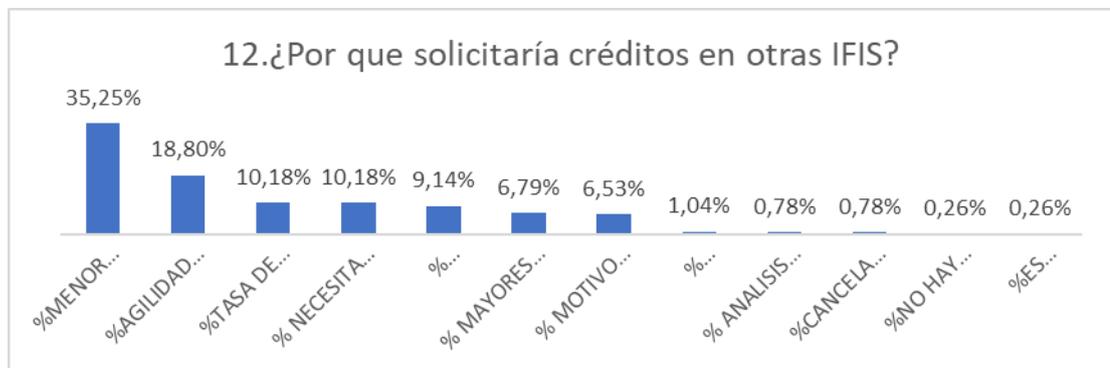


Fuente: Autor, 2023

En esta pregunta, es posible notar que las entidades financieras de más acogida son COAC JEP y BANCO PICHINCHA, seguramente por la variedad de servicios que ofrecen, así como la agilidad en los trámites, de estas entidades se pueden tomar como modelo para cambiar ciertos aspectos organizativos de la COAC Jardín Azuayo, apegados siempre a los valores de la cooperativa. No obstante, hay muchos nombres de cooperativas en el estudio, lo que denota más allá del 48.30% de socios confiando en el sistema cooperativo.

12. ¿Por qué solicitaría créditos en otras IFIS?

**Figura 21.** Resultados de Pregunta 12

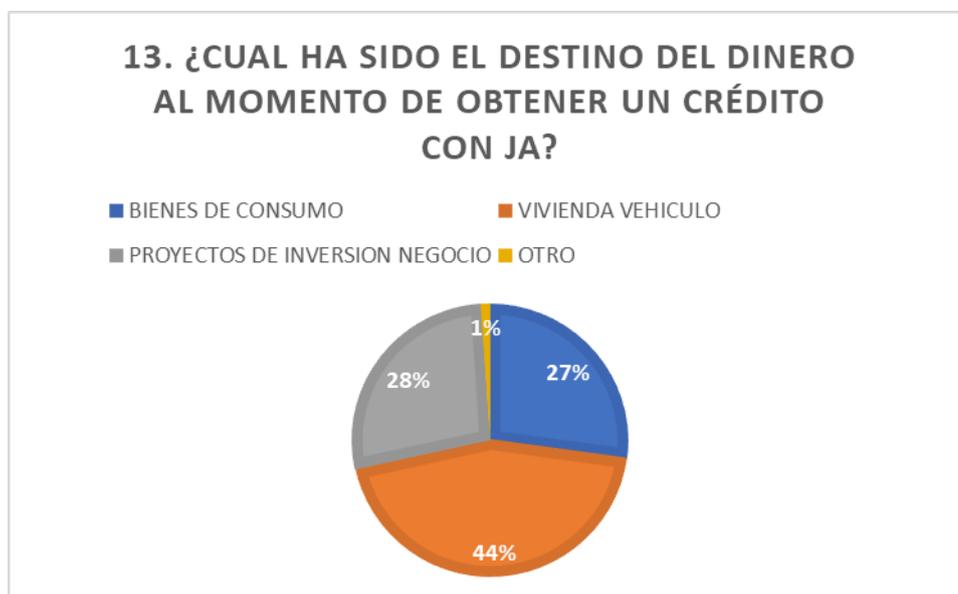


Fuente: Autor, 2023

En esta pregunta es posible determinar que las personas obtienen créditos en otras IFIS, debido principalmente a que les piden menos requisitos. En este punto, la COAC JA se mantiene trabajando con la generación de créditos sin garantías lo que agiliza el proceso.

13. ¿Cuál ha sido el destino del dinero al momento de obtener un crédito con JA?

**Figura 22.** Resultados de Pregunta 13



Fuente: Autor, 2023

Para la pregunta 13 cómo es posible ver el grafico, el 44% ha obtenido un crédito para vivienda o vehículo, pero también es importante notar que el 28% han invertido en negocios, lo que indica ya un avance hacia la reactivación económica post pandemia.

14. ¿Usted o algún familiar debido al COVID-19 se vio obligado a cerrar su negocio o se quedó sin empleo?

**Figura 23.** Resultados de Pregunta 14

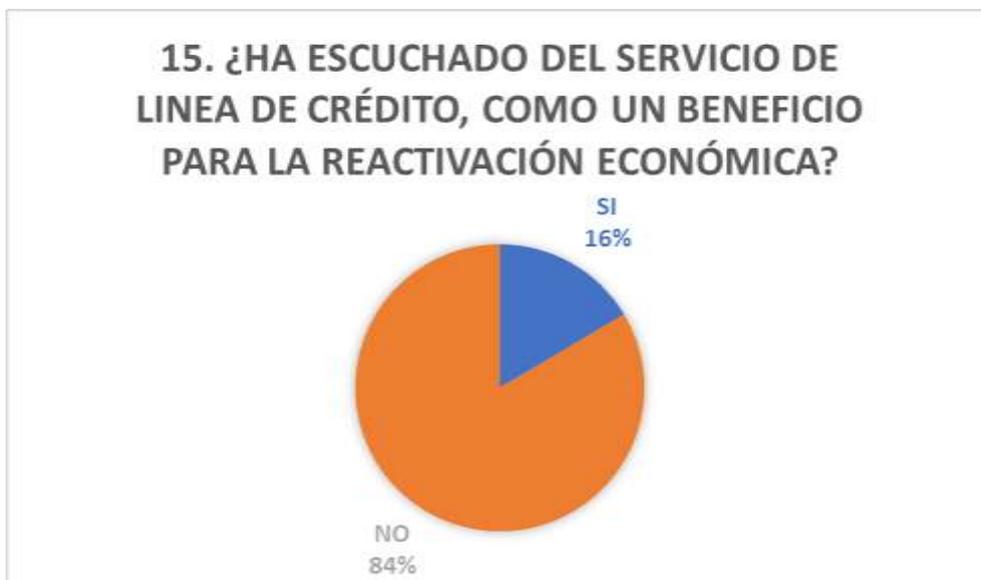


Fuente: Autor, 2023

En cuanto a la pregunta 14 es posible determinar que el 61% de las personas se han quedado sin trabajo o han tenido que cerrar su negocio debido al impacto del virus SARS-CoV-2. Este es un valor bastante importante, sin embargo, al momento de la encuesta de las 383 personas solo 10 no han vuelto a generar dinero, lo que representa 2,6%, notándose que la economía se sigue reactivando.

15. ¿Ha escuchado del servicio de LINEA DE CRÉDITO, como un beneficio para la reactivación económica?

**Figura 24.** Resultados de Pregunta 15

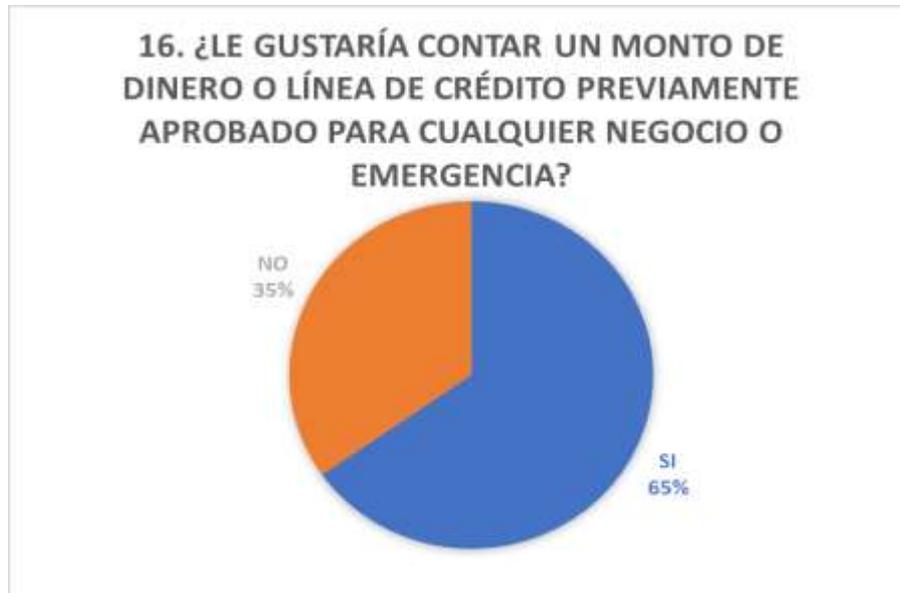


Fuente: Autor, 2023

En esta pregunta 15, el 84% desconoce de la LINEAS DE CREDITO que ofrece COAC JA, como un plus para la reactivación económica, ya que es un crédito de bajo monto que pueden tener las personas preaprobado para invertir en cualquier negocio, seguramente por la falta de difusión de este servicio.

16. ¿Le gustaría contar un monto de dinero o línea de crédito previamente aprobado para cualquier negocio o emergencia?

**Figura 25.** Resultados de Pregunta 16

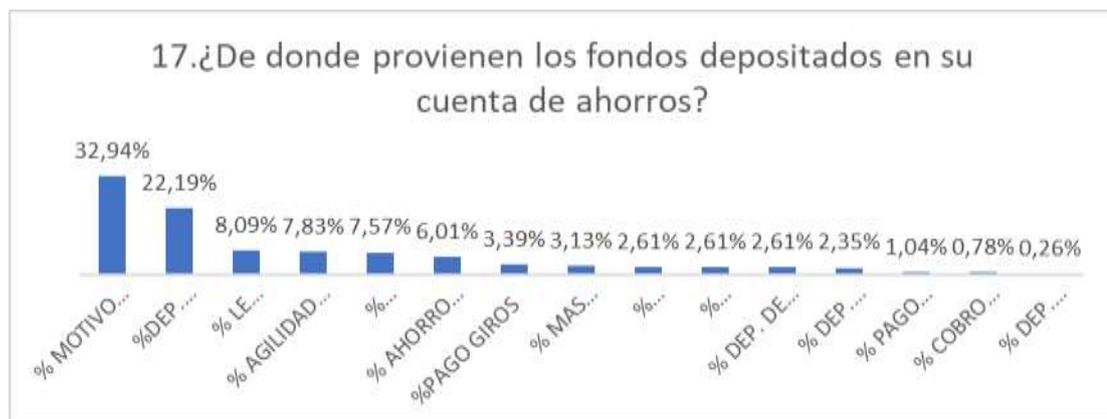


Fuente: Autor, 2023

Acerca del 65% ha respondido que está interesado en tener una Línea de crédito, lo que es un indicativo del interés de las personas por reactivar su economía.

17. ¿De dónde provienen los fondos depositados en su cuenta de ahorros?

**Figura 26.** Resultados de Pregunta 17



Fuente: Autor, 2023

En esta última pregunta es posible determinar que el 32,94% de los socios mantienen una cuenta de ahorros por motivos laborales y el 22% porque le depositan el sueldo, siendo estos dos valores significativos para poner de manifiesto que los socios se mantienen trabajando o con negocios propios lo que nos lleva a pensar en la reactivación económica post pandemia.

## **Hallazgos**

Según lo analizado las instituciones del segmento 1 tiene una intermediación financiera menor ya que al ser grandes entidades, poseen mayores fuentes de captaciones a diferencia de las instituciones del segmento 2 y 3 que dependen netamente de las captaciones de sus socios para realizar sus operaciones de colocación y es por ellos que su indicador de intermediación financiera sobrepasa al 100%.

