



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

**“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 EN EL CANTÓN
RIOBAMBA, AÑO 2023”.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORES:

DAYANA ESTEFANIA BECERRA DAQUILEMA

INGRID MISHALLE GARCÍA ZURITA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 EN EL CANTÓN
RIOBAMBA, AÑO 2023”.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORES: DAYANA ESTEFANIA BECERRA DAQUILEMA

INGRID MISHELLE GARCÍA ZURITA

DIRECTOR: ING. KATHERIN ALEJANDRA CARRERA SILVA

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Dayana Estefanía Becerra Daquilema e Ingrid Mishelle García Zurita

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

Nosotras, Dayana Estefanía Becerra Daquilema e Ingrid Mishelle García Zurita, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Riobamba.

Riobamba, 04 de diciembre de 2023

A handwritten signature in blue ink that reads "Dayana Becerra". The signature is stylized with loops and a horizontal line crossing through the middle.

Dayana Estefania Becerra Daquilema

060535201-2

A handwritten signature in blue ink that reads "Ingrid Mishelle García Zurita". The signature is highly stylized with many loops and a horizontal line crossing through the middle.

Ingrid Mishelle García Zurita

180503249-5

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto Investigación, "ESTUDIO DE COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 EN EL CANTÓN RIOBAMBA, AÑO 2023"., realizado por las señoritas: **DAYANA ESTEFANIA BECERRA DAQUILEMA E INGRID MISHELLE GARCÍA ZURITA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-12-04
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-04
Ing. Carina del Rocio Cevallos Ramos ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-04

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, dedico esta tesis a mi hija Adeline, fuente inagotable de inspiración y alegría. A Kevin Arévalo, mi apoyo incansable ha sido mi faro en los momentos más desafiantes de la vida. Gracias por ser mi compañero incondicional y por iluminar mi camino con tu generosidad y amor constante, y a mi madre Olga Daquilema y hermana Andrea Becerra, cuyo amor incondicional y sabiduría han allanado mi camino en esta travesía académica. Agradezco a Dios por ser mi guía constante, infundiéndome en mí la fortaleza para superar desafíos. Que este logro refleje el amor, la dedicación y la fe, inspirando a mi hija a perseguir sus sueños con valentía y recordándole que, con amor familiar y divino, cualquier meta es alcanzable.

Dayana

Dedico este trabajo de tesis a mis padres Raquel y Richart, por su inquebrantable apoyo, paciencia y amor incondicional. Cada sacrificio que hicieron ha sido la base sobre la que construí mis sueños y aspiraciones académicas y de igual manera a mis hermanas: Johanna, Cristina y Majo por su cariño y apoyo constante. Agradezco especialmente a Luis Balseca, por compartir risas, preocupaciones y momentos de inspiración a lo largo de este viaje. Su cariño ha hecho que los momentos de estudio sean más llevaderos y que las dificultades se conviertan en oportunidades de aprendizaje lo cual enriqueció este trabajo de manera significativa.

Ingrid

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a todos mis respetados docentes y a la familia. Durante el proceso de titulación, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo no solo me brindó una educación de calidad, sino también un entorno enriquecedor donde pude crecer tanto académica como personalmente. A mis queridos docentes, les agradezco por su dedicación y paciencia al guiarnos en este exigente camino, por compartir sus conocimientos y por inspirarme a superar los desafíos. A nuestras familias, les debemos un profundo agradecimiento por su constante apoyo emocional, su ánimo inquebrantable y su amor incondicional, lo cual fue la mayor motivación en los momentos más difíciles. Cada uno de ustedes ha desempeñado un papel fundamental en este logro, y llevaremos estos recuerdos y enseñanzas mientras avanzamos en la trayectoria profesional.

Dayana & Ingrid

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1.	Planteamiento del Problema.....	3
1.2.	Objetivos	6
1.2.1.	<i>Objetivo General</i>	6
1.2.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	6
1.3.	Justificación	6
1.4.	Pregunta de Investigación	7

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.	Antecedentes de investigación	8
2.2.	Referencias Teóricas.....	10
2.2.1.	<i>Competitividad</i>	10
2.2.1.1.	<i>Concepto</i>	10
2.2.1.2.	<i>Importancia</i>	11
2.2.1.3.	<i>Medidas de competitividad</i>	11
2.2.1.4.	<i>Metodologías de competitividad para medir la competitividad a nivel</i>	12
2.2.1.5.	<i>Internacional</i>	12
2.2.1.6.	<i>Regional</i>	13
2.2.1.7.	<i>Nacional</i>	14
2.2.1.8.	<i>Local</i>	14
2.2.2.	<i>Factores determinantes de la competitividad</i>	15

2.2.2.1.	<i>Concepto</i>	15
2.2.2.2.	<i>Enfoque</i>	15
2.2.2.3.	<i>Financiero</i>	16
2.2.2.4.	<i>Riesgo</i>	16
2.2.2.5.	<i>Mercado</i>	16
2.2.2.6.	<i>Tecnología</i>	17
2.2.2.7.	<i>Talento Humano</i>	17
2.2.2.8.	<i>Infraestructura</i>	17
2.2.2.9.	<i>Eficiencia de los productos y servicios prestados</i>	17
2.2.2.10.	<i>Ratios financieros</i>	18
2.2.2.11.	<i>Morosidad</i>	19
2.2.2.12.	<i>Solvencia</i>	19
2.2.2.13.	<i>Liquidez</i>	20
2.2.3.	<i>Políticas para mejorar la competitividad</i>	20
2.2.3.1.	<i>Definición</i>	20
2.2.3.2.	<i>Importancia</i>	20
2.2.3.3.	<i>Tipos de política</i>	21
2.2.4.	<i>Impacto de la competitividad en la sociedad</i>	22
2.2.4.1.	<i>Definición</i>	22
2.2.4.2.	<i>Tipos de impacto</i>	22
2.2.5.	<i>Sistema financiero popular y solidario</i>	23
2.2.5.1.	<i>Definición</i>	23
2.2.5.2.	<i>Actores</i>	23
2.2.5.3.	<i>Principios</i>	23
2.2.5.4.	<i>Alcance</i>	24
2.2.5.5.	<i>Organismos de control</i>	25
2.2.6.	<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	26
2.2.6.1.	<i>Definición</i>	26
2.2.6.2.	<i>Objetivo</i>	26
2.2.6.3.	<i>Principios de cooperativismo</i>	26
2.2.6.4.	<i>Importancia</i>	28
2.2.6.5.	<i>Segmentación</i>	28
2.2.7.	<i>Productos y Servicios financieros</i>	28
2.2.8.	<i>Cooperativas de Segmento 2 en Riobamba</i>	30

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1.	Enfoque.....	34
3.2.	Alcance.....	35
3.3.	Diseño de investigación.....	35
3.3.1.	<i>No experimental.....</i>	<i>36</i>
3.3.2.	<i>De campo.....</i>	<i>36</i>
3.4.	Tipo de estudio.....	37
3.4.1.	<i>Investigación descriptiva.....</i>	<i>37</i>
3.5.	Método.....	37
3.5.1.	<i>Analítico.....</i>	<i>37</i>
3.5.2.	<i>Deductivo.....</i>	<i>38</i>
3.6.	Técnicas.....	38
3.7.	Instrumentos.....	39
3.8.	Población.....	39
3.8.1.	<i>Muestra.....</i>	<i>40</i>
3.8.2.	<i>Tamaño de muestra finita.....</i>	<i>40</i>

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	42
4.1.1.	<i>Resultados de la entrevista.....</i>	<i>42</i>
4.1.2.	<i>Resultados del instrumento aplicado a los empleados de las cooperativas.....</i>	<i>50</i>
4.2.	Discusión.....	130

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	142
5.1.	Título de la propuesta.....	142
5.2.	Análisis Situacional (Factores internos y externos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba.....	142
5.2.1.	<i>Factores Internos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba.....</i>	<i>142</i>

5.2.1.1.	<i>Cadena de Valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba</i>	143
5.2.1.2.	<i>Análisis de Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 con base en sus Indicadores Financieros a abril 2023</i>	146
5.2.2.	<i>Factores Externos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba</i>	156
5.2.2.1.	<i>Análisis FODA</i>	156
5.2.2.2.	<i>Análisis CAME</i>	158
5.2.2.3.	<i>Análisis PESTEL</i>	161
5.2.3.	<i>Matriz de perfil competitivo</i>	185
5.3.	Estrategias de Competitividad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba	189
5.4.	Presupuesto	203