La morosidad del segmento 1 es menor con respecto a los segmentos 2 y 3 ya que han tener mejor distribuido su cartera se están gestionando de manera eficiente y su colocación se distribuye en diferentes sectores.

Durante el periodo del 2021 al 2022 los indicadores de morosidad han disminuido, sin embargo, es importante considerar que según la Junta de Regulación Monetaria los créditos se vencerían a los 61 días generando un alivio financiero a los socios y a las instituciones financieras disminuir su indicador de morosidad, pero esa medida tendría un fuerte impacto interno a cada institución ya que aquellas instituciones del segmento 2 y 3 no cuentan con un patrimonio sólido que respalde sus operaciones en general.

Rapidez, monto, bajas tasas de interés o facilidades de pago son los aspectos fundamentales para los socios al momento de gestionar un crédito.

Pleno goce de las altas tasas pasivas de interés respecto a los bancos.

Accesibilidad relativamente no burocrática a los créditos.

Carencia en nivel de servicio en el punto de venta por las cooperativas.

Con respecto a la reactivación, los socios optan por créditos microcréditos para negocios, los mismos que se han visto reflejados en depósitos en las cuentas de ahorros.

Socios inconformes por la falta de información al momento de acceder a una reestructuración o refinanciamiento.

La economía muestra signos de reactivación según lo reportado por la SEPS y según lo respondido por socios en las encuestas.

## **Discusión**

Analizando la variable de Intermediación Financiera podemos observar que entre el año 2019 al 2022 para el sector financiero del segmento 1 ha habido una variación entendible por la situación del país llegando de esta manera a recuperarse para el año 2022, ya que dichas instituciones no solo captan ingresos de socios sino también de la prestación de servicios de diferentes sectores en este caso incluido del sector público, lo cual es beneficioso para que estos ingresos puedan ser colocados a préstamos para los socios. No pasa lo mismo con el sector financiero de los segmentos 2 y 3 ya que ellos dependen en muchas ocasiones de una sola fuente de ingresos.

En cuanto a Liquidez Corriente para las cooperativas del segmento 1 al ser un año cuya situación crítica a nivel mundial, los socios dejan de gastar más y prefieren ahorrar debido a la incertidumbre que causó en su momento en COVID-19, las cooperativas del segmento 2 y 3 quienes tuvieron el 7% con respecto al año anterior en cuanto a su liquidez esto generó que las instituciones financieras al contar con un alto nivel de liquidez deben desincentivar los ahorros disminuyendo su tasa pasiva, y es por eso que este segmento no ha tenido un crecimiento considerable para ese año para el año 2022 se puede observar que empieza a ver colocación el cual se ve reflejado en el indicador del año 2022 .

En cuanto a morosidad al ser años críticos existieron medidas económicas anunciadas por el gobierno, donde los créditos se reportarían como vencidos a los 61 días lo que generó a los deudores un alivio en cuanto a su morosidad, castigo de créditos y demandas, por lo que también las instituciones financieras redujeron su porcentaje de morosidad para el segmento 2 y 3, mientras que el segmento 1 sigue incrementando por su nivel de colocación, hay que considerar que las medidas anunciadas para reportar la cartera vencida estaría vigente hasta diciembre del año 2022 .

Al tratar el ROA las instituciones del segmento 1 son quienes hasta 2019 tenían la mayor rentabilidad sobre sus activos ya que cuentan con un indicador del 1,40%, para los siguientes años esta rentabilidad ha ido disminuyendo debido a una crisis económica a causa del covid-19, lo que ha afectado en sus resultados, puesto que las instituciones financieras disminuyeron en sus colocaciones misma que es la principal fuente de ingresos, y los ahorros de los socios han ido incrementado generando mayores obligaciones por pagar a las instituciones de todos los segmentos del sector. Para el segmento 2 y 3 las instituciones financieras han tenido un comportamiento similar que segmento uno, sin embargo, su decrecimiento ha sido en menor medida, ya que si bien es cierto el segmento 1 ha tenido un decrecimiento del 46% mientras que segmento 2 fue del 38% y del segmento 3 del 7%. observándose que el segmento más afectado ha sido el segmento 1 ya que mantienen un alto nivel de captaciones.

En cuanto a ROE las instituciones del segmento 1 son quienes han mantenido un alto nivel de rendimiento sobre su patrimonio, ya que contaban con una rentabilidad del 10,10%, este crecimiento se da en función a su nivel de colocación ya que el sector financiero de la economía popular y solidaria incrementa con sus aporte a reserva legal, en los años posteriores debido a la crisis sanitaria esta colocación ha disminuido para el siguiente año en un 46% en el segmento 1, segmento 2 en un 37% y el segmento 3 un 11%, siendo el segmento 1 el más afectado debido a que son mayormente captadores y menor colocación para estos años posteriores al 2019.

Al terminar la aplicación y análisis de resultados de la encuesta es necesario manifestar que siempre es importante que una entidad este presta a una mejora continua, en este caso sería, mediante el análisis de la satisfacción al cliente, aplicar medidas correctivas para capacitar a sus colaboradores en todos los servicios que ofertan para entregar una correcta información y saber direccionar al socio de manera oportuna, así también, podemos tomar como una experiencia positiva en la época de COVID-19, el impulso a las entidades a mejorar sus aplicativos virtuales para la facilidad de transaccionalidad.

Los encuestados manifiestan que los principales problemas que han experimentado como clientes de cooperativas son el mal procesamiento de la información, la falta de amabilidad y la falta de rapidez en los trámites. Estos dos últimos tienen que ver con la actitud del personal por lo que resulta oportuno contar con personas con mucha energía, que vendan la marca de la empresa positivamente, y que funjan como imanes de la organización para atraer clientes nuevos y fidelizar a los que ya son socios de la cooperativa.

Invertir en atención al cliente ayuda a activar su rueda volante porque los clientes fieles le ayudarán a captar nuevos clientes de forma gratuita convenciendo a los clientes potenciales de que interactúen con su marca. Sus testimonios positivos serán más eficaces que sus esfuerzos de marketing actuales, y también más baratos.

Respecto a la provisión de la información, se tiene que los problemas siguen siendo inherentes a la falta de amabilidad y de agilidad. Todo esto deriva en una percepción negativa del servicio en el punto de atención. El producto de las cooperativas no son el problema. El problema es el nivel de servicio entregado que desemboca en que los usuarios puedan cambiar de cooperativa, pero que no abandonen el segmento.

Las cooperativas deben invertir en servicio al cliente porque puede ayudarle a crear mejores relaciones con sus clientes, lo que se traduce en clientes más satisfechos que se mantienen fieles y corren la voz.

Un servicio de atención al cliente excepcional puede hacer maravillas por su reputación, separándole de sus competidores y situándole en una liga propia.

En cuanto a las razones de la pregunta ¿Porque solicitar créditos en otras IFIS? La primera razón de rechazo de crédito es muy entendible. Para acceder a uno, se debe contar con un historial para ser merecedor a él, en tiempo y monto. Por tanto, esto no debería ser considerado como un problema. En cuanto a la cantidad de requisitos, de igual modo esto no debería ser considerado un problema dado que los mismos requisitos y más, son solicitados por otras instituciones financieras del mismo tipo y de los bancos. Finalmente, el mal procesamiento de información es inherente al procesamiento del colaborador, por lo que debe mejorarse ese aspecto a través de capacitaciones en el manejo del sistema y procesos por parte de quienes dan el servicio al socio.

Por otro lado, los socios se encuentran conformes con la COAC JA, pero también ponen de manifiesto su interés para que esta mejore sus diferentes servicios, así también, tienen un buen concepto de la COAC JA por la generación de los diversos créditos que ayudaron a paliar la crisis generada por el COVID-19, y ahora se muestran interesados en las líneas de crédito como una oportunidad para reactivarse económicamente. Siendo así, podemos decir, que las personas se encuentran trabajando o han levantado un emprendimiento con los miedos y retos que esto implica por la post pandemia, sin embargo, se muestran activos y confiados para reactivarse.

Al analizar los resultados del objetivo 1 y 3 es posible evidenciar que existe una relación en los datos reportados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, debido a que en el año 2022 el sector económico popular y solidario muestra mejoras en sus indicadores financieros mostrando que la economía empieza a reactivarse es así que la intermediación financiera incrementa y disminuye la liquidez puesto que las colocaciones se incrementan, es decir los socios acceden a créditos con el objetivo de invertir en negocios o servicios que les permita tener una fuente de ingresos extra, esto lo podemos notar con las encuestas aplicadas en lo cual los socios optan por solicitar créditos en primer lugar para vivienda lo que indican están superando el desempleo y asumiendo nuevos retos demostrando los indicios para la reactivación económica. Y en segundo lugar las personas invierten en microcréditos para emprender su negocio propio. Por otra parte, podemos corroborar

los signos de reactivación económica al notar un porcentaje de personas interesadas en una Línea de Crédito así se aumenta la colocación de créditos, y con ello los socios pueden buscar oportunidades de inversión por medio de estos microcréditos sirviendo como un acceso rápido que permite a los socios tener liquidez.

Derivado de los puntos anteriores, el propio cliente en primer lugar recomienda mejorar la atención y volverla más ágil y rápida. Las otras recomendaciones son temas más técnicos y netamente burocráticos, que las empresas suelen estar inmersas. No obstante, el derrotero es mejorar el servicio imperativamente y lograr que, en los puntos de atención, el socio se sienta realmente complacido.

Instituciones de renombre internacional en el ámbito del desarrollo, como las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se han interesado mucho por el modelo cooperativo. En 2005, la ONU declaró el "Año Internacional del Microcrédito" como un enfoque para aumentar el acceso a los servicios financieros para todos, y el modelo cooperativo fue visto como el vehículo para lograr este objetivo. Además, en 2011, la OIT llevó a cabo una investigación sobre la resistencia que el modelo cooperativo había demostrado en la recesión económica de 2007/08. Para poner la guinda al pastel, la frase "inclusión financiera" ha sido tema de debate en todos los foros de desarrollo que se han celebrado en la última década.

Los programas de microcrédito han contribuido con éxito a sacar a la gente de la pobreza en muchos países del mundo", señala la resolución de la ONU del 15 de diciembre de 1998. El acceso sostenido al microcrédito ha contribuido a la reducción de la pobreza generando ingresos y empleo, permitiendo a los niños asistir a la escuela, a las familias recibir atención médica y ofreciendo a los individuos la oportunidad de tomar las mejores decisiones posibles para sí mismos.

El hecho de que las instituciones financieras cooperativas, además de las cajas de ahorro municipales hayan tenido la experiencia más prolongada y exitosa en la movilización de microahorros y micropréstamos es indiscutible, ambos factores decisivos para la generación de ingresos.

Los ingresos son cruciales para satisfacer las necesidades básicas de forma sostenible. Pero los ingresos sólo los generan las personas que tienen la oportunidad de participar en actividades económicas. Y sólo es posible ahorrar si se dispone de un nivel adecuado de ingresos. El acceso a los servicios financieros y a los mercados es, por tanto, un requisito previo esencial para la reducción autosostenida de la pobreza. Las personas tienen un considerable potencial productivo que puede movilizarse mediante enfoques de autoayuda.

Dada toda esta coyuntura de importancia, resultó necesario entender el pensamiento de los socios respecto a las diversas aristas del cooperativismo. Con una muestra importante se pudo dilucidar, los aspectos que los satisfacían y los que no, de cara a ser atendidos por este tipo de entidad financiera. Un universo de 7.4 millones de socios a nivel nacional habla muy bien del cooperativismo, en cuanto a idea de negocio, de captación de usuarios. No obstante, ya una vez captados, se debe traducir en sinónimo de cooperativa, el alto nivel de servicio, para que los clientes actuales se vuelvan más fieles, y los nuevos puedan ser captados en mayor proporción respecto a la tendencia que se viene dando.

## **CAPÍTULO 4: Conclusiones y Recomendaciones**

Una vez analizados los diferentes indicadores podemos determinar que las instituciones del segmento uno son quienes requieren menos recursos por parte de los socios, ya que cuentan con otras fuentes de ingresos que les permite realizar la colocación de créditos en general y a la vez trabajar de manera más eficiente, entendiendo que este segmento tiene activos superiores y con ello tenemos mayor rentabilidad, sin embargo va de la mano con el tema de las colocaciones ya que al no tener buenas técnicas de colocación vamos a recaer en un incremento de la mora, considerando que las instituciones son vulnerables como se pudo evidenciar en los años 2021 y 2022 donde se manifiesta menor eficiencia.

Por otra parte las instituciones de segmento dos y en especial del segmento tres se estaban recuperando en cuanto a la morosidad debido a que en el periodo 2021-2022 por normativa se estaba emitiendo nuevos parámetros para refinanciar o reestructurar los créditos permitiendo que las instituciones puedan recobrar un impulso e ir generando medidas de recuperación el cual tiene un impacto en la rentabilidad donde disminuye considerablemente los indicadores de eficiencia debido a que requieren mayor recursos para solventar la morosidad.

Adicional se realizan las siguientes observaciones con respecto a cada sección de preguntas en las encuestas en cumplimiento con el objetivo 2 y 3 de siguiente trabajo.

Se recomienda que el personal de la COAC JA este capacitado en todos los procesos y servicios que ofrece la cooperativa, siempre es vital mantener un proceso de mejora continua, en la cual se puedan detectar las falencias e ir puliendo, de tal manera que se pueda corregir manteniendo siempre a los colaboradores informados. De esta manera, se podría tener socios satisfechos con la información demostrada, con el tiempo de atención y solvencia de reclamos. por otro lado, es importante también que se realice una inspección a las oficinas con el fin de realizar adecuaciones o cambios de la infraestructura que permita colocar más puestos de trabajo y con ello contratar más colaboradores, lo que facilitara una rápida atención a los socios.

Es posible determinar que muchos socios no estuvieron conformes con la disposiciones emitidas desde el Gobierno Nacional con respecto al aplazamiento para el pago de sus créditos, ya que la información proporcionada no fue clara en cuanto a intereses que se generarían de esos meses, por otra parte, la reestructuración de créditos fue recibida de manera positiva por socios que necesitaban pagar una menor cuota debido al cierre de sus locales o pérdida de empleo, por otro lado, la percepción por parte de los socios no fue buena por la generación de intereses. en cuanto a este tema, fue positivo para las entidades financiera ya que con ello se cambió la tabla de calificación de riesgo lo que ayudó a detener la generación de altos valores por mora en la cartera de crédito. La crisis generada por el COVID-19 ayudó de manera significativa a la evolución de los servicios virtuales, de tal manera que los socios puedan hacer sus trámites de manera autónoma y rápida.

De acuerdo al último conjunto de preguntas es evidente notar que los socios acuden a otras IFIS por la falta de facilidades o servicios que presta la COAC JA, sin embargo, la misma se encuentra en continua mejora de sus servicios con el fin de brindar a sus socios servicios de calidad, así también es posible notar que la COAC JARDIN AZUAYO, debe realizar una difusión del servicio de LINEAS DE CREDITO, ya que muchos de los socios desconocían del tema y sería una buena alternativa para las personas que deseen mejorar su situación económica ya sea que hayan perdido su empleo o cerrado su negocio, por medio de la inversión de bajo capital, ya que como es posible notar en la encuesta el alto número de personas interesadas en reactivarse económicamente y COAC JA puede impulsar esta actividad por medio de las LINEAS DE CREDITO. Es importante informar que en el año 2022 la COAC JA, presentó el producto denominado CAPITAL DE TRABAJO a una tasa del 10% destinado a la reactivación económica.

Mediante la encuesta aplicada es importante manifestar que los socios que, si bien se manifestaban molestos por el aplazamiento de los créditos por 90 días dictado por el Gobierno Nacional, también expresaban su conformidad con la COAC JA, ya que esta no cobró intereses por mora, ni gestión de llamadas o notificaciones escritas.

La eficacia de los microcréditos depende de que sean gestionados profesionalmente por instituciones locales. En muchos casos, estas últimas ofrecen una amplia gama de

servicios financieros adicionales: depósitos de ahorro, financiación de la vivienda y seguros, y también asesoramiento empresarial y formación avanzada. Las instituciones microfinancieras generan capital de ahorro, movilizan recursos locales y promueven así procesos de desarrollo. El hecho de que faciliten el acceso a los servicios financieros a personas que de otro modo quedarían excluidas de tales ofertas constituye su especial fortaleza.

A pesar de este reto de exclusión financiera al que se enfrenta la mayoría de la población rural, la situación no es desesperada y se considera que el movimiento cooperativo es uno de los mecanismos financieros que pueden utilizarse para mejorar la accesibilidad financiera de las personas con bajos ingresos. Las cooperativas financieras se consideran el vehículo para cultivar una cultura del ahorro entre las personas con bajos ingresos. En ausencia de proveedores de servicios comerciales, el sector cooperativo ha surgido para acumular activos y una base de miembros.

Las cooperativas no están diseñadas como un instrumento para proporcionar ayuda directa a los pobres y a los grupos marginados que carecen de potencial económico y no tienen acceso a recursos propios que poner en común. No funcionan como organizaciones semipúblicas de bienestar, su verdadero valor no está en cómo las cooperativas pueden ayudar a los pobres y marginados, sino que su verdadero valor está en cómo los grupos de personas pueden ayudarse a sí mismos formando cooperativas o uniéndose a ellas (Müncker, 2002). El modelo cooperativo funciona correctamente si los pobres y marginados disponen de recursos económicos que puedan combinar para ayudarse a sí mismos a evitar la trampa de la pobreza. Una vez que han puesto en común sus recursos, tienen que compartir la responsabilidad de desarrollar su cooperativa y sus recursos.