CAPITULO VI

6.	CONCLUSIONES	211
7.	RECOMENDACIONES	213

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Resolución N° 521-2019- F .4	
Tabla 2-1: Sector financiero popular y solidario segmento 2.....	30
Tabla 3-1: Población de trabajadores y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	40
Tabla 3-2: Muestra de trabajadores y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	40
Tabla 4-1: Comparación de fortalezas	42
Tabla 4-2: Comparación aspectos de mejora.....	43
Tabla 4-3: Comparación de estrategias	43
Tabla 4-4: Comparación nivel de satisfacción.....	44
Tabla 4-5: Comparación de desafíos.....	45
Tabla 4-6: Comparación de estrategias para miembros	45
Tabla 4-7: Comparación de medidas para tecnología.....	46
Tabla 4-8: Comparación nivel de flexibilidad	47
Tabla 4-9: Comparación eficacia.....	48
Tabla 4-10: Comparación de acciones	48
Tabla 4-11: Distribución según género de trabajadores	50
Tabla 4-12: Distribución de edad de trabajadores.	51
Tabla 4-13: Distribución de personal según el área de trabajo.....	52
Tabla 4-14: Percepción de importancia de la tecnología utilizada en las cooperativas del Segmento 2 en Riobamba.....	54
Tabla 4-15: Percepción de mejoras tecnológicas.....	55
Tabla 4-16: Percepción de capacitación periódicas en el uso de herramientas tecnológicas.	56
Tabla 4-17: Percepción de la habilidad más importante de talento humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.	57
Tabla 4-18: Conocimiento de políticas de gestión de talento humano existentes	59
Tabla 4-19: Satisfacción de políticas de gestión de talento humano	60
Tabla 4-20: Percepción de eficiencia en procesos de las áreas de trabajo.....	61
Tabla 4-21: Percepción de importancia de la eficiencia de logro de objetivos y satisfacción de miembros/clientes	63
Tabla 4-22: Medida de incorporación de prácticas o iniciativas de innovación ambiental.....	65
Tabla 4-23: Percepción de priorización de implementos de soluciones tecnológicas sostenibles	66
Tabla 4-24: Género de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	71

Tabla 4-25: Edad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	72
Tabla 4-26: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.....	73
Tabla 4-27: Tasas de interés competitivas	74
Tabla 4-28: Calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	75
Tabla 4-29: Ventajas competitivas entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	76
Tabla 4-30: Manejo de tecnología para el socio	77
Tabla 4-31: Importancia de invertir en tecnología.....	78
Tabla 4-32: Equipo de trabajo y servicio de calidad.....	79
Tabla 4-33: Atención y trato por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	80
Tabla 4-34: Infraestructura y espacios adecuados para los socios	82
Tabla 4-35: Herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito	83
Tabla 4-36: Proceso de solicitud y aprobación de créditos	84
Tabla 4-37: Capacidad y tiempo de resolución de problemas o consultas	85
Tabla 4-38: Recursos disponibles para brindar productos y servicios de calidad	86
Tabla 4-39: Productos y servicios innovadores	88
Tabla 4-40: Entorno propicios para nuevas ideas y proyectos innovadores.....	89
Tabla 4-41: Frecuencia de capacitaciones para socios.....	90
Tabla 4-42: Cuentas del Activo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023 (Millones de USD)	91
Tabla 4-43: Cuentas del Pasivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023 (Millones de USD)	93
Tabla 4-44: Cuentas del Patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD).....	95
Tabla 4-45: Estructura de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)	98
Tabla 4-46: Estructura de los Depósitos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje).....	100
Tabla 4-47: Liquidez Corriente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)	102
Tabla 4-48: Morosidad Ampliada de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)	104
Tabla 4-49: Intermediación Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje).....	106

Tabla 4-50: ROA (Rendimiento sobre los activos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)	108
Tabla 4-51: ROE (Rendimiento sobre el Capital) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)	110
Tabla 4-52: Indicadores Patrimoniales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)	112
Tabla 4-53: Activos Ponderados de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)	114
Tabla 4-54: Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)	115
Tabla 4-55: Cartera de Crédito según Vencimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023	117
Tabla 4-56: Apalancamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje).....	118
Tabla 4-57: Eficiencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)	120
Tabla 4-58: Cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)	122
Tabla 4-59: Tasas de Interés de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)	126
Tabla 4-60: Boletín de indicadores financieros	134
Tabla 4-61: Match de comparación por competitividad basado en los indicadores financieros	137
Tabla 5-1: Comparativa de los indicadores financieros abril de 2023	147
Tabla 5-2: Matriz DAFO interno y externo.....	156
Tabla 5-3: Estrategias de análisis CAME.....	159
Tabla 5-4: Matriz de Perfil Competitivo	186
Tabla 5-5: Estrategias para aplicar en las COACs.....	190

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Hilo conductor	10
Ilustración 2-2: División de segmentos	28
Ilustración 2-3: Sector financiero popular y solidario segmento 2.....	31
Ilustración 4-1: Distribución según género de trabajadores.....	50
Ilustración 4-2: Distribución de edad de trabajadores.	51
Ilustración 4-3: Distribución según género de trabajadores.....	52
Ilustración 4-4: Percepción de importancia de la tecnología utilizada en las cooperativas del Segmento 2 en Riobamba.....	54
Ilustración 4-5: Percepción de mejoras tecnológicas.	55
Ilustración 4-6: Percepción de capacitación periódicas en el uso de herramientas tecnológicas	56
Ilustración 4-7: Percepción de la habilidad más importante de talento humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	58
Ilustración 4-8: Conocimiento de políticas de gestión de talento humano existentes.	59
Ilustración 4-9: Satisfacción de políticas de gestión de talento humano.	60
Ilustración 4-10: Percepción de eficiencia en procesos de las áreas de trabajo	62
Ilustración 4-11: Percepción de la importancia de la eficiencia de logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes de la Cooperativas de Ahorro y Crédito	63
Ilustración 4-12: Medida de incorporación de prácticas o iniciativas de innovación ambiental	65
Ilustración 4-13: Percepción de priorización de implementos de soluciones tecnológicas sostenibles.....	66
Ilustración 4-14: Género de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	71
Ilustración 4-15: Edad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	72
Ilustración 4-16: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2.....	73
Ilustración 4-17: Tasas de interés competitivas.	74
Ilustración 4-18: Calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito	75
Ilustración 4-19: Ventajas competitivas entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	77
Ilustración 4-20: Manejo de tecnología para el socio.....	77
Ilustración 4-21: Importancia de invertir en tecnología	79

Ilustración 4-22: Equipo de trabajo y servicio de calidad.	80
Ilustración 4-23: Atención y trato por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	81
Ilustración 4-24: Infraestructura y espacios adecuados para los socios.....	82
Ilustración 4-25: Herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito	83
Ilustración 4-26: Proceso de solicitud y aprobación de créditos	84
Ilustración 4-27: Capacidad y tiempo de resolución de problemas o consultas.....	86
Ilustración 4-28: Recursos disponibles para brindar productos y servicios de calidad	87
Ilustración 4-29: Productos y servicios innovadores.....	88
Ilustración 4-30: Entorno propicios para nuevas ideas y proyectos innovadores	89
Ilustración 4-31: Frecuencia de capacitaciones para socios.....	90
Ilustración 4-32: Cuentas del Activo.....	92
Ilustración 4-33: Cuentas Pasivo.....	94
Ilustración 4-34: Patrimonio	96
Ilustración 4-35: Cartera de crédito.....	98
Ilustración 4-36: Depósitos totales	100
Ilustración 4-37: Liquidez.....	102
Ilustración 4-38: Morosidad.....	104
Ilustración 4-39: Intermediación financiera.....	106
Ilustración 4-40: ROA	108
Ilustración 4-41: ROE	110
Ilustración 4-42: Indicadores patrimoniales.....	112
Ilustración 4-43: Activos ponderados de riesgo.....	114
Ilustración 4-44: Solvencia	115
Ilustración 4-45: Cartera de crédito.....	117
Ilustración 4-46: Apalancamiento	119
Ilustración 4-47: Eficiencia.....	121
Ilustración 4-48: Cobertura.....	123
Ilustración 4-49: Calidad del Activo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje).....	124
Ilustración 4-50: Calidad de activo	125
Ilustración 4-51: Tasas de interés.....	127
Ilustración 4-52: Ratios Financieros.....	139
Ilustración 5-1: 5C's de Crédito	143
Ilustración 5-2: Cadena de Valor	146

Ilustración 5-3:	Análisis Competitividad COAC 4 de octubre Ltda.....	148
Ilustración 5-4:	Análisis Competitividad COAC Educadores de Chimborazo Ltda	150
Ilustración 5-5:	Análisis Competitividad COAC Minga Ltda	152
Ilustración 5-6:	Análisis de competitividad integrado (Diagrama de telaraña).....	154
Ilustración 5-7:	Análisis CAME.....	158
Ilustración 5-8:	Análisis PESTEL.....	161
Ilustración 5-9:	Perfil Competitivo.....	187