## Anexos

### Datos obtenidos de la superintendencia de economía popular y solidaria periodo

2019-2022

Cooperativas	Año-Mes	Solvencia	ROE	Patrimonio/Depo	Eficiencia	Liquidez	Intermediación F	Cobertura	Morosidad	Calidad de Activo	Porcentaje de Enc
*COOPERATIVAS	12-2019	0,00%	8,09%	2,75%	127,85%	24,42%	98,90%	134,16%	3,72%	114,35%	0,00%
*COOPERATIVAS	12-2020	0,00%	3,56%	3,07%	107,77%	30,27%	90,55%	170,87%	3,64%	111,92%	0,00%
*COOPERATIVAS	12-2021	0,00%	4,32%	2,92%	108,93%	28,44%	88,60%	146,69%	4,04%	111,49%	0,00%
*COOPERATIVAS	12-2022	-	3,50%	0,28%	105,76%	24,53%	93,07%	148,39%	3,93%	109,91%	1,71%
4 DE OCTUBRE	12-2019	-	14,63%	3,57%	141,98%	22,23%	172,54%	126,04%	2,13%	118,55%	0,00%
4 DE OCTUBRE	12-2020	-	0,44%	3,47%	78,57%	21,69%	161,02%	498,98%	0,71%	118,47%	0,00%
4 DE OCTUBRE	12-2021	-	7,44%	3,47%	111,97%	22,78%	158,29%	252,14%	2,22%	120,35%	0,00%
4 DE OCTUBRE	12-2022	-	8,06%	3,51%	101,12%	21,19%	159,61%	268,49%	1,79%	119,96%	0,00%
9 DE OCTUBRE LTDA	12-2019	-	8,54%	2,41%	120,32%	20,80%	125,21%	183,74%	3,40%	115,75%	0,00%
9 DE OCTUBRE LTDA	12-2020	-	5,34%	2,27%	112,16%	24,34%	97,74%	310,54%	2,45%	112,81%	0,00%
9 DE OCTUBRE LTDA	12-2021	-	8,32%	2,25%	131,07%	20,54%	93,77%	190,69%	3,67%	112,24%	0,00%
9 DE OCTUBRE LTDA	12-2022	-	2,63%	2,16%	105,01%	21,19%	93,79%	179,24%	3,96%	109,94%	1,92%
15 DE ABRIL LTDA	12-2019	0,00%	2,32%	2,73%	56,55%	23,48%	104,74%	109,80%	8,32%	112,93%	0,00%
15 DE ABRIL LTDA	12-2020	0,00%	4,80%	2,52%	77,51%	21,41%	100,56%	147,33%	5,58%	113,72%	0,00%
15 DE ABRIL LTDA	12-2021	0,00%	1,05%	1,99%	66,00%	23,36%	97,54%	112,54%	7,70%	112,68%	0,00%
15 DE ABRIL LTDA	12-2022	-	0,02%	1,33%	77,56%	23,98%	94,17%	110,49%	5,20%	109,98%	1,95%
23 DE JULIO LTDA	12-2019	0,00%	10,03%	4,02%	143,79%	26,27%	104,78%	153,02%	4,33%	116,74%	0,00%
23 DE JULIO LTDA	12-2020	0,00%	2,58%	4,00%	92,27%	27,40%	86,67%	181,69%	4,35%	114,59%	0,00%
23 DE JULIO LTDA	12-2021	0,00%	1,36%	2,91%	82,35%	31,89%	91,59%	244,12%	4,11%	113,41%	0,00%
23 DE JULIO LTDA	12-2022	-	1,34%	2,64%	74,16%	22,33%	101,79%	176,73%	5,44%	108,28%	1,97%
29 DE OCTUBRE LTDA	12-2019	0,00%	2,85%	2,44%	86,91%	24,99%	87,45%	103,77%	5,88%	110,21%	0,00%
29 DE OCTUBRE LTDA	12-2020	0,00%	0,19%	2,41%	74,75%	29,05%	82,03%	128,23%	6,36%	109,46%	0,00%
29 DE OCTUBRE LTDA	12-2021	0,00%	7,85%	2,31%	102,78%	30,49%	76,53%	155,06%	4,52%	109,63%	0,00%
29 DE OCTUBRE LTDA	12-2022	-	8,43%	2,40%	120,01%	23,36%	84,72%	163,13%	3,46%	111,35%	0,00%
ACCION IMBABURAPAK LT	12-2022	-	0,29%	3,73%	95,16%	22,59%	123,88%	106,73%	4,58%	110,56%	0,00%
ALFONSO JARAMILLO LEO	12-2021	0,00%	4,86%	3,43%	109,34%	34,21%	89,61%	111,40%	3,45%	108,28%	0,00%
ALFONSO JARAMILLO LEO	12-2022	-	0,00%	3,41%	91,08%	18,85%	102,61%	111,32%	2,92%	108,95%	0,00%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	12-2019	0,00%	14,23%	3,87%	176,48%	29,36%	118,68%	148,09%	3,52%	121,10%	0,00%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	12-2020	0,00%	6,00%	3,38%	128,49%	29,46%	105,07%	145,83%	4,86%	116,21%	0,00%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	12-2021	0,00%	6,88%	3,06%	124,34%	32,47%	113,10%	176,09%	3,88%	114,67%	0,00%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	12-2022	-	0,61%	3,14%	88,07%	25,18%	113,44%	116,86%	4,71%	111,18%	1,97%
ALIANZA MINAS LTDA	12-2020	-	-6,46%	4,05%	75,34%	26,56%	98,45%	112,97%	5,65%	112,15%	0,00%
ALIANZA MINAS LTDA	12-2021	-	0,19%	3,55%	92,24%	23,58%	105,57%	100,28%	5,74%	111,55%	0,00%
ALIANZA MINAS LTDA	12-2022	-	1,97%	3,33%	98,69%	17,61%	110,64%	94,90%	5,44%	111,93%	0,00%
AMBATO LTDA	12-2019	0,00%	11,71%	2,06%	138,72%	23,88%	104,30%	139,61%	2,73%	113,89%	0,00%
AMBATO LTDA	12-2020	0,00%	5,16%	1,91%	119,60%	31,41%	102,15%	297,56%	1,94%	112,98%	0,00%
AMBATO LTDA	12-2021	0,00%	5,25%	1,81%	120,69%	31,71%	94,73%	156,01%	4,48%	112,83%	0,00%
AMBATO LTDA	12-2022	-	7,87%	1,74%	131,17%	27,95%	94,39%	180,64%	4,11%	112,97%	2,15%
ANDALUCIA LTDA	12-2019	0,00%	7,27%	3,22%	112,63%	26,36%	101,92%	105,73%	4,26%	118,15%	0,00%
ANDALUCIA LTDA	12-2020	0,00%	7,14%	3,05%	119,05%	36,52%	82,08%	184,87%	2,96%	111,93%	0,00%
ANDALUCIA LTDA	12-2021	0,00%	3,86%	2,74%	95,62%	26,08%	73,39%	123,27%	3,54%	103,00%	0,00%
ANDALUCIA LTDA	12-2022	-	5,00%	2,82%	101,73%	19,50%	82,00%	131,66%	3,62%	96,62%	1,96%
ARMADA NACIONAL	12-2019	-	12,45%	3,49%	133,26%	19,87%	119,98%	145,83%	4,09%	115,14%	0,00%
ARMADA NACIONAL	12-2020	-	1,03%	3,44%	72,08%	8,36%	80,13%	190,25%	8,44%	75,15%	0,00%
ARTESANOS LTDA.	12-2020	-	5,16%	4,38%	115,55%	18,68%	124,98%	244,54%	3,24%	114,91%	0,00%
ARTESANOS LTDA.	12-2021	-	2,99%	4,41%	110,31%	19,00%	105,71%	115,09%	8,12%	109,97%	0,00%
ARTESANOS LTDA.	12-2022	-	2,01%	4,17%	100,95%	16,20%	123,91%	159,21%	6,72%	111,88%	0,00%
ATUNTAQUI LTDA	12-2019	0,00%	11,62%	2,92%	151,50%	23,11%	96,75%	113,34%	2,95%	118,62%	0,00%
ATUNTAQUI LTDA	12-2020	0,00%	6,40%	2,91%	133,32%	26,07%	94,71%	144,32%	2,52%	115,52%	0,00%
ATUNTAQUI LTDA	12-2021	0,00%	6,27%	2,64%	122,04%	26,41%	93,69%	137,03%	2,47%	113,36%	0,00%
ATUNTAQUI LTDA	12-2022	-	4,15%	2,13%	113,35%	18,93%	94,87%	170,39%	2,02%	109,74%	1,96%
CAJA CENTRAL FINANCO	12-2019	0,00%	8,28%	2,34%	165,70%	27,22%	37,24%	#####	0,00%	108,54%	0,00%
CAJA CENTRAL FINANCO	12-2020	0,00%	4,13%	1,84%	142,64%	35,43%	19,79%	#####	0,00%	105,37%	0,00%
CAJA CENTRAL FINANCO	12-2021	-	5,19%	1,89%	146,90%	40,43%	22,67%	#####	0,00%	104,96%	0,00%
CAJA CENTRAL FINANCO	12-2022	-	2,45%	2,44%	126,37%	29,64%	54,05%	#####	0,00%	105,65%	3,55%
CALCETA LTDA	12-2019	-	11,41%	2,86%	147,67%	27,52%	149,52%	138,98%	4,21%	116,27%	0,00%
CALCETA LTDA	12-2020	-	8,17%	2,94%	139,04%	29,98%	144,42%	244,45%	2,08%	115,31%	0,00%
CALCETA LTDA	12-2021	-	6,55%	2,88%	132,79%	36,07%	133,73%	201,15%	2,59%	117,36%	0,00%
CALCETA LTDA	12-2022	-	6,53%	3,12%	136,15%	17,41%	143,80%	219,51%	2,98%	117,47%	2,02%
CAMARA DE COMERCIO D	12-2019	0,00%	3,09%	1,76%	110,45%	22,32%	84,97%	64,15%	4,28%	98,63%	0,00%
CAMARA DE COMERCIO D	12-2020	0,00%	1,83%	2,43%	115,83%	26,91%	74,91%	136,05%	2,37%	93,62%	0,00%
CAMARA DE COMERCIO D	12-2021	-	0,86%	2,28%	109,67%	28,59%	76,13%	109,97%	2,72%	95,27%	0,00%
CAMARA DE COMERCIO D	12-2022	-	0,22%	2,47%	96,98%	34,27%	82,02%	65,38%	4,12%	94,85%	2,23%
CHIBULEO LTDA	12-2019	0,00%	9,21%	2,09%	120,42%	26,75%	111,42%	155,70%	2,49%	114,10%	0,00%
CHIBULEO LTDA	12-2020	0,00%	7,96%	2,26%	122,14%	27,01%	100,46%	182,80%	2,32%	110,10%	0,00%
CHIBULEO LTDA	12-2021	0,00%	6,04%	2,21%	101,13%	37,68%	84,90%	142,60%	2,77%	109,00%	0,00%
CHIBULEO LTDA	12-2022	-	1,72%	2,08%	101,86%	20,18%	97,63%	204,20%	1,97%	108,31%	1,98%
CHONE LTDA.	12-2019	-	7,77%	3,44%	136,59%	30,08%	124,49%	144,30%	3,58%	130,63%	0,00%
CHONE LTDA.	12-2020	-	6,00%	2,58%	127,20%	30,77%	115,96%	200,51%	3,39%	127,26%	0,00%
CHONE LTDA.	12-2021	0,00%	8,25%	2,05%	146,26%	22,56%	121,29%	199,33%	3,34%	130,29%	0,00%
CHONE LTDA.	12-2022	-	4,72%	2,04%	120,55%	22,49%	128,52%	241,75%	3,00%	126,24%	1,95%
COMERCIO LTDA.	12-2019	-	11,42%	3,72%	133,95%	25,96%	113,75%	133,69%	2,98%	117,38%	0,00%
COMERCIO LTDA.	12-2020	0,00%	6,52%	3,62%	122,31%	30,24%	99,79%	140,46%	3,37%	112,42%	0,00%
COMERCIO LTDA.	12-2021	0,00%	4,06%	3,51%	106,36%	27,49%	92,08%	113,38%	4,81%	110,10%	0,00%

COMERCIO LTDA.	12-2022	-	0,00%	3,65%	91,13%	20,05%	98,06%	121,44%	4,83%	108,43%	1,96%
CONSTRUCCION COMERC	12-2019	-	-72,53%	0,66%	-33,66%	19,76%	111,99%	100,26%	17,44%	104,30%	0,00%
CONSTRUCCION COMERC	12-2020	-	-18,62%	0,73%	69,27%	33,36%	94,52%	141,42%	8,61%	105,40%	0,00%
COOPAC AUSTRO LTDA.	12-2019	-	0,62%	1,89%	98,70%	17,79%	102,12%	93,50%	4,75%	112,52%	0,00%
COOPAC AUSTRO LTDA.	12-2020	-	0,58%	1,96%	98,07%	13,26%	103,40%	120,43%	4,67%	114,26%	0,00%
COOPAC AUSTRO LTDA.	12-2021	-	0,63%	1,78%	100,18%	24,76%	97,53%	140,12%	5,00%	113,18%	0,00%
COOPAC AUSTRO LTDA.	12-2022	-	0,03%	1,75%	99,52%	18,07%	101,25%	128,90%	5,55%	113,47%	0,00%
COOPROGRESO LTDA	12-2019	0,00%	7,21%	2,10%	113,55%	22,31%	82,96%	141,18%	3,42%	110,00%	0,00%
COOPROGRESO LTDA	12-2020	0,00%	0,05%	2,18%	94,96%	31,39%	73,74%	142,03%	3,90%	107,88%	0,00%
COOPROGRESO LTDA	12-2021	0,00%	3,31%	2,70%	110,14%	33,66%	81,40%	140,93%	3,55%	110,64%	0,00%
COOPROGRESO LTDA	12-2022	-	0,90%	3,04%	100,76%	33,01%	92,71%	146,27%	4,13%	111,53%	1,98%
CORPORACION CENTRO L	12-2019	-	0,88%	2,57%	86,47%	21,26%	123,68%	101,25%	4,14%	104,00%	0,00%
CORPORACION CENTRO L	12-2020	-	0,09%	2,73%	88,21%	20,59%	105,58%	99,85%	4,36%	100,71%	0,00%
CORPORACION CENTRO L	12-2021	-	-6,11%	2,36%	80,70%	20,31%	100,51%	110,14%	3,40%	102,62%	0,00%
CORPORACION CENTRO L	12-2022	-	0,14%	2,55%	88,54%	22,26%	95,04%	112,36%	3,29%	103,08%	0,00%
COTOCOLLAO LTDA.	12-2019	-	7,51%	3,30%	119,71%	15,44%	124,31%	93,49%	5,66%	119,87%	0,00%
COTOCOLLAO LTDA.	12-2020	-	5,12%	3,56%	115,21%	16,15%	117,86%	160,11%	5,11%	120,76%	0,00%
COTOCOLLAO LTDA.	12-2021	-	4,79%	3,52%	112,70%	27,74%	117,65%	123,23%	7,19%	118,98%	0,00%
COTOCOLLAO LTDA.	12-2022	-	2,83%	4,04%	102,57%	17,75%	118,54%	119,07%	5,94%	119,43%	0,00%
CREA LTDA.	12-2019	-	0,30%	1,99%	98,35%	20,96%	97,44%	108,21%	2,38%	105,15%	0,00%
CREA LTDA.	12-2020	0,00%	0,04%	1,90%	93,41%	22,10%	88,39%	130,56%	2,02%	103,11%	0,00%
CREA LTDA.	12-2021	0,00%	0,30%	1,98%	97,46%	19,81%	86,29%	107,60%	1,99%	101,94%	0,00%
CREA LTDA.	12-2022	-	0,02%	2,15%	96,59%	16,92%	92,19%	96,41%	1,89%	97,67%	2,14%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	-	2,97%	2,64%	110,81%	26,61%	106,46%	135,02%	4,02%	116,97%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	-	0,60%	2,74%	93,29%	25,00%	110,06%	230,18%	3,00%	116,72%	0,00%

DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	-	9,64%	2,72%	133,67%	25,10%	108,71%	272,96%	2,41%	119,03%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	5,75%	2,80%	112,58%	21,47%	113,44%	241,32%	2,64%	116,95%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	0,00%	9,46%	3,11%	168,64%	21,79%	97,01%	137,24%	3,94%	118,03%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	0,00%	6,66%	3,11%	149,24%	21,52%	90,99%	160,52%	4,08%	115,01%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	0,00%	5,98%	2,99%	138,94%	23,02%	82,07%	126,38%	6,27%	113,17%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	5,85%	2,90%	120,52%	18,42%	83,40%	151,49%	3,99%	111,47%	2,05%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	-	8,22%	4,36%	119,22%	19,25%	118,50%	181,65%	2,21%	118,84%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	-	1,95%	4,28%	99,72%	23,09%	116,92%	260,66%	1,75%	116,55%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	-	4,88%	4,40%	113,16%	25,79%	107,60%	211,93%	2,71%	117,80%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	1,00%	4,32%	88,41%	28,06%	98,69%	210,01%	3,23%	118,02%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	-	4,11%	3,27%	110,54%	24,08%	111,48%	102,70%	3,63%	115,80%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	-	0,20%	3,26%	91,96%	25,75%	110,89%	127,86%	3,50%	116,01%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	-	3,62%	3,12%	105,90%	21,72%	104,06%	129,91%	3,77%	114,25%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	1,72%	2,86%	101,91%	25,69%	106,09%	124,35%	3,90%	113,75%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	0,00%	13,57%	3,35%	220,73%	24,01%	110,87%	196,64%	2,99%	128,02%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	0,00%	7,45%	3,39%	169,23%	31,27%	98,32%	326,68%	2,62%	125,96%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	0,00%	9,58%	3,51%	205,08%	30,49%	93,04%	154,72%	5,99%	127,28%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	6,54%	3,62%	157,25%	30,54%	93,94%	159,90%	5,09%	126,61%	2,06%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	0,00%	13,09%	4,07%	166,44%	30,67%	108,61%	143,62%	1,80%	120,82%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	0,00%	8,02%	4,08%	147,52%	33,08%	93,69%	211,01%	1,65%	116,52%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	0,00%	4,85%	3,94%	128,89%	29,14%	86,72%	142,69%	2,94%	116,60%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	3,89%	3,87%	118,81%	28,07%	94,58%	175,58%	2,78%	117,93%	1,96%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2019	-	2,24%	2,05%	100,05%	21,07%	107,11%	116,53%	3,90%	111,96%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2020	-	2,43%	2,11%	93,91%	40,24%	90,78%	147,92%	3,74%	111,08%	0,00%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2021	-	2,50%	2,09%	100,74%	17,67%	101,79%	130,34%	3,17%	109,72%	0,00%

DE LA PEQUEÑA EMPRESA	12-2022	-	2,57%	2,13%	97,63%	27,99%	98,62%	201,51%	2,81%	112,59%	0,00%
DE LOS SERVIDORES PUBL	12-2019	0,00%	9,42%	6,73%	202,98%	33,05%	169,12%	210,90%	1,73%	136,25%	0,00%
DE LOS SERVIDORES PUBL	12-2020	0,00%	2,85%	6,68%	139,83%	36,91%	130,31%	204,10%	2,83%	132,60%	0,00%
DE LOS SERVIDORES PUBL	12-2021	0,00%	7,88%	6,89%	184,15%	25,98%	127,92%	236,63%	2,36%	135,02%	0,00%
DE LOS SERVIDORES PUBL	12-2022	-	6,27%	7,03%	161,70%	27,24%	132,51%	266,89%	1,86%	134,57%	1,97%
EDUCADORES DE CHIMBO	12-2019	-	3,51%	8,68%	124,74%	60,73%	196,09%	163,52%	0,90%	137,68%	0,00%
EDUCADORES DE CHIMBO	12-2020	-	1,56%	8,54%	106,35%	93,58%	165,79%	184,21%	1,17%	135,85%	0,00%
EDUCADORES DE CHIMBO	12-2021	-	0,76%	7,94%	101,52%	77,96%	172,74%	223,69%	0,97%	137,43%	0,00%
EDUCADORES DE CHIMBO	12-2022	-	0,75%	7,69%	104,96%	51,54%	166,14%	306,13%	1,02%	136,90%	0,00%
EDUCADORES DE LOJA	12-2019	-	6,40%	6,58%	123,36%	108,03%	1504,94%	432,34%	1,61%	132,44%	0,00%
EDUCADORES DE LOJA	12-2020	-	7,43%	6,66%	125,33%	166,15%	893,85%	330,76%	2,24%	130,09%	0,00%
EDUCADORES DE LOJA	12-2021	-	6,39%	6,32%	121,58%	94,52%	1203,58%	517,02%	1,19%	132,00%	0,00%
EDUCADORES DE LOJA	12-2022	-	6,57%	6,01%	122,68%	115,67%	1040,25%	485,97%	1,17%	130,81%	0,00%
EDUCADORES DE TUNGUR	12-2019	-	3,92%	12,93%	148,72%	32,44%	163,42%	1007,22%	0,48%	192,67%	0,00%
EDUCADORES DE TUNGUR	12-2020	-	3,48%	12,90%	142,44%	21,57%	166,03%	1179,45%	0,41%	187,18%	0,00%
EDUCADORES DE TUNGUR	12-2021	-	3,44%	12,51%	141,55%	21,91%	169,05%	1182,02%	0,40%	182,99%	0,00%
EDUCADORES DE TUNGUR	12-2022	-	2,28%	12,70%	129,25%	53,15%	279,59%	526,25%	0,85%	178,10%	0,00%
EDUCADORES DEL AZUAY	12-2019	-	2,69%	6,74%	124,43%	28,16%	177,49%	170,50%	0,87%	130,11%	0,00%
EDUCADORES DEL AZUAY	12-2020	-	2,50%	6,66%	127,48%	25,03%	148,35%	179,86%	1,22%	129,06%	0,00%
EDUCADORES DEL AZUAY	12-2021	-	3,14%	6,55%	129,71%	25,51%	150,26%	235,23%	1,00%	132,12%	0,00%
EDUCADORES DEL AZUAY	12-2022	-	2,83%	6,70%	129,05%	28,71%	136,66%	289,95%	0,81%	129,81%	0,00%
EDUCADORES TULCAN LTD	12-2020	-	2,26%	4,01%	102,31%	14,73%	108,70%	100,57%	2,44%	106,24%	0,00%
EDUCADORES TULCAN LTD	12-2021	-	2,47%	3,79%	104,02%	11,52%	108,96%	117,69%	1,69%	105,13%	0,00%
EDUCADORES TULCAN LTD	12-2022	-	1,70%	3,54%	101,69%	13,75%	98,08%	118,82%	1,37%	101,75%	0,00%
EL SAGRARIO LTDA	12-2019	0,00%	10,95%	3,61%	160,71%	27,54%	82,76%	170,40%	2,08%	122,72%	0,00%

EL SAGRARIO LTDA	12-2020	0,00%	8,89%	3,77%	149,26%	33,48%	73,12%	186,40%	2,12%	120,56%	0,00%
EL SAGRARIO LTDA	12-2021	0,00%	7,44%	3,71%	140,30%	33,12%	68,86%	139,59%	3,28%	119,51%	0,00%
EL SAGRARIO LTDA	12-2022	-	5,52%	3,84%	124,64%	25,82%	73,43%	143,64%	3,68%	116,51%	1,98%
ERCO LTDA.	12-2019	0,00%	8,05%	3,97%	126,78%	20,02%	123,76%	199,41%	2,59%	122,05%	0,00%
ERCO LTDA.	12-2020	0,00%	4,17%	3,80%	100,94%	21,60%	104,26%	292,59%	2,36%	121,31%	0,00%
ERCO LTDA.	12-2021	0,00%	4,36%	3,58%	100,11%	21,24%	93,78%	204,39%	4,05%	120,17%	0,00%
ERCO LTDA.	12-2022	-	1,87%	3,47%	79,78%	20,01%	95,44%	179,84%	4,89%	117,74%	2,23%
FASAYÑAN LTDA	12-2021	-	3,73%	1,84%	38,71%	34,89%	92,49%	142,17%	3,47%	109,12%	0,00%
FASAYÑAN LTDA	12-2022	-	5,15%	1,83%	21,96%	34,79%	85,24%	100,74%	4,91%	108,24%	0,00%
FERNANDO DAQUILEMA	12-2019	0,00%	11,92%	1,94%	133,44%	27,01%	107,09%	164,65%	2,35%	111,17%	0,00%
FERNANDO DAQUILEMA	12-2020	0,00%	6,57%	1,82%	115,47%	26,14%	100,50%	192,36%	2,75%	108,55%	0,00%
FERNANDO DAQUILEMA	12-2021	0,00%	5,75%	1,69%	100,64%	38,61%	92,00%	136,08%	4,62%	107,50%	0,00%
FERNANDO DAQUILEMA	12-2022	-	6,03%	1,65%	114,63%	13,90%	110,09%	141,66%	3,53%	107,24%	2,00%
GUARANDA LTDA.	12-2019	-	7,48%	2,70%	135,97%	22,54%	121,24%	122,58%	6,01%	120,45%	0,00%
GUARANDA LTDA.	12-2020	-	3,46%	2,77%	118,340%	26,48%	118,01%	158,50%	4,96%	120,62%	0,00%
GUARANDA LTDA.	12-2021	-	4,41%	2,66%	119,56%	22,39%	115,20%	130,73%	6,73%	120,55%	0,00%
GUARANDA LTDA.	12-2022	-	2,77%	2,92%	109,30%	32,97%	104,12%	121,35%	8,03%	120,17%	0,00%
HUAICANA LTDA	12-2020	-	1,97%	6,28%	102,39%	13,57%	76,58%	101,84%	7,11%	98,39%	0,00%
HUAICANA LTDA	12-2021	-	1,17%	6,11%	102,80%	9,96%	78,24%	102,81%	7,01%	100,37%	0,00%
HUAICANA LTDA	12-2022	-	2,30%	5,84%	96,47%	13,59%	74,68%	116,10%	6,74%	104,51%	0,00%
INDIGENA SAC LTDA.	12-2019	-	0,66%	3,66%	83,46%	23,12%	96,76%	69,05%	9,45%	105,59%	0,00%
INDIGENA SAC LTDA.	12-2020	-	0,58%	3,30%	82,53%	25,11%	95,14%	103,18%	5,39%	106,12%	0,00%
INDIGENA SAC LTDA.	12-2021	-	2,29%	2,87%	95,53%	28,16%	103,92%	100,06%	4,77%	107,78%	0,00%
INDIGENA SAC LTDA.	12-2022	-	3,57%	2,44%	100,21%	23,14%	111,91%	133,14%	3,28%	107,46%	1,97%
JARDIN AZUAYO LTDA	12-2019	0,00%	6,77%	3,18%	134,43%	22,93%	107,39%	220,00%	3,13%	117,89%	0,00%
JARDIN AZUAYO LTDA	12-2020	0,00%	0,68%	3,12%	102,11%	37,10%	93,94%	296,84%	3,23%	115,69%	0,00%
JARDIN AZUAYO LTDA	12-2021	0,00%	5,53%	3,04%	130,81%	29,78%	93,50%	270,94%	3,24%	116,36%	0,00%
JARDIN AZUAYO LTDA	12-2022	-	5,08%	2,95%	118,32%	20,40%	96,81%	235,54%	3,36%	114,66%	1,97%
JUAN PIO DE MORA LTDA.	12-2019	-	0,01%	5,12%	86,87%	28,98%	108,38%	51,26%	10,35%	108,14%	0,00%
JUAN PIO DE MORA LTDA.	12-2020	-	-17,72%	4,44%	25,61%	30,30%	110,65%	100,14%	9,54%	110,75%	0,00%
JUAN PIO DE MORA LTDA.	12-2021	-	3,44%	4,64%	87,80%	28,33%	114,63%	113,79%	8,23%	113,08%	0,00%
JUAN PIO DE MORA LTDA.	12-2022	-	0,77%	3,96%	88,88%	43,13%	108,08%	113,85%	6,47%	112,14%	0,00%
JUVENTUD ECUATORIANA	12-2019	0,00%	13,63%	2,30%	135,39%	22,53%	83,75%	90,92%	3,51%	104,06%	0,00%
JUVENTUD ECUATORIANA	12-2020	0,00%	5,38%	2,25%	107,20%	29,57%	77,17%	109,27%	3,60%	102,96%	0,00%
JUVENTUD ECUATORIANA	12-2021	0,00%	0,41%	2,03%	85,60%	25,47%	71,28%	74,63%	4,91%	102,49%	0,00%
JUVENTUD ECUATORIANA	12-2022	-	4,57%	2,00%	100,44%	25,63%	74,54%	90,28%	5,00%	101,95%	1,97%
KULKI WASI LTDA.	12-2019	0,00%	11,02%	3,61%	122,11%	17,19%	121,44%	135,63%	5,31%	113,32%	0,00%
KULKI WASI LTDA.	12-2020	0,00%	2,82%	3,25%	104,46%	28,76%	107,41%	225,40%	3,70%	109,05%	0,00%
KULKI WASI LTDA.	12-2021	0,00%	2,65%	2,95%	100,42%	36,16%	95,49%	126,94%	4,68%	105,63%	0,00%
KULKI WASI LTDA.	12-2022	-	2,13%	2,37%	100,34%	25,35%	100,74%	152,52%	3,70%	104,45%	2,00%
LA BENEFICA LTDA	12-2019	-	7,80%	3,73%	123,65%	23,55%	168,70%	109,15%	4,74%	125,14%	0,00%
LA BENEFICA LTDA	12-2020	-	2,00%	3,89%	103,66%	24,73%	148,90%	138,09%	5,27%	124,62%	0,00%
LA BENEFICA LTDA	12-2021	-	5,24%	4,11%	114,58%	23,67%	146,50%	129,33%	3,90%	124,62%	0,00%
LA BENEFICA LTDA	12-2022	-	4,54%	3,89%	108,44%	20,27%	144,13%	106,19%	5,70%	124,14%	0,00%
LA MERCED LTDA.- CUENC	12-2019	-	1,66%	1,81%	101,68%	22,56%	92,14%	105,54%	2,70%	101,40%	0,00%
LA MERCED LTDA.- CUENC	12-2020	0,00%	0,26%	1,78%	92,52%	20,67%	91,77%	125,13%	1,81%	99,79%	0,00%
LA MERCED LTDA.- CUENC	12-2021	0,00%	0,18%	1,83%	92,36%	22,72%	89,16%	31,34%	4,27%	99,09%	0,00%
LA MERCED LTDA.- CUENC	12-2022	-	1,11%	1,82%	98,38%	19,92%	86,45%	98,92%	2,65%	100,47%	2,00%
LUCHA CAMPESINA	12-2019	-	16,37%	3,75%	155,97%	16,73%	108,48%	188,56%	1,45%	122,60%	0,00%
LUCHA CAMPESINA	12-2020	-	10,39%	3,74%	140,26%	24,81%	92,90%	254,47%	1,12%	118,39%	0,00%
LUCHA CAMPESINA	12-2021	-	5,47%	3,90%	118,40%	22,10%	90,47%	225,66%	1,41%	117,13%	0,00%
LUCHA CAMPESINA	12-2022	-	0,59%	3,66%	96,41%	19,24%	91,68%	168,93%	2,13%	114,30%	0,00%
LUZ DEL VALLE	12-2019	-	0,13%	3,23%	88,12%	17,85%	102,42%	87,51%	9,66%	111,08%	0,00%
LUZ DEL VALLE	12-2020	-	2,56%	3,36%	101,39%	21,02%	115,77%	102,47%	9,10%	111,22%	0,00%
LUZ DEL VALLE	12-2021	-	2,66%	3,30%	95,24%	20,48%	111,86%	112,66%	6,12%	114,40%	0,00%
LUZ DEL VALLE	12-2022	-	0,93%	3,30%	89,23%	18,66%	116,60%	87,69%	9,41%	112,89%	0,00%
MANANTIAL DE ORO LTDA	12-2019	-	12,94%	3,64%	121,18%	26,25%	100,90%	125,64%	5,65%	115,79%	0,00%
MANANTIAL DE ORO LTDA	12-2020	-	10,01%	3,59%	115,62%	31,24%	83,51%	141,19%	5,85%	113,65%	0,00%
MANANTIAL DE ORO LTDA	12-2021	-	6,16%	3,28%	123,41%	36,28%	85,17%	136,60%	5,47%	113,40%	0,00%
MANANTIAL DE ORO LTDA	12-2022	-	5,59%	3,18%	121,45%	36,16%	77,85%	129,20%	5,53%	112,77%	0,00%
MAQUITA CUSHUN LTDA	12-2020	-	1,57%	2,94%	104,27%	38,07%	99,54%	124,22%	5,21%	111,93%	0,00%
MAQUITA CUSHUN LTDA	12-2021	-	1,01%	1,99%	100,63%	42,69%	85,15%	129,61%	5,44%	110,39%	0,00%
MAQUITA CUSHUN LTDA	12-2022	-	1,24%	1,58%	102,74%	17,97%	106,09%	178,31%	3,32%	111,79%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LT	12-2019	-	4,78%	5,22%	110,30%	22,86%	170,47%	178,62%	1,63%	123,27%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LT	12-2020	-	0,98%	5,19%	100,21%	20,92%	176,52%	332,80%	1,30%	119,77%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LT	12-2021	-	0,14%	4,68%	95,15%	16,46%	173,41%	120,06%	3,54%	116,68%	0,00%
MAQUITA CUSHUNCHIC LT	12-2022	-	2,54%	4,35%	98,63%	12,37%	210,55%	164,12%	2,37%	118,77%	0,00%
MINGA LTDA	12-2022	-	3,34%	3,80%	106,89%	14,29%	142,60%	121,85%	5,75%	113,43%	0,28%
MUJERES UNIDAS TANTAN	12-2019	-	1,27%	4,20%	108,36%	52,31%	159,07%	127,10%	4,00%	109,13%	0,00%
MUJERES UNIDAS TANTAN	12-2020	-	0,74%	4,23%	106,01%	72,74%	143,98%	124,71%	4,55%	107,21%	0,00%
MUJERES UNIDAS TANTAN	12-2021	-	0,31%	4,12%	100,15%	74,49%	138,23%	118,21%	4,85%	107,95%	0,00%
MUJERES UNIDAS TANTAN	12-2022	-	0,28%	3,83%	128,24%	78,73%	140,45%	112,23%	3,51%	107,41%	0,00%
MUSHUC RUNA LTDA	12-2019	0,00%	6,57%	4,01%	104,65%	22,39%	102,74%	132,24%	5,50%	115,59%	0,00%
MUSHUC RUNA LTDA	12-2020	0,00%	2,12%	3,91%	99,65%	28,42%	98,92%	192,59%	4,31%	114,62%	0,00%
MUSHUC RUNA LTDA	12-2021	0,00%	4,29%	3,18%	102,05%	41,03%	91,88%	138,17%	5,15%	113,13%	0,00%