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA PARA SOCIOS Y CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE SEGMENTO 2 EN EL CANTÓN RIOBAMBA

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA A GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

ANEXO D: EVIDENCIAS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

RESUMEN

Este estudio de investigación se enfocó en realizar un análisis exhaustivo de la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba. El propósito fundamental fue comprender el impacto de la competitividad en este sector y evaluar la posición de cada cooperativa respecto al desarrollo financiero y la percepción de sus socios. La metodología implementada fue integral. Se llevó a cabo la aplicación de encuestas a los socios de las dos cooperativas seleccionadas para el caso de estudio, lo que permitió obtener información directa y valiosa sobre sus experiencias y perspectivas. Además, se realizaron entrevistas con los gerentes de dos de las cooperativas, EDUCADORES DE CHIMBORAZO y COAC MINGA LTDA., con el fin de obtener información detallada sobre las estrategias y prácticas internas que podrían influir en la competitividad. Para enriquecer el análisis, se realizó un estudio detallado de los indicadores financieros mediante el uso de plataformas especializadas como DATASEPS y DATALAB de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA). Esto permitió obtener una visión más objetiva y cuantitativa de la situación financiera de las cooperativas seleccionadas. Los resultados obtenidos revelaron que la COAC Educadores de Chimborazo Ltda. se destacó como la cooperativa mejor posicionada en términos de liquidez y solvencia, consolidándose como la más competitiva en este análisis. En segundo lugar, se situó la COAC 4 de octubre Ltda., mientras que la COAC Minga Ltda. enfrentó desafíos particulares en estos aspectos. A partir de estos resultados, se desarrolló una propuesta integral que incluye un análisis situacional profundo. Se elaboraron estrategias específicas destinadas a potenciar la competitividad de las cooperativas, abordando tanto sus fortalezas como las áreas que requieren mejoras. El objetivo principal de estas estrategias es contribuir al progreso socioeconómico del cantón Riobamba, buscando fortalecer la posición financiera y la satisfacción de los socios en el proceso.

Palabras clave: <COMPETITIVIDAD>, <COOPERATIVAS>, <SEGMENTO 2>, <SEPS>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



18-12-2023

2236-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research study focused on conducting an exhaustive analysis of the competitiveness of Segment 2 Credit Unions in Riobamba canton. The main purpose was to understand the impact of competitiveness in this sector and to evaluate the position of each cooperative with respect to financial development and the perception of its members. The methodology implemented was comprehensive. Surveys were conducted with the members of the two cooperatives selected for the case study, which allowed to obtain direct and valuable information about their experiences and perspectives. In addition, interviews were applied with the managers of two of the cooperatives, EDUCADORES DE CHIMBORAZO and COAC MINGA LTDA, in order to obtain detailed information on internal strategies and practices that could influence competitiveness. To enrich the analysis, a detailed study of the financial indicators was carried out using specialized platforms such as DATASEPS and DATALAB of the Superintendence of Popular and Solidarity Economy (SEPS- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) and the Association of Private Banks of Ecuador (ASOBANCA- Asociación de Bancos Privados del Ecuador). This made it possible to obtain a more objective and quantitative view of the financial situation of the selected cooperatives. The results obtained revealed that COAC Educadores de Chimborazo Ltda. stood out as the best positioned cooperative in terms of liquidity and solvency, consolidating itself as the most competitive in this analysis, COAC 4 de Octubre Ltda. came in second place, while COAC Minga Ltda. faced particular challenges in these areas. Based on these results, a comprehensive proposal was developed, including an in-depth situational analysis. Specific strategies were established to enhance the competitiveness of the cooperatives, addressing both their strengths and areas requiring improvement to contribute to the socioeconomic progress of Riobamba canton, seeking to strengthen the financial position and member satisfaction in the process.

Keywords: <COMPETITIVENESS>, <COOPERATIVES>, <SEGMENT 2>, <SEPS>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales

C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras cumplen una función de relevancia en la sociedad por cuanto, a través de la intermediación financiera, que consiste en la captación de fondos de los entes económicos superavitarios de capital por la vía del ahorro y su posterior colocación en los entes deficitarios de capital por la vía del crédito, dinamizan las actividades de inversión y desarrollo de manera que los fondos monetarios no permanecen ociosos y se utilizan como medios para estimular la producción y la inversión. (Chang & Negrón, 2004)

Este rol es cumplido por la diversidad de instituciones que conforman el sistema financiero, las cuales ofrecen sus servicios de intermediación desde ópticas y formatos diversos de servicios, siendo las más representativas los bancos y las Cooperativas de Ahorro y Crédito; estas últimas que se presentan bajo un formato de alto contenido social, por cuanto su condición de cooperativas refleja la intencionalidad de servicio de intermediación sin una finalidad de lucro para la organización. Esta condición es una de las razones por las cuales a nivel de Latinoamérica su presencia es recurrente e importante dentro de las estructuras de los sistemas financieros (Ordóñez, Narváez, & Erazo, 2020).

Sin embargo, más allá de la división taxonómica de las organizaciones financieras como una opción de diversificación de la actividad de intermediación, las condiciones del mercado producto de la oferta masiva de servicios financieros obliga a las organizaciones a establecer políticas y acciones efectivas y, a los efectos de asegurar un posicionamiento en el mercado, estas organizaciones deben orientar sus acciones hacia las mejores condiciones de competitividad posibles.

Factores como el reciente evento de la crisis pandémica del COVID 19 y las consecuentes opciones virtuales de operatividad financiera que se derivó de las necesarias condiciones de aislamiento y que después quedaron como una opción de autoservicio no sólo a nivel de estas operaciones sino en todos los ámbitos de la vida contemporánea: educación, comercio, salud, por sólo mencionar algunas de las más resaltantes; son factores que obligan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como a las demás organizaciones financieras y al resto de las empresas, a evaluar y redefinir sus estrategias para mantener la necesaria competitividad en el sector.

En ese sentido, el presente trabajo de titulación se orienta a determinar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba al año 2023 mediante un enfoque financiero y de mercado, con lo cual se reconocerá de forma clara y mediante una

orientación cuantitativa, cómo es el posicionamiento de estas organizaciones en el ámbito interactivo de las finanzas de la región cantonal.

Para ello, y siguiendo las pautas establecidas por la universidad para la presentación de los Trabajos de Titulación, la presente investigación se estructuró de la manera siguiente:

Capítulo I referido a la dificultad de la investigación, en donde de manera pormenorizada se detallan los aspectos referidos a la situación de las COACs de Segmento 2 del canto Riobamba a partir de lo cual se formularon las interrogantes de la investigación a partir de estas se enunciaron los objetivos a alcanzar.

Capítulo II. en esta sección se construyó el fundamento teórico integral que brinda explicación y respaldo a la indagación trazando un recorrido desde los precedentes hasta la formulación de los cimientos conceptuales.

Capítulo III. que trata sobre el marco metodológico donde se plantearon los aspectos de tipo técnico investigativo a partir de los cuales se desarrolló el diagnóstico de la investigación.

Capítulo IV. En donde se presentaron los resultados a partir de los hallazgos obtenidos.

Capítulo V. en el que se trató el marco propositivo que se desarrolló partir de los hallazgos, acciones que deben seguir las cooperativas del estudio.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El sistema financiero ecuatoriano presenta una dinámica que se pudiera comparar a la de cualquier país del mundo, en el sentido que las instituciones que en él participan, así como también los entes económicos que se apoyan en sus servicios de colocación y captación de fondos prestables, se manejan a la par del mundo globalizado y de la adecuación de las operaciones de colocación y consecución de fondos en espacios virtuales, lo cual genera una competitividad interinstitucional en la que los entes financieros del país deben ajustarse a la medida en que lo establecen los entes corporativos financieros a nivel internacional. (Ordóñez, Narváez, & Erazo, 2020)

A nivel de Latinoamérica la promoción de las instituciones financieras dedicadas a la intermediación financiera es bastante profusa, no sólo a nivel de bancos sino también por medio de la creación y funcionamiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Al respecto, (Oconitrillo, 2012) resalta que, dentro del esquema organizativo que históricamente se generó en Latinoamérica a mediados del siglo XX frente a la necesidad y oportunidad de financiar las actividades de escala baja y media, la figura de las instituciones comunitarias para fomentar el ahorro y el crédito se fue gestando de manera natural, para posteriormente evolucionar a lo que hoy son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con una presencia profusa a lo largo del subcontinente.