MUSHUC RUNA LTDA	12-2022	-	1,49%	0,01%	99,28%	25,46%	99,31%	144,65%	4,62%	110,87%	2,35%
MUSHUK-YUYAY	12-2021	-	30,81%	3,45%	174,02%	23,89%	107,65%	268,27%	3,72%	118,69%	0,00%
MUSHUK-YUYAY	12-2022	-	16,30%	3,41%	141,84%	24,32%	114,98%	229,98%	3,09%	116,01%	0,00%
NUOVA HUANCABILCA	12-2022	-	1,10%	2,23%	100,03%	25,45%	97,65%	81,33%	3,45%	99,76%	0,00%
ONCE DE JUNIO LTDA.	12-2019	0,00%	-1,32%	2,84%	84,84%	31,82%	99,98%	100,42%	7,04%	108,62%	0,00%
ONCE DE JUNIO LTDA.	12-2020	0,00%	0,46%	2,89%	87,03%	26,88%	86,81%	149,16%	5,78%	110,03%	0,00%
ONCE DE JUNIO LTDA.	12-2021	0,00%	3,24%	3,11%	106,82%	26,51%	85,67%	111,17%	8,12%	110,45%	0,00%
ONCE DE JUNIO LTDA.	12-2022	-	0,10%	2,99%	90,06%	21,08%	86,37%	100,36%	8,32%	107,97%	1,99%
OSCUS LTDA	12-2019	0,00%	12,02%	3,16%	147,83%	27,93%	80,63%	167,05%	3,46%	114,54%	0,00%
OSCUS LTDA	12-2020	0,00%	5,06%	3,27%	124,33%	30,45%	76,42%	235,85%	2,88%	111,46%	0,00%
OSCUS LTDA	12-2021	0,00%	2,51%	3,13%	108,02%	25,07%	74,30%	187,68%	3,77%	111,72%	0,00%
OSCUS LTDA	12-2022	-	1,82%	3,05%	103,29%	33,03%	83,77%	177,54%	4,44%	110,22%	1,97%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	12-2019	0,00%	7,84%	2,49%	121,88%	17,66%	109,23%	163,46%	2,65%	117,14%	0,00%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	12-2020	0,00%	0,02%	2,01%	84,06%	26,08%	99,17%	163,85%	3,11%	110,40%	0,00%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	12-2021	0,00%	0,09%	2,08%	84,28%	26,39%	87,91%	93,75%	2,45%	108,34%	0,00%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	12-2022	-	0,45%	2,17%	77,31%	22,11%	92,57%	146,56%	2,72%	105,99%	2,00%
PADRE JULIAN LORENTE L	12-2019	-	1,91%	2,93%	100,73%	18,67%	121,58%	394,17%	1,10%	115,09%	0,00%
PADRE JULIAN LORENTE L	12-2020	-	6,58%	4,12%	120,74%	15,53%	117,46%	174,82%	3,38%	122,51%	0,00%
PADRE JULIAN LORENTE L	12-2021	0,00%	1,59%	2,48%	100,30%	24,52%	97,03%	204,95%	2,46%	109,71%	0,00%
PADRE JULIAN LORENTE L	12-2022	-	3,60%	2,57%	108,01%	21,54%	106,83%	162,28%	2,80%	107,99%	1,97%
PEDRO MONCAYO LTDA	12-2019	-	8,44%	4,20%	123,43%	14,15%	120,39%	137,19%	3,00%	122,51%	0,00%
PEDRO MONCAYO LTDA	12-2021	-	8,61%	3,94%	127,93%	25,43%	114,30%	211,19%	2,32%	120,21%	0,00%
PEDRO MONCAYO LTDA	12-2022	-	5,46%	3,60%	115,35%	24,07%	122,17%	204,43%	2,09%	116,82%	0,00%
PILAHUIN TIO LTDA	12-2019	0,00%	9,27%	2,04%	116,21%	27,31%	97,87%	120,66%	5,55%	105,55%	0,00%
PILAHUIN TIO LTDA	12-2020	0,00%	10,08%	1,96%	120,58%	26,19%	91,76%	122,57%	5,23%	98,87%	0,00%
PILAHUIN TIO LTDA	12-2021	0,00%	3,56%	2,02%	102,56%	27,85%	90,12%	101,22%	5,97%	100,17%	0,00%
PILAHUIN TIO LTDA	12-2022	-	12,20%	1,85%	121,86%	23,32%	83,43%	111,41%	3,97%	94,18%	0,00%
POLICIA NACIONAL LTDA	12-2019	0,00%	4,17%	4,75%	118,48%	27,23%	101,88%	103,78%	3,91%	115,03%	0,00%
POLICIA NACIONAL LTDA	12-2020	0,00%	2,03%	4,25%	103,58%	29,95%	97,48%	116,48%	3,77%	110,83%	0,00%
POLICIA NACIONAL LTDA	12-2021	0,00%	3,21%	3,50%	107,45%	17,26%	102,03%	123,47%	3,03%	108,95%	0,00%
POLICIA NACIONAL LTDA	12-2022	-	2,34%	3,22%	107,17%	18,87%	93,44%	126,84%	2,93%	104,18%	1,98%
POLITECNICA LTDA	12-2019	-	3,58%	2,92%	100,01%	8,97%	77,40%	98,58%	5,22%	112,57%	0,00%
POLITECNICA LTDA	12-2020	-	1,31%	3,12%	107,36%	7,32%	71,92%	100,21%	6,37%	111,78%	0,00%
POLITECNICA LTDA	12-2021	-	4,15%	3,18%	119,00%	17,46%	89,67%	178,14%	3,03%	117,66%	0,00%
POLITECNICA LTDA	12-2022	-	4,37%	3,26%	120,89%	13,88%	95,84%	197,11%	2,71%	118,37%	0,00%
PREVISION AHORRO Y DES	12-2019	-	1,41%	2,61%	98,31%	20,28%	96,68%	107,56%	4,17%	87,76%	0,00%
PREVISION AHORRO Y DES	12-2020	-	0,16%	3,34%	85,62%	16,18%	92,93%	47,27%	6,89%	84,75%	0,00%
PREVISION AHORRO Y DES	12-2021	-	0,43%	2,91%	82,19%	19,11%	84,72%	100,08%	2,98%	87,96%	0,00%
PREVISION AHORRO Y DES	12-2022	-	0,51%	2,81%	70,54%	16,85%	82,45%	100,06%	2,79%	87,59%	0,00%
PROMOCION DE VIDA ASC	12-2019	-	8,66%	5,03%	160,13%	8,71%	161,67%	119,51%	5,37%	125,42%	0,00%
PROMOCION DE VIDA ASC	12-2020	-	8,02%	4,39%	193,83%	13,48%	152,33%	183,05%	4,00%	129,69%	0,00%
PROMOCION DE VIDA ASC	12-2021	-	6,00%	3,70%	141,83%	14,05%	132,25%	287,51%	2,98%	132,25%	0,00%
PROMOCION DE VIDA ASC	12-2022	-	14,85%	4,08%	187,66%	11,76%	127,85%	354,71%	2,54%	133,84%	0,00%
PUELLARO LTDA	12-2021	-	-2,64%	2,81%	89,31%	34,28%	119,86%	100,14%	5,63%	110,58%	0,00%
PUELLARO LTDA	12-2022	-	1,92%	2,85%	95,87%	35,28%	120,49%	115,31%	4,94%	114,74%	0,00%
RIOBAMBA LTDA	12-2019	0,00%	11,01%	4,38%	150,69%	19,27%	88,89%	157,35%	1,33%	122,57%	0,00%
RIOBAMBA LTDA	12-2020	0,00%	5,38%	4,41%	111,18%	20,82%	89,69%	294,18%	1,51%	121,90%	0,00%
RIOBAMBA LTDA	12-2021	0,00%	6,71%	4,45%	103,70%	20,95%	92,97%	311,58%	1,65%	123,56%	0,00%
RIOBAMBA LTDA	12-2022	-	6,63%	4,40%	146,09%	15,72%	95,62%	240,10%	2,12%	121,72%	1,95%
SAN ANTONIO LTDA	12-2021	-	7,23%	4,22%	120,38%	23,19%	125,04%	136,30%	4,12%	114,96%	0,00%
SAN ANTONIO LTDA	12-2022	-	5,53%	3,93%	114,59%	29,56%	114,85%	150,40%	3,19%	114,03%	0,00%
SAN ANTONIO LTDA - IMB	12-2019	-	6,23%	2,94%	115,72%	25,89%	129,65%	104,30%	4,71%	112,92%	0,00%
SAN ANTONIO LTDA - IMB	12-2020	-	1,91%	2,90%	100,71%	24,29%	109,44%	225,96%	2,35%	111,52%	0,00%
SAN ANTONIO LTDA - IMB	12-2021	-	4,78%	2,77%	115,68%	22,74%	104,10%	142,59%	3,18%	111,43%	0,00%
SAN ANTONIO LTDA - IMB	12-2022	-	0,12%	2,64%	94,25%	23,30%	115,13%	112,47%	3,67%	111,88%	0,00%
SAN FRANCISCO DE ASIS L	12-2019	-	0,01%	13,97%	22,44%	39,18%	113,18%	103,45%	10,95%	126,27%	0,00%
SAN FRANCISCO DE ASIS L	12-2020	-	0,01%	18,55%	68,11%	48,05%	107,02%	151,92%	7,05%	126,59%	0,00%
SAN FRANCISCO DE ASIS L	12-2021	-	0,00%	16,06%	60,78%	31,84%	110,73%	133,48%	5,46%	126,38%	0,00%
SAN FRANCISCO DE ASIS L	12-2022	-	0,04%	10,14%	69,84%	23,07%	108,83%	101,24%	2,26%	120,92%	0,00%
SAN FRANCISCO LTDA	12-2019	0,00%	13,19%	4,75%	167,12%	34,63%	93,60%	294,33%	2,65%	127,21%	0,00%
SAN FRANCISCO LTDA	12-2020	0,00%	1,68%	4,37%	102,96%	50,50%	80,59%	536,69%	2,21%	123,72%	0,00%
SAN FRANCISCO LTDA	12-2021	0,00%	8,22%	4,42%	141,93%	43,22%	79,79%	324,65%	3,56%	124,39%	0,00%
SAN FRANCISCO LTDA	12-2022	-	2,83%	4,13%	105,33%	36,48%	84,30%	404,94%	2,73%	121,74%	1,94%
SAN JOSE LTDA	12-2019	0,00%	7,72%	3,54%	135,83%	34,11%	88,26%	210,06%	3,51%	120,17%	0,00%
SAN JOSE LTDA	12-2020	0,00%	0,84%	3,03%	98,44%	38,33%	83,54%	239,05%	3,82%	118,33%	0,00%
SAN JOSE LTDA	12-2021	0,00%	3,02%	3,30%	113,07%	42,44%	80,18%	224,00%	4,29%	119,17%	0,00%
SAN JOSE LTDA	12-2022	-	2,08%	3,29%	105,99%	29,24%	86,89%	237,47%	3,61%	117,06%	1,98%
SAN MIGUEL DE LOS BANC	12-2022	-	1,53%	4,27%	110,53%	33,11%	110,74%	91,53%	6,49%	121,97%	0,00%
SANTA ANA LTDA	12-2019	-	7,79%	3,35%	115,16%	22,97%	149,27%	99,98%	3,38%	113,06%	0,00%
SANTA ANA LTDA	12-2020	-	5,63%	3,61%	108,22%	23,22%	140,59%	157,53%	2,76%	111,88%	0,00%
SANTA ANA LTDA	12-2021	-	4,45%	3,66%	106,01%	38,99%	122,41%	125,56%	3,41%	111,91%	0,00%
SANTA ANA LTDA	12-2022	-	0,77%	3,38%	91,09%	29,83%	143,25%	106,17%	2,73%	112,61%	0,00%
SANTA ISABEL LTDA	12-2019	-	5,36%	2,69%	109,29%	19,50%	94,82%	100,24%	3,16%	113,31%	0,00%
SANTA ISABEL LTDA	12-2020	-	1,51%	2,71%	96,65%	27,14%	90,60%	103,68%	4,44%	110,91%	0,00%
SANTA ISABEL LTDA	12-2021	-	2,15%	2,66%	92,51%	30,13%	88,08%	100,01%	5,08%	111,19%	0,00%

SANTA ISABEL LTDA	12-2022	-	0,88%	2,62%	92,91%	35,93%	80,62%	114,90%	3,92%	110,51%	0,00%
SANTA ROSA LTDA	12-2019	0,00%	2,65%	4,52%	100,02%	22,66%	117,86%	96,44%	6,90%	117,84%	0,00%
SANTA ROSA LTDA	12-2020	0,00%	2,17%	4,49%	102,87%	28,59%	104,26%	93,20%	7,43%	111,23%	0,00%
SANTA ROSA LTDA	12-2021	0,00%	1,93%	4,16%	100,03%	20,47%	93,63%	75,68%	4,74%	107,59%	0,00%
SANTA ROSA LTDA	12-2022	-	1,03%	3,96%	85,99%	21,10%	97,74%	109,95%	2,87%	105,24%	2,03%
SEÑOR DE GIRON	12-2020	-	1,52%	2,58%	81,85%	27,72%	88,82%	124,79%	2,65%	111,71%	0,00%
SEÑOR DE GIRON	12-2021	-	4,09%	2,61%	95,46%	26,21%	89,62%	134,40%	2,46%	110,46%	0,00%
SEÑOR DE GIRON	12-2022	-	0,43%	2,50%	84,20%	21,14%	89,70%	114,61%	3,06%	107,89%	0,00%
SIERRA CENTRO LTDA	12-2022	-	-17,83%	3,26%	50,35%	17,69%	99,64%	66,73%	10,96%	98,82%	0,00%
SUMAK KAWSAY LTDA	12-2022	-	0,19%	2,50%	92,13%	12,07%	128,67%	146,29%	5,29%	114,19%	0,00%
TENA LTDA	12-2020	-	9,62%	4,38%	111,45%	27,98%	110,58%	108,98%	8,92%	115,48%	0,00%
TENA LTDA	12-2021	-	7,87%	4,45%	112,48%	28,43%	112,08%	110,65%	4,77%	119,74%	0,00%
TENA LTDA	12-2022	-	5,75%	4,59%	102,80%	28,83%	112,46%	134,52%	4,15%	121,62%	0,00%
TEXTIL 14 DE MARZO	12-2019	-	2,89%	0,11%	106,56%	15,42%	137,67%	90,44%	6,50%	125,22%	0,00%
TEXTIL 14 DE MARZO	12-2020	-	2,46%	4,61%	102,48%	19,09%	134,21%	118,69%	5,66%	124,26%	0,00%
TEXTIL 14 DE MARZO	12-2021	-	1,58%	3,84%	90,53%	18,38%	127,37%	108,80%	6,58%	117,51%	0,00%
TEXTIL 14 DE MARZO	12-2022	-	0,12%	3,61%	93,22%	18,81%	143,17%	104,46%	7,17%	117,20%	0,00%
TULCAN LTDA	12-2019	0,00%	11,93%	3,35%	155,63%	23,72%	103,21%	213,24%	2,04%	119,88%	0,00%
TULCAN LTDA	12-2020	0,00%	5,93%	3,20%	127,55%	25,53%	92,82%	236,44%	2,41%	116,58%	0,00%
TULCAN LTDA	12-2021	0,00%	4,92%	3,02%	117,20%	28,00%	87,99%	169,00%	3,77%	116,15%	0,00%
TULCAN LTDA	12-2022	-	5,90%	2,81%	127,27%	26,93%	90,89%	179,26%	3,96%	115,44%	1,94%
UNION EL EJIDO	12-2021	-	2,87%	6,19%	104,68%	20,12%	128,06%	125,78%	7,79%	124,72%	0,00%
UNION EL EJIDO	12-2022	-	2,61%	4,99%	109,12%	20,25%	120,28%	169,70%	5,68%	126,26%	1,97%
VICENTINA MANUEL ESTE	12-2019	0,00%	7,57%	2,89%	126,50%	25,62%	85,86%	233,69%	3,03%	114,64%	0,00%
VICENTINA MANUEL ESTE	12-2020	0,00%	0,15%	3,05%	78,58%	38,73%	75,43%	207,37%	5,06%	113,48%	0,00%
VICENTINA MANUEL ESTE	12-2021	0,00%	4,09%	3,17%	106,32%	41,02%	78,79%	168,63%	6,62%	114,88%	0,00%
VICENTINA MANUEL ESTE	12-2022	-	1,29%	3,09%	85,17%	41,04%	83,97%	172,77%	6,76%	113,18%	2,38%
VIRGEN DEL CISNE	12-2019	-	13,10%	3,59%	121,87%	20,25%	110,78%	128,57%	3,48%	116,44%	0,00%
VIRGEN DEL CISNE	12-2020	-	7,42%	3,47%	115,19%	13,09%	108,12%	142,74%	4,23%	116,50%	0,00%
VIRGEN DEL CISNE	12-2021	-	13,87%	3,68%	148,75%	14,46%	105,20%	202,73%	3,25%	119,95%	0,00%
VIRGEN DEL CISNE	12-2022	-	6,48%	3,70%	125,08%	17,57%	108,98%	156,23%	4,47%	116,31%	1,97%
VISION DE LOS ANDES VIS	12-2020	-	-4,01%	2,12%	87,40%	64,47%	293,64%	155,42%	2,28%	97,04%	0,00%
VISION DE LOS ANDES VIS	12-2021	-	1,66%	2,25%	95,72%	19,80%	197,24%	101,19%	3,25%	101,16%	0,00%
VISION DE LOS ANDES VIS	12-2022	-	0,08%	2,27%	93,06%	14,14%	176,59%	86,59%	4,40%	102,64%	0,00%