Siendo el Ecuador uno de los países en donde su presencia es altamente significativa, al punto que para diciembre de 2022 el país contaba con 445 Cooperativas de Ahorro y Crédito soportadas en 9.451.793 certificados de aportación de socios mutualistas, para un activo que gira por el orden de los 24.955 millones de USD, con el cual se soporta una cartera de créditos que para la fecha alcanzaba los 18.379 millones de USD (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2023).

En función de determinar un nivel de influencia y de gestión tomando en consideración los capitales que manejan, el Estado Ecuatoriano, a través de la Junta de Política Monetaria y Regulación Financiera, promulgó la Resolución N.º 521-2019-F, de fecha 14 de junio de 2019, a través de la cual clasificaba las Cooperativas de Ahorro y Crédito con 5 Segmentos, determinados por el nivel de activos que manejaban, estructurándose su distribución de la manera siguiente:

Tabla 1-1: Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Resolución N.º 521-2019-F

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

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2019).

En el cantón de Riobamba, las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2 se han convertido en una opción de financiamiento popular para los consumidores de servicios financieros. No obstante, estas cooperativas enfrentan una competencia cada vez mayor en el mercado financiero local por parte de otras instituciones, por lo que la competitividad fomenta la mejora continua en la calidad de los productos y servicios, la reducción de costos, la innovación y la transparencia. Además, para mantener su posición en el mercado, estas cooperativas deben atraer nuevos socios, retener a los existentes y brindar una amplia gama de servicios financieros que se acoplen a sus necesidades; por tal motivo, se debe realizar un estudio de competitividad que analice la situación actual de estas cooperativas, identificar sus fortalezas y debilidades para así poder determinar la posición de cada una de estas instituciones en el mercado financiero local del cantón de Riobamba, durante el año 2023.

Antes del inicio de la pandemia de COVID-19, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el cantón Riobamba estaban en una posición competitiva sólida en el mercado financiero, ofrecían una amplia gama de productos y servicios financieros, tarifas más competitivas que los bancos comerciales, un adecuado servicio al cliente y una sólida gestión financiera. Además, estaban implementando tecnologías innovadoras para mejorar la calidad y eficiencia de sus productos y servicios financieros. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, el mismo contexto de pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la economía y el mercado financiero, lo que podría haber alterado algunos de estos factores de competitividad.

Después de la pandemia de COVID-19, la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba se ha visto afectada por diversos factores. En primer lugar, la pandemia ha generado una fuerte crisis económica que ha impactado en la capacidad de los miembros para ahorrar y solicitar créditos, lo que ha disminuido la demanda de servicios financieros en general. Además, la pandemia de COVID-19 ha llevado a una mayor competencia en el mercado financiero, ya que

muchos bancos y cooperativas han reforzado su presencia digital y han implementado nuevos servicios en línea para satisfacer la creciente demanda de servicios remotos.

En general, estos aspectos macroeconómicos pueden afectar el ambiente financiero y, por tanto, la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el cantón Riobamba. Es importante que las cooperativas estén al tanto de estos factores y sean capaces de adaptarse a los cambios del mercado para mantener su competitividad.

Los desafíos de la presente investigación para demostrar la competitividad existente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2 en el cantón Riobamba año 2023 pueden variar, por algunos problemas comunes que pueden presentarse:

- Competencia en el mercado: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito compiten en el mercado local con otros tipos de instituciones financieras y no financiera, como bancos, mutualistas, sociedades financieras, compañías emisoras de tarjetas de crédito y Cooperativas de Ahorro y Crédito mejor posicionadas en el mercado.
- Atraer nuevos clientes: las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben atraer nuevos clientes para crecer y mantenerse competitivas. Una pregunta que se puede explorar es cómo estas cooperativas atraen nuevos clientes en comparación con su competencia.
- Retención de clientes. Retener a los clientes existentes es importante para cualquier negocio, las Cooperativas de Ahorro y Crédito no son una excepción. Un tema que se puede explorar es cómo estas cooperativas mantienen a sus clientes leales y reducen las tasas de deserción.
- Servicios prestados: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben ofrecer una variedad de servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus clientes. Un tema que se puede explorar es cómo las cooperativas brindan servicios innovadores y personalizados para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Eficiencia operativa: las Cooperativas de Ahorro y Crédito también deben operar de manera eficiente para brindar servicios financieros de manera rentable y seguir siendo competitivas. Un tema que se puede explorar es cómo las cooperativas pueden mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos para brindar servicios financieros más atractivos a sus clientes.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba al año 2023 mediante un enfoque financiero y de mercado.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Revisar el fundamento teórico referente a los factores que determinan la competitividad de las organizaciones y su relación con el sector financiero popular y solidario.
- Establecer un esquema metodológico que guíe el levantamiento y análisis de datos y permitan establecer el posicionamiento de las cooperativas del Segmento 2 en Riobamba.
- Definir un esquema propositivo de estrategias que permitan mejorar la capacidad competitiva del estudio de las cooperativas del Segmento 2 del cantón Riobamba.

1.3. Justificación

La competitividad es un factor clave para el éxito y la supervivencia de cualquier organización en un entorno económico cada vez más desafiante y cambiante. En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es especialmente importante para garantizar la satisfacción de los socios y la comunidad, la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible. En este contexto, el Segmento 2 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el cantón de Riobamba es un actor clave en el mercado financiero local, sin embargo, enfrenta varios desafíos, como la creciente competencia de otros actores financieros, la evolución de las expectativas de los socios y la comunidad, y la necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos y las nuevas formas de consumo.

A nivel teórico se va a estudiar la competitividad como un factor clave para la toma de decisiones sobre su desarrollo y sostenibilidad en la que se centra en la necesidad de evaluar la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en este Segmento específico y determinar su nivel de competitividad en el mercado financiero.

Para ello, se parte de la premisa de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen un papel importante en la economía de los países, especialmente en aquellos en vías de desarrollo, donde pueden ser una alternativa a los bancos tradicionales para el acceso a servicios financieros. En

este sentido, es fundamental entender cómo estas entidades financieras operan y compiten en el mercado.

A nivel práctico, la presente investigación se justifica por la utilización que pueda darse a los resultados y su respectivo análisis para comparar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón de Riobamba en el año 2023, con el fin de identificar fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas, y proponer recomendaciones prácticas para mejorar su posicionamiento y desempeño en el mercado financiero local. Además, este estudio contribuirá al conocimiento y la comprensión de la dinámica del sector financiero cooperativo y su impacto en el desarrollo económico y social de la comunidad local.

Los resultados de este estudio podrán ser utilizados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón de Riobamba para mejorar su posicionamiento y desempeño en el mercado financiero local, lo que a su vez contribuirá a su sostenibilidad financiera y a la satisfacción de las necesidades de sus socios y de la comunidad en general.

Además, este estudio permitirá conocer más a fondo la dinámica del sector financiero cooperativo y su impacto en el desarrollo económico y social del cantón de Riobamba. Esto ayudará a los reguladores y formuladores de políticas públicas a tomar decisiones más informadas y a promover un entorno más favorable para el desarrollo del sector cooperativo.

En resumen, este estudio presentará un análisis comparativo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón de Riobamba, para futuras tomas de decisiones tanto como para los reguladores y formuladores de políticas públicas como para los usuarios del sector financiero. Los resultados del estudio permitirán mejorar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón de Riobamba y contribuirán al desarrollo económico y social del cantón.

1.4. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los principales factores condicionantes que influyen en la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba, y cómo se pueden mejorar estos factores para fortalecer la posición de las cooperativas en el mercado?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

En consideración a los estudios previos relacionados con la temática de esta tesis, se consideraron como antecedentes importantes los siguientes:

Calderón y Chávez (2022), en su tesis titulada “*La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima*”, concluyen que:

...se determinó que existe una influencia significativa entre la Gestión empresarial y la Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, año 2021. 2. Asimismo, se determinó que existe una influencia significativa entre la dimensión Planificación y la Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, año 2021. 3. También, se determinó que existe una baja influencia entre la dimensión Organización y la Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, año 2021. 4. De igual manera, se determinó que existe una influencia significativa entre la dimensión Dirección y la Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, año 2021. 5. Finalmente, se determinó que existe una influencia significativa entre la dimensión Control y la Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima, año 2021. (Calderón & Chávez, 2022, pág. 87)

Asimismo, Vitar (2020), en su tesis titulada “*Modelo de gestión comercial para fortalecer la competitividad en la Coop SAC sucursal Atuntaqui*” concluye que:

El Modelo de Gestión Comercial permitirá establecer estrategias que mejoren las políticas comerciales con base en la identificación de procesos, diseño de herramientas y establecimiento de indicadores ampliamente relacionados con los estándares de calidad y venta de los productos y servicios ofertados por la entidad financiera; en este sentido, la identificación de las capacidades, conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades tanto de los ejecutivos como del gerente favorecerá el entrenamiento, formación y desarrollo del personal que conforma a la Cooperativa SAC sucursal Atuntaqui. (pág. 100)

De igual manera, Palomeque (2023) en su tesis que tituló “*Estudio de competitividad postcovid de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el Cantón Riobamba, año 2021*”, pudo concluir que:

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

En el marco propositivo, con la utilización de matrices de competitividad como la Matriz de Perfil Competitivo, se determinó que la COAC Kullki Wasi es la más competitiva mientras que la menos competitiva es la COAC CACPECO. Con los datos obtenidos se propusieron estrategias con enfoque en crecimiento financiero y percepción del socio/cliente, las cuales buscan aumentar la competitividad de las COAC en Riobamba y con ello brindar un mejor servicio a dicha población. (Palomeque, 2023, pág. 196)

Por último, Luna (2022) en su tesis titulada “*La competitividad y estabilidad financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el período 2015-2020 en el Ecuador*”, concluye que:

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

Los antecedentes presentados permiten reconocer que la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es un factor fundamental para considerar para su desarrollo y desenvolvimiento en el marco del sistema financiero en todas sus dimensiones.

2.2. Referencias Teóricas

Para el desarrollo de la presente investigación se ha utilizado el hilo conductor como herramienta principal para el desempeño del marco teórico y metodológico de manera secuencial:

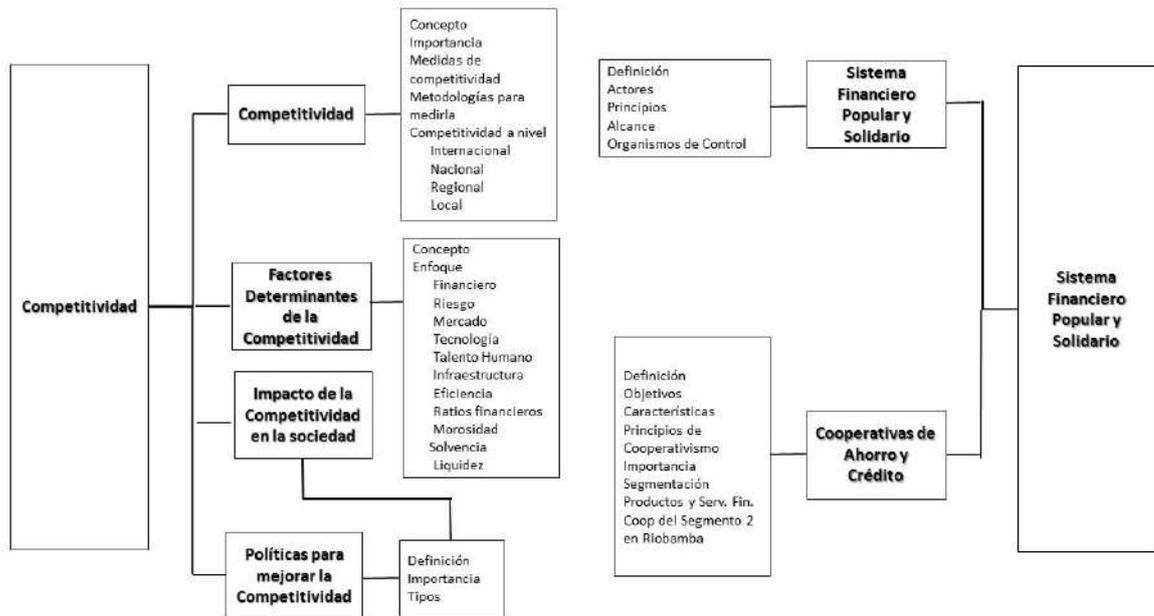


Ilustración 2-1: Hilo conductor

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

2.2.1. Competitividad

2.2.1.1. Concepto

Así lo menciona Ferraz, Kupfer y Haguenuer (1996) en la Revista de la CEPAL N° 129 de (Medeiros, Gonçalves Godoi, & Camargos Teixeira, 2019)

La competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta. (pág. 8)

Dicho de otra forma, la competitividad es una condición que nace de la caracterización de las organizaciones en función a su capacidad de ser “mejor” que las demás, en función a la conveniencia de los consumidores de adquirir sus servicios en vez de obtener los de la competencia. Bajo esta premisa, las organizaciones orientan sus acciones a sobresalir en el mercado en función a garantizar no sólo su rol comercial, sino a garantizar su permanencia en el mercado.

Por lo tanto, al momento de contextualizar la competitividad desde la premisa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debe entenderse que la misma es una de las características que les permite a éstas desempeñar un rol determinado a nivel del mercado y establecer para sí mismas una dimensión específica de su valor.

2.2.1.2. Importancia

En torno a la importancia que posee la competitividad como factor asociado a la gestión de las organizaciones, Nelson (2007) señala que “la competitividad también resulta de vital importancia para que las empresas de un país puedan protegerse contra las amenazas de la economía internacional.”. (págs. 158-184)

Igualmente, Medeiros y otros (2019) establecen que la importancia de la competitividad puede observarse en su relación positiva con el crecimiento económico a largo plazo. Un país puede considerarse competitivo cuando logra manejar sus recursos y competencias de manera que, además de aumentar la producción de sus empresas, mejora la calidad de vida de sus ciudadanos. (pág. 8)

En este sentido, puede enfatizarse que la competitividad es un elemento relevante en las organizaciones y en especial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por cuanto éstas siempre deben estar en constante evolución y las necesidades de las personas varían con el pasar del tiempo, siendo vital para que estas puedan ir mejorando así los productos y servicios financieros prestados.

2.2.1.3. Medidas de competitividad

La competitividad se mide bajo una condición muy tangible que es la capacidad que tiene la organización de ser mejor, reflejado en el potencial que ésta manifiesta en el mercado, destacándose por encima de las demás. En ese sentido su expresión medible no resulta ser nada

sencilla. A nivel de la gerencia y la administración se han establecido varias alternativas para la medición de la competitividad por medio de indicadores centrados en algunos elementos particulares. Dentro de las opciones y alternativas para la medición de la competitividad se cuentan las siguientes:

- Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés).
- Índice de Competitividad Mundial, del Instituto Internacional para el Desarrollo Gerencial (IMD).
- Índice de Facilidad para Hacer Negocios, del Banco Mundial.
- Índice Nacional de Competitividad, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

2.2.1.4. Metodologías de competitividad para medir la competitividad a nivel

En atención a lo reseñado en el apartado precedente, es pertinente conocer cómo se establecen las pautas metodológicas para la medición de la competitividad en diferentes contextos institucionales y geográficos, a continuación, se presentan los siguientes:

2.2.1.5. Internacional

- Índice de Competitividad Global (Global Competitiveness Index, GCI): Su medición corresponde al Foro Económico Mundial y se centra en evaluar la competitividad de las naciones en consideración a factores tales como estructura institucional, infraestructura, tendencias de los índices macroeconómicos, sistema educativo, de salud, mercado laboral y la innovación.
- Índice de Competitividad del Banco Mundial (Doing Business): Este índice de competitividad se orienta a la apertura de los países para la realización de negocios en función a los trámites burocráticos asociados a estos procesos: creación y apertura de empresas, permisología, registros, facilidades de financiamiento y protección al inversionista y la inversión.
- Índice de Competitividad Digital (Digital Competitiveness Index, DCI): Es calculado por la Universidad Internacional de Lausana y se centra en la medición de la gestión tecnológica de los países en función a su adopción, exploración, generación e innovación de éstas en favor de la eficiencia económica.

- Índice de Competitividad en Viajes y Turismo (Travel and Tourism Competitiveness Index, TTCI): También medido por el Foro Económico Mundial se orienta a la competitividad de las naciones en consideración al sector turismo, valorando aspectos como infraestructura, atractivos naturales, culturales y económicos, entre otros.
- Índice de Competitividad Logística (Logistics Performance Index, LPI): Medido por el Banco Mundial y aborda aspectos relacionados con las capacidades de gestión en esta materia que poseen los países en general, involucra elementos tales como infraestructura física e institucional, servicios de transporte, procedimientos y trámites aduaneros.

Estas metodologías son sólo algunas de las muchas disponibles que se utilizan para medir la competitividad a nivel internacional. Cada una tiene su enfoque particular y utiliza diferentes indicadores para evaluar los factores relevantes. Es importante considerar las metodologías específicas que mejor se adapten a tus necesidades y contexto al realizar un análisis de competitividad internacional.