## Encuesta

SATISFACCION DEL SERVICIO	Excelente		Bueno		Poco aceptable		Pesimo	
1. cuando usted necesito solventar un reclamo, el tiempo de respuesta fue?	24	6,27%	28	7,31%	107	27,94%	224	58,49%
2. como fue el tiempo para ser atendido en	18	4,70%	41	10,70%	277	72,32%	47	12,27%
3. como es la atención del personal en horas	28	7,31%	45	11,75%	100	26,11%	210	54,83%
conocimiento que ha demostrado el personal fue?	45	11,75%	53	13,84%	280	73,11%	5	1,31%
5. como califica las instalaciones de las oficinas?	51	13,32%	329	85,90%	2	0,52%	1	0,26%

COVID-19	Excelente		Aceptable		Poco aceptable		Pesimo	
6. Cual es su percepcion acerca del aplazamiento en el pago de los creditos establecido desde el Gobierno?	3	0,78%	5	1,31%	123	32,11%	252	65,80%
7. Cual es su percepcion acerca de la reestructuración de creditos para socios que no pudieron cumplir sus obligaciones debido al COVID-19?	22	5,74%	175	45,69%	176	45,95%	10	2,61%
8. Que tan efectivos fueron los aplicativos virtuales?	39	10,18%	81	21,15%	248	64,75%	15	3,92%
9. Como ha sido la atención que ha recibido desde Call Center?	13	3,39%	86	22,45%	279	72,85%	5	1,31%
10. Cual es su percepcion a cerca de la organización para atención a socios (señalización, capacidad máxima, horarios de atención, distanciamiento)?	53	13,84%	241	62,92%	81	21,15%	8	2,09%

INTERACCION CON OTRAS IFIS Y REACTIVACION ECONOMICA	COAC JEP	BCD. PICHINCHA	BCD. AUSTRIO	BCD. PACIFICO	BCD. GUAYAQUIL	BCD FOMENTO	COAC CB	COAC COPAC AUSTRIO	COAC COPPERCO	COAC CREA	BCD LOJA	OTROS
11. Actualmente utiliza otros servicios / productos de otra Cooperativa o Banco? Con que entidad interactúa usted?	138 36,03%	69 18,02%	31 8,09%	19 4,96%	15 3,92%	15 3,92%	11 2,87%	11 2,87%	11 2,87%	7 1,83%	7 1,83%	49 12,79%
12. Porque solicitaría créditos en otras IFIS?	MAYOR REQUISITOS 135 35,25%	AGILIZACION TIEMPO 72 18,80%	TASA DE INTERES BAJA 39 10,18%	NECESITA MAS CREDITOS 39 10,18%	NEGARON CREDITO JA 35 9,14%	MAYORES MONTOS 26 6,79%	MOTIVO LABORAL 25 6,53%	DESCONOCIMIENTOS TO JA 4 1,04%	ANALISIS BURO 3 0,78%	CANCELAR CREDITO 3 0,78%	NO HAY RENOVACION 1 0,26%	ES GARANTE 1 0,26%

	BIENES DE		VIVIENDA		PROYECTOS DE		OTRO	
13. Cual ha sido el destino del dinero al momento de obtener un credito con JA?	104	27,15%	170	44,39%	105	27,42%	4	1,04%

	SI		NO	
14. Usted o algun familiar debido al COVID-19 se vio obligado a cerrar su negocio o se quedo sin empleo?	235	61,36%	148	38,64%
	SI		NO	
15. Ha escuchado del servicio de LINEA DE CREDITO, como un beneficio para la reactivacion economica?	63	16,45%	320	83,55%
	SI		NO	
16. Le gustaria contar un monto de dinero o linea de credito previamente aprobado para cualquier negocio o emergencia?	250	65,27%	133	34,73%

	MOTIVO LABORAL		DEP. SUELDO		LE REALIZAN DEP.		AGILIDAD		COBERTURA		AHORRO DIENERO		PAGO GIROS	
17. De donde provienen los fondos depositados en su cuenta de ahorros?	113	32,94%	85	22,19%	31	8,09%	30	7,83%	29	7,57%	23	6,01%	13	3,39%

## REFERENCIAS

- Agotegaray, 2008. El capital social del sector cooperativista y su incidencia en la economía ecuatoriana.
- Arango Jaramillo, M. (2005). Manual de Cooperativismo y economía solidaria (Primera ed.). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el mayo de 2017, de <http://www.openisbn.com/preview/9588205670/>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(27), 30–39. <http://es.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Arias, L., Fajardo, M., & Gutierrez, N. (2020). Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI. *Digital Publisher*, 5(6), 218–228. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.393>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008
- Banco Mundial. (2013). El nuevo Manual de Microfinanzas: Una perspectiva del sistema de mercado financiero. 2013 Banco Internacional de Reconstrucción y Desarrollo / Banco Mundial 1818 H Street NW, Washington DC.
- Banco Central del Ecuador, 2021. Caída del PIB. <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#:~:text=Boletines%20de%20prensa-,La%20pandemia%20por%20el%20COVID%2D19%20gener%C3%B3%20un%20ca%C3%ADda%20en,marzo%20a%20diciembre%20de%202020&text=El%20Banco%20Central%20del%20Ecuador,el%20per%C3%ADodo%20marzo%2Ddiciembre%202020>.
- Bucheli, P., Molina, I., & López, C. (2020). Administración del riesgo de crédito en las cooperativas indígenas del segmento uno de la ciudad de Ambato. *Revista Científica. Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(3), 735–754. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i3.258>
- Cancillería del Ecuador, 2020, ley de apoyo humanitario y ley de ordenamiento de las finanzas. <https://www.cancilleria.gob.ec/turquia/2021/03/08/se-aprueban-la-ley-de-apoyo-humanitario-y-la-ley-de-ordenamiento-de-las-finanzas->

- publicas/#:~:text=Establece%20que%20los%20trabajadores%20y,empresas%20y%20garantizar%20la%20estabilidad.
- Campaña, L., & Teneda, W. (2021). Impacto del COVID-19 en el sector financiero a nivel de cooperativas del segmento 1. *Digital Publisher*, 6(5), 251–264. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.5.704>
- Campoverde, Ch. (2012). Inserción de las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema de economía popular y solidaria.
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 192–203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32434>
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology* 94, S95-S120
- Constitución de la República del Ecuador (2008), (pág. 150).
- Douglas, AA (2012). Microcrédito, Ayuda a la Renta y Asignación de Tiempo de los Hogares al Autoempleo. Universidad de Saskatchewan, Saskatoon.
- El financiero, 2015. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/>
- Eoin, WT (2005). Finanzas, Microfinanzas, Recurso para ONG Reseñas. [MicroFinance\\_literature\\_review.pdf](https://www.micromoney.com/imagenes/MicroFinance_literature_review.pdf).
- Ekos, 2021. Empresas que cerraron en el país durante la pandemia. <https://ekosnegocios.com/articulo/3-494-empresas-cerraron-en-el-pais-durante-la-pandemia>
- Fondo monetario internacional, 2020. <https://www.imf.org/es/Home>
- Gualpa, A., & Urbina, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34(7), 112–129. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571167877010>
- Getachew, MT (2006). Documento de trabajo: Desarrollo sostenible de SACCO.
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc Revista de La Facultad de Ciencias Contables*, 24(46), 151–160. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>

- Izquierdo, C. (2005) Cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización Neoliberal para América Latina: una visión desde la identidad cooperativa.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015a). Resolución 129-2015- F: Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda. <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015b). Resolución No. 038-2015-F. In Banco Central del Ecuador (Issue 038). <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo0382015F.pdf/7976d116-22cf-405c-b437-bb207fa96821>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). Resolución No. 603-2020-F. [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasIntereses/Res603\\_2020\\_F.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasIntereses/Res603_2020_F.pdf)
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2022). Resolución No. JPRF-F-2022-010. <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2022/01/Res.-No.-JPRF-F-2022-010-VF-para-Firma-signed-signed.pdf>
- León, S., & Murillo, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI, 242–272. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289> Análisis
- Lin, N. (2001). Social capital. A theory of social structure and action. En S. c. action. Cambridge: Cambridge University Press.
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1–17. <https://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO-Arturo-LUQUE-y-Jacqueline-PENAHERRERA.pdf>
- Maliza, P. (2022) “Análisis del impacto del COVID-19 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Ecuador”

- Microfinanceinfrica.pdf (Consultado, 2018, p. 1). Combinando las mejores prácticas de los enfoques tradicionales y modernos de la microfinanciación hacia la erradicación de la pobreza
- Nigusie, D. (2015). Determinantes del alcance de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito (SACCOs) en Addis Abeba. Tesis presentada en el Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Addis Abeba.
- Ofei, KA (2001). Reestructuración de las cooperativas de ahorro y crédito: el caso de la cooperativa de ahorro y crédito, Asociación de Ghana. Organización internacional del trabajo IFLIP Research Paper 01-3.
- Okoye, G. (2009). El papel de las cooperativas de servicios financieros FSC/SACCOS en la movilización del ahorro y el desarrollo económico. Ponencia presentada en la primera Conferencia Internacional celebrada en el ICC-DURBAN del 23 al 26 de febrero.
- Olando, C.O. et.al. (2012). La práctica financiera como determinante del crecimiento de la riqueza de las SACCO. Revista Internacional de Negocios y Ciencias Sociales, 3(24), 204-219.
- Presidencia de la república, 2020. [https://www.presidencia.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/#:~:text=%E2%80%93La%20noche%20de%20este%20lunes,coronavirus%20\(COVID%2D19\).](https://www.presidencia.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/#:~:text=%E2%80%93La%20noche%20de%20este%20lunes,coronavirus%20(COVID%2D19).)
- Programa de Inclusión Financiera del Pacífico. (2009). Definición y evolución de las microfinanzas
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2021). El Sistema Financiero Nacional durante el 2020. In Boletín Especializado Nro. 15. <http://rfd.org.ec/docs/estadisticas/BolEsp/BoletinEspecializado-Enero-2021.pdf>
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012.
- Srinivasan, R., y Sriram, M. S. (2003). Microfinanzas: una introducción. Revista de Gestión IIMB, junio de 2003
- Superintendencia de compañías, 2011. [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian, con C.C: # 0106887342 autor/a del trabajo de titulación: **El desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador en el Periodo 2019-2022**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **10 de febrero del 2023**

f.

---

Nombre: Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian

C.C: 0106887342



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	El desempeño de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador en el periodo 2019-2022		
<b>AUTOR(ES)</b>	Verdugo Tenesaca, Cristian Fabian		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Mgs. Paola Alexandra, Traverso Holguín Ing.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de febrero del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	91
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración Financiera, Bancos, Leyes		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Cooperativa de ahorro y crédito, Reactivación Económica, Satisfacción del cliente, Covid-19, indicadores financieros, reestructuración, refinanciamiento.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>La crisis económica provocada por la enfermedad del COVID-19, causó graves estragos en el desarrollo mundial, puesto que el confinamiento se tomó como medida preventiva para frenar la propagación del virus, lo que conllevó al cierre de locales, desempleo, pérdida de las exportaciones, afectando el Producto Interno Bruto (PIB) nacional y de esta manera poniendo en jaque la economía mundial. En este sentido, las autoridades y organizaciones mundiales tomaron diferentes decisiones con el fin de dar un alivio financiero por las consecuencias del virus SARS-CoV-2. Las entidades financieras del sector cooperativo han sido consideradas por los socios como un comodín para la reactivación económica. En el presente estudio se analiza indicadores como: intermediación financiera, liquidez, morosidad, ROA y ROE con datos obtenidos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ente que regula al sistema cooperativo, además mediante encuestas se estudia la percepción de los socios ante La ley de apoyo humanitario dictada por el Gobierno Nacional en el 2020 para la reestructuración y refinanciamiento de créditos, así como la evolución de la reactivación económica durante los años 2019-2022.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-987282062	E-mail: verdugocristian.t@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: David Coello Cazar</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-3804600</b>		
	<b>E-mail: <a href="mailto:david.coello@cu.ucsg.edu.ec">david.coello@cu.ucsg.edu.ec</a></b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			