2.2.1.6. Regional

- Índice de Competitividad Provincial (ICP): El Consejo Nacional de Competitividad de Ecuador elabora este índice, que evalúa la competitividad de las provincias ecuatorianas. Toma en cuenta factores como el entorno macroeconómico, infraestructura, educación, salud, mercado laboral, institucionalidad y ambiente empresarial.
- Índice de Competitividad Cantonal (ICC): Este índice se enfoca en medir la competitividad a nivel de cantones en Ecuador. Es desarrollado por instituciones como la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) y la Universidad Andina Simón Bolívar. Evalúa aspectos como la gobernanza, la infraestructura, la educación, el desarrollo humano, la sostenibilidad ambiental y la competitividad empresarial.
- Índice de Competitividad Territorial (ICT): Es una metodología utilizada para medir la competitividad a nivel territorial en Ecuador. Se basa en indicadores como el capital humano, la infraestructura productiva, la innovación, la calidad institucional y la conectividad, entre otros. Este índice ha sido desarrollado por entidades como el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

Estas metodologías son específicas para medir la competitividad a nivel regional en Ecuador. Es importante considerar que cada metodología puede tener sus propios indicadores y enfoques particulares para evaluar la competitividad en el contexto regional.

2.2.1.7. Nacional

- Índice de Competitividad Global (ICG): El Consejo Nacional de Competitividad de Ecuador elabora este índice, que evalúa la competitividad del país en diversos aspectos, como la institucionalidad, la infraestructura, la educación, la innovación, el mercado laboral y la sostenibilidad ambiental.
- Índice de Competitividad del World Economic Forum (WEF): Este índice internacional también evalúa la competitividad de los países, incluido Ecuador. Toma en cuenta múltiples factores, como el entorno institucional, la infraestructura, la educación, la salud, la estabilidad macroeconómica, la eficiencia del mercado laboral y la capacidad tecnológica.
- Índice de Competitividad Digital (ICD): Elaborado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de Ecuador (ARCOTEL), este índice mide la capacidad del país para adoptar y aprovechar las tecnologías digitales, incluyendo aspectos como la infraestructura de telecomunicaciones, el acceso a internet, la inclusión digital y el uso de servicios digitales.
- Índice de Competitividad Turística (ICTUR): Este índice evalúa la competitividad del sector turístico en Ecuador. Toma en cuenta factores como la infraestructura turística, la promoción y comercialización, la calidad de los servicios turísticos, la sostenibilidad ambiental y la seguridad.

Estas metodologías son algunas de las utilizadas para medir la competitividad a nivel nacional en Ecuador. Cada una se enfoca en diferentes aspectos y utiliza indicadores específicos para evaluar la competitividad del país. Es importante considerar las metodologías actualizadas y específicas que se utilizan en cada caso al realizar un análisis de competitividad a nivel nacional.

2.2.1.8. Local

- Índice de Competitividad Sectorial (ICS): Esta metodología se enfoca en evaluar la competitividad de sectores específicos en Ecuador. Se basa en indicadores sectoriales relevantes, como la productividad, la innovación, la calidad de los productos, la capacidad exportadora y la eficiencia en el uso de recursos. Puede ser elaborado por instituciones gubernamentales, cámaras de comercio u organismos especializados.
- Análisis de la Cadena de Valor: Esta metodología se centra en identificar los eslabones clave de la cadena de valor de un sector específico y evaluar la competitividad de cada uno. Se

analizan aspectos como la eficiencia en la producción, el acceso a insumos, la calidad de los productos, la capacidad de innovación y la integración con otros eslabones de la cadena.

- **Benchmarking Sectorial:** Consiste en comparar el desempeño de un sector en Ecuador con el de otros países o regiones. Se evalúan indicadores clave de competitividad, como la productividad, la calidad, la innovación, la eficiencia y la rentabilidad. Este enfoque permite identificar áreas de mejora y buenas prácticas que pueden ser implementadas para aumentar la competitividad sectorial.
- **Encuestas y estudios de opinión:** Se realizan encuestas y estudios a actores clave del sector, como empresarios, trabajadores y expertos, para recopilar información sobre los factores que influyen en la competitividad. Estos datos cualitativos pueden complementarse con indicadores cuantitativos para obtener una visión más completa de la competitividad sectorial.

Es importante tener en cuenta que las metodologías de medición de la competitividad a nivel sectorial pueden variar según el sector específico y la disponibilidad de datos. Por lo tanto, es recomendable adaptar las metodologías según las necesidades y características de cada sector en particular.

2.2.2. Factores determinantes de la competitividad

2.2.2.1. Concepto

Saltos (2018) señala que “los factores determinantes son aquellos que podrán determinar la capacidad y la posición que tiene una empresa y así poder crear estrategias que fortalezcan a las empresas en relación con la competencia.” (págs. 412- 427)

2.2.2.2. Enfoque

La evaluación de la competitividad puede ser considerada desde diversas ópticas, en el sentido que los distintos aspectos de visualización del desempeño corporativo u organizacional, destaque en función a los demás competidores, en mejores condiciones que lo hagan calificarlo como más conveniente. A continuación, se presentan algunos enfoques en torno a los que se mide la competitividad:

2.2.2.3. Financiero

Este factor es muy importante para la competitividad; sin ella sería imposible satisfacer las necesidades de infraestructura, mantener un capital humano sano o invertir en los recursos tecnológicos que necesita la empresa. Si bien este factor se atribuye mejor al capital de trabajo de la empresa, también se pueden considerar opciones de financiamiento externo, como créditos, siempre que los responsables de esta decisión comprendan la liquidez y la capacidad para que la empresa gestione dichas herramientas. (Clavijo, 2022)

2.2.2.4. Riesgo

Es uno de los elementos de las operaciones financieras y guarda relación con la probabilidad de que una situación no deseada en el contexto de las acciones de colocación y/o consecución de fondos, específicamente el retorno de los capitales no suceda. El riesgo es medido como una proporción del costo de oportunidad de la operación, y se expresa en función a la probabilidad de ocurrencia, estableciéndose que a mayor riesgo se espera obtener una mayor rentabilidad en la operación. (Rojas, 2018)

De acuerdo a la SEPS, (2022), el riesgo asume que la ocurrencia de los eventos no deseados pudiera generar un impacto negativo dentro de la entidad financiera; considerándose dentro de este contexto el riesgo operativo, que de manera particular se concentra en la posibilidad de ocurrencia de pérdidas para la organización financiera producto de acciones propias de su funcionamiento (procesos, personas, tecnologías y/o eventos externos que fallan); no incluyendo afectaciones derivadas del entorno político, económico y social, riesgos estratégicos, sistémicos y/o de reputación.

Vale señalar que una calificación de riesgo elevada disminuye considerablemente la competitividad, por cuanto a mayor riesgo es menor la disposición de los entes económicos a demandar los servicios.

2.2.2.5. Mercado

La medición de la competitividad en función al mercado relaciona el ente institucional evaluado con los comportamientos de los bienes que ofrece en función a los comportamientos de los competidores y los demandantes del producto. (World Bank, 2019) refiere al respecto lo siguiente:

“Análisis que involucra la recopilación de información pertinente del mercado de los bienes sujetos a ser valuados. Se conoce la demanda de los bienes, las ventas recientes y ofertas de bienes similares para poder determinar el precio más probable de venta para los bienes que se evalúan.”

2.2.2.6. *Tecnología*

Este posicionamiento específico de evaluación refiere al impacto en función a la calidad del producto ofertado que ejerce sobre él la tecnología. Clavijo (2022) comenta que: “Las marcas que tienen una buena competitividad empresarial, al mismo tiempo que poseen tecnología de punta o estrategias de marketing actualizadas, son aquellas que tienen la capacidad de seleccionar los recursos tecnológicos necesarios con el alcance y recursos con los que cuentan.”

2.2.2.7. *Talento Humano*

Esta orientación de medición corresponde a la influencia que tiene sobre la forma de operar la institución y sobre la calidad del producto o servicio, los colaboradores que laboran en ella. Clavijo (2022) señala que: “Dado que el talento humano es el que permite realizar las tareas clave y brindar las interacciones más sobresalientes con los clientes, también es fundamental para la competitividad. Determina gran parte del factor de calidad, ya sea que la empresa comercialice un producto o servicio”

2.2.2.8. *Infraestructura*

Esta visión de competitividad tiene relación con la disposición de un espacio físico adecuado y adaptado a los requerimientos de la prestación del servicio y/o de la oferta del producto que se expende, con lo cual la organización logra un mejor posicionamiento o diferenciación. Clavijo (2022) señala que: “Se refiere a la calidad del sistema o estructura interna de operaciones de una empresa. Si una empresa posee una sólida competitividad estructural, significa que su organización de roles, distribución de trabajo y modelo de funcionamiento operan de manera eficiente”

2.2.2.9. *Eficiencia de los productos y servicios prestados*

Es una valoración de la distinción de la organización centrada en el valor objetivo que se asume posee el producto y/o servicio prestado. Para poder medir la eficiencia de los servicios y servicios prestados debe aplicarse la fórmula correspondiente:

Eficiencia= (Resultado alcanzado/Costo real) *Tiempo invertido/ (Resultado esperado/Coste estimado) *Tiempo previsto

2.2.2.10. Ratios financieros

Un indicador cuantitativo de la competitividad puede ser un ratio financiero, que no es más que una expresión contable obtenida de las cuentas de los estados financieros de la organización, en la cual pueden relacionarse dos aspectos a través de un cociente algebraico.

A nivel de la evaluación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es común la visualización como elemento de cuantificar la competitividad, de algunos ratios financieros, entre ellos se distinguen los siguientes:

Ratio de solvencia: Mide la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones a largo plazo.

$$\text{Ratio solvencia} = \frac{\text{Patrimonio neto}}{\text{Pasivo total}}$$

Ratio de morosidad: Evalúa la calidad de la cartera de créditos y la capacidad de los deudores para pagar sus obligaciones.

$$\text{Ratio morosidad} = \frac{\text{Préstamos en mora}}{\text{Cartera de créditos}}$$

Ratio de eficiencia: Indica la capacidad de la entidad para administrar sus recursos y generar ingresos.

$$\text{Ratio eficiencia} = \frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Ingresos Totales}}$$

Ratio de capitalización: Mide el nivel de capitalización de la entidad y su capacidad para absorber pérdidas.

$$\text{Ratio de capitalización} = \frac{\text{Capital social}}{\text{Activos Totales}}$$

Ratio de rentabilidad: Evalúa la capacidad de la entidad para generar beneficios en relación con sus recursos.

$$\text{Margen de rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ingresos Totales}}$$
$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

De manera particular la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) considera dentro de su análisis general de la competitividad y eficiencia de los bancos los siguientes ratios financieros:

Ratio de liquidez: Mide la capacidad de la entidad para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

$$\text{Ratio de liquidez} = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Pasivos a corto plazo}}$$

2.2.2.11. Morosidad

La morosidad tiene que ver con la proporción de deudas impagadas que tienen los clientes para con la institución financiera. A respecto la Superintendencia de Bancos (2018) señala lo siguiente:

Por definición la morosidad representa el ratio entre la Cartera Improductiva (Cartera de crédito que no devenga intereses ni ingresos y a la cartera vencida) y la Cartera Bruta (Cartera sin deducir provisiones). En términos prácticos, esto constituye la incapacidad de los agentes económicos para pagar sus deudas en el tiempo previsto. Por otra parte, y desde un punto de vista financiero, la morosidad refleja la calidad de la cartera de crédito de las entidades. De este modo, si la calidad de la cartera se deteriora en forma drástica (teniendo niveles altos de morosidad), la misma tendrá consecuencias negativas sobre la rentabilidad, liquidez y solvencia de los bancos. (pág. 6)

$$\text{MOROSIDAD} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

2.2.2.12. Solvencia

La presente ratio verifica que tan solvente es la empresa en un periodo determinado ya que para poder aplicar la fórmula de solvencia necesitamos los datos del balance de situación.

$$SOLVENCIA = \frac{\text{ACTIVO TOTALES}}{\text{PASIVO TOTALES}}$$

2.2.2.13. Liquidez

Las ratios de liquidez son los que se utilizan para medir el grado de solvencia que tiene una empresa, es decir, si va a ser capaz de pagar sus deudas al vencimiento. Aunque la ratio se suele utilizar más para medir la solvencia a corto plazo, tanto a corto como a largo plazo también sirve para anticipar problemas de cash Flow.

$$LIQUIDEZ = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

2.2.3. Políticas para mejorar la competitividad

2.2.3.1. Definición

Una política para mejorar la competitividad es un conjunto de medidas, estrategias y acciones implementadas por un gobierno, organización u organismo relacionado para mejorar la capacidad de una empresa, industria o país para competir de manera efectiva y exitosa en el mercado global. Esta política tiene como objetivo promover el crecimiento económico sostenible, promover la innovación, aumentar la productividad, fomentar la inversión, mejorar el entorno empresarial y facilitar el acceso a los mercados internacionales.

Estas políticas pueden cubrir una amplia gama de áreas, como la promoción de la investigación y el desarrollo, la educación y la capacitación de la fuerza laboral, la promoción de la innovación tecnológica, la mejora de la infraestructura, la simplificación de los procedimientos administrativos, la reducción de las barreras comerciales, la promoción de la inversión extranjera y la promoción de asociaciones público-privadas. El objetivo principal de estas políticas es mejorar la competitividad de las unidades económicas para que puedan adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios en el entorno global, maximizando así la capacidad de crear empleos, aumentar los ingresos, promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida. población. (World Bank, 2018)

2.2.3.2. Importancia

La importancia de las políticas para aumentar la competitividad radica en su capacidad para promover el crecimiento económico, promover la innovación, aumentar la productividad, mejorar el entorno empresarial y facilitar el acceso a los mercados internacionales. Estas políticas contribuyen al desarrollo sostenible del país mediante la creación de empleos, el aumento de los ingresos, la promoción de inversiones, la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y el aumento de la competitividad de las empresas e industrias en un entorno globalizado y de competencia.

En conclusión, las políticas para aumentar la competitividad son esenciales para lograr un crecimiento económico sostenible y el bienestar económico general. (World Bank, 2018)

2.2.3.3. Tipos de política

- Políticas de promoción de la innovación: Estas políticas se centran en fomentar la investigación y el desarrollo, así como en estimular la adopción de tecnologías avanzadas. Pueden incluir incentivos fiscales, subvenciones o fondos de financiamiento para apoyar proyectos de innovación, así como colaboraciones entre empresas y universidades.
- Políticas de educación y capacitación: Estas políticas se orientan a mejorar la calidad de la educación y la formación de la fuerza laboral. Buscan asegurar que las personas adquieran las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse en empleos altamente competitivos y en sectores de alto valor agregado.
- Políticas de mejora del entorno empresarial: Estas políticas se enfocan en eliminar barreras y obstáculos para la creación y el crecimiento de las empresas. Pueden incluir la simplificación de trámites administrativos, la reducción de la burocracia, la mejora del acceso al financiamiento, la protección de los derechos de propiedad intelectual y la promoción de la competencia justa en el mercado.
- Políticas de promoción del comercio exterior: Estas políticas se dirigen a facilitar el acceso a los mercados internacionales. Pueden incluir la reducción de barreras arancelarias y no arancelarias, la promoción de acuerdos comerciales y la mejora de la infraestructura logística para agilizar el intercambio de bienes y servicios.
- Políticas de apoyo a la inversión: Estas políticas se centran en atraer inversiones tanto nacionales como extranjeras. Pueden incluir incentivos fiscales, estímulos financieros, garantías de inversión y la creación de zonas económicas especiales con beneficios y facilidades para los inversionistas. (World Bank, 2019).

2.2.4. Impacto de la competitividad en la sociedad

2.2.4.1. Definición

El impacto de la competitividad en la sociedad se refiere a los efectos y consecuencias que tiene la competitividad económica en el bienestar y el desarrollo de una sociedad en su conjunto. La competitividad, entendida como la capacidad de las empresas y sectores económicos para competir eficientemente en los mercados, puede tener un impacto significativo en varios aspectos de la sociedad.

2.2.4.2. Tipos de impacto

- **Empleo:** La competitividad puede tener un impacto significativo en la generación de empleo. Un entorno empresarial competitivo puede fomentar la creación de nuevas empresas y la expansión de las existentes, lo que a su vez impulsa la demanda de trabajadores y aumenta las oportunidades de empleo. Esto contribuye a reducir el desempleo y mejorar la calidad de vida de la sociedad en general.
- **Ingreso y bienestar:** La competitividad económica puede llevar a un aumento en los ingresos y el bienestar de la sociedad. Las empresas competitivas tienden a ser más productivas y eficientes, lo que puede traducirse en salarios más altos para los trabajadores y una mejora en el nivel de vida. Además, una mayor competitividad puede generar más ingresos fiscales para el gobierno, lo que permite financiar programas y servicios sociales que benefician a la sociedad en su conjunto.
- **Innovación y avance tecnológico:** La competitividad impulsa la innovación y el avance tecnológico. Las empresas que compiten en mercados altamente competitivos están constantemente buscando nuevas formas de mejorar sus productos, procesos y servicios. Esto puede conducir a avances tecnológicos y a la introducción de nuevas soluciones y productos en la sociedad, mejorando la calidad de vida y generando beneficios económicos y sociales.
- **Desarrollo económico:** La competitividad es un impulsor clave del desarrollo económico. Cuando las empresas son competitivas, se crean más oportunidades de negocio, se atrae inversión y se promueve el crecimiento económico sostenible. Un mayor desarrollo económico tiene un impacto positivo en la sociedad al generar empleo, aumentar los ingresos, mejorar la infraestructura y los servicios públicos, y elevar el nivel de vida de la población.
- **Mejora del entorno empresarial:** La competitividad también puede tener un impacto en el entorno empresarial en general. Las políticas y medidas orientadas a mejorar la competitividad

suelen promover la simplificación de trámites, la reducción de la burocracia, la protección de los derechos de propiedad intelectual y la promoción de la competencia justa. Estas mejoras en el entorno empresarial benefician a la sociedad al facilitar la creación y el crecimiento de empresas, fomentando la innovación y generando un mayor dinamismo económico. (Foro Económico Mundial, 2019).

2.2.5. Sistema financiero popular y solidario

2.2.5.1. Definición

El Sistema Financiero Popular y Solidario se refiere a un conjunto de instituciones financieras y organizaciones que operan bajo principios de solidaridad, inclusión, participación y cooperación. Este sistema tiene como objetivo principal brindar servicios financieros a sectores de la población que históricamente han estado excluidos o tienen dificultades para acceder a servicios financieros convencionales.

Estas instituciones, como Cooperativas de Ahorro y Crédito, bancos comunales y cajas de ahorro y crédito funcionan de manera democrática y participativa, involucrando a sus miembros y usuarios en la toma de decisiones. El Sistema Financiero Popular y Solidario busca promover la inclusión financiera y el desarrollo económico y social de comunidades y grupos vulnerables, a través de la provisión de servicios financieros adaptados a sus necesidades y capacidades.

2.2.5.2. Actores

“El sistema financiero popular y solidario es una alternativa a la banca convencional, enfocada en la promoción del bienestar económico y social de comunidades y grupos vulnerables, la cual se compone de instituciones como Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas de ahorro y bancos comunales, que ofrecen servicios financieros adaptados a las necesidades de sus miembros. Estas instituciones se caracterizan por su enfoque en la participación de los miembros, la promoción de la educación financiera y la toma de decisiones democráticas, con el objetivo de fortalecer la economía local y reducir la brecha financiera.”

2.2.5.3. Principios

- **Inclusión financiera:** El sistema tiene como objetivo principal brindar servicios financieros a sectores de la población que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero convencional, promoviendo la igualdad de acceso a los servicios financieros.
- **Solidaridad:** Se promueve la cooperación y el apoyo mutuo entre los miembros y usuarios del sistema. Existe una preocupación por el bienestar colectivo y la responsabilidad social.
- **Participación:** Se fomenta la participación de los miembros y usuarios en la toma de decisiones y en la gobernanza de las instituciones financieras. Se busca una estructura democrática y transparente.
- **Orientación a la comunidad:** El sistema se enfoca en satisfacer las necesidades financieras de las comunidades locales, adaptando sus productos y servicios a las necesidades y capacidades de los usuarios.
- **Sostenibilidad:** Se busca el desarrollo económico y social sostenible de las comunidades atendidas, promoviendo el crecimiento económico inclusivo y la generación de empleo.
- **Educación financiera:** Se brinda capacitación y educación financiera a los miembros y usuarios del sistema, para fortalecer su conocimiento y habilidades en el manejo de los recursos financieros.
- **Transparencia y responsabilidad:** Se promueve la transparencia en la gestión financiera, así como la rendición de cuentas y la responsabilidad de las instituciones financieras hacia sus miembros y usuarios.

2.2.5.4. Alcance

- **Inclusión financiera:** El Sistema Financiero Popular y Solidario busca llegar a sectores de la población que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero convencional, brindando acceso a servicios financieros adecuados y asequibles. Esto incluye a personas de bajos ingresos, microempresarios, emprendedores y grupos vulnerables.
- **Servicios financieros adaptados:** El sistema ofrece una variedad de servicios financieros adaptados a las necesidades y capacidades de los usuarios, como cuentas de ahorro, créditos accesibles, seguros, remesas y transferencias, entre otros. Estos servicios se diseñan considerando las realidades y demandas de las comunidades locales.
- **Desarrollo económico local:** El Sistema Financiero Popular y Solidario tiene como objetivo impulsar el desarrollo económico local, fomentando la creación de empleo, el apoyo a proyectos productivos y el fortalecimiento de la economía de las comunidades atendidas. Esto contribuye al crecimiento económico inclusivo y sostenible.

- Fortalecimiento de la comunidad: A través de su enfoque participativo y solidario, el sistema busca fortalecer la comunidad y promover la cohesión social. Se fomenta la participación de los miembros y usuarios en la toma de decisiones y se impulsan acciones de responsabilidad social y apoyo mutuo.
- Educación financiera: El alcance del sistema también incluye programas de educación financiera y capacitación para los usuarios, con el objetivo de mejorar su conocimiento y habilidades en el manejo de sus recursos financieros. Esto ayuda a promover la autonomía y el empoderamiento financiero de los individuos y las comunidades.
- Impacto social y medioambiental: El Sistema Financiero Popular y Solidario busca generar un impacto social y medioambiental positivo en las comunidades. Se promueve la adopción de prácticas financieras responsables, la financiación de proyectos sostenibles y la consideración de aspectos sociales y medioambientales en la toma de decisiones.

Es importante destacar que el alcance del Sistema Financiero Popular y Solidario puede variar según el país, la región y las características específicas de cada institución. Sin embargo, en general, su objetivo es promover la inclusión financiera, el desarrollo económico y social, y el fortalecimiento de las comunidades a través de servicios financieros y prácticas solidarias y participativas.

2.2.5.5. *Organismos de control*

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: En algunos países, existe una entidad específica encargada de regular y supervisar las instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario. Esta entidad puede tener diferentes nombres según el país, como Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Cooperativas, Superintendencia de Banca y Seguros, entre otros. Su función es garantizar el cumplimiento de las normativas y reglamentos establecidos para estas instituciones y asegurar su solidez y estabilidad financiera.
- Ministerio de Economía o Finanzas: En algunos casos, el Ministerio de Economía o Finanzas puede tener un papel importante en la supervisión y regulación del Sistema Financiero Popular y Solidario. Este ministerio puede establecer políticas y normativas generales para el sector y trabajar en coordinación con otros organismos de control.
- Organismos de regulación y supervisión financiera: En algunos países, existen organismos de regulación y supervisión financiera que tienen la responsabilidad de supervisar todas las instituciones financieras, incluidas aquellas que forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario. Estos organismos pueden tener diferentes nombres según el país, como la

Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Superintendencia de Entidades Financieras, entre otros.

- Asociaciones y federaciones de instituciones financieras solidarias: En algunos casos, las propias asociaciones y federaciones de instituciones financieras solidarias pueden tener un rol en la autorregulación y supervisión de sus miembros. Estas organizaciones pueden establecer estándares y códigos de conducta, así como promover buenas prácticas y capacitación en el sector.

2.2.6. Cooperativas de Ahorro y Crédito

2.2.6.1. Definición

Las Cooperativas de Ahorro y Créditos son, antes que nada, organizaciones cooperativas, es decir, basadas en la integración solidaria de sus asociados, orientada a alcanzar el beneficio común a través de la generación y oferta de servicios financieros centrados en el ahorro y crédito. García K, (2018) señala respecto al origen filosófico del cooperativismo (la asociación en forma de cooperativas) lo siguiente: “Karl Max, identificó al cooperativismo por medio de las asociaciones, todo esto mediante la conformación del capital social; ya que hace referencia a la administración en su conjunto y oposición de las empresas privadas”. (pág. 28)

2.2.6.2. Objetivo

Las cooperativas, al perseguir los intereses y beneficios de sus miembros, contribuyen al desarrollo local y territorial. Para García E, (2016) quien toma como referencia a Portales del año 2014, el desarrollo local se centra en la creación de procesos que buscan reducir la pobreza mediante la promoción de actividades productivas en una determinada localidad. Esto les permite participar en el mercado y evidenciar el progreso de una comunidad en un territorio específico. En otras palabras, las cooperativas son reconocidas como proveedores de recursos productivos que impulsan el avance a pesar de la competencia en el mercado, operando desde una ubicación geográfica particular y aprovechando las oportunidades económicas.

2.2.6.3. Principios de cooperativismo

Los principios cooperativos son pautas por las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores.

- Membresía voluntaria y abierta. “Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de la membresía, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)
- Control democrático de los miembros. “Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres que sirven como representantes elegidos son responsables ante los miembros. En las cooperativas primarias, los miembros tienen los mismos derechos de voto (un miembro, un voto) y las cooperativas en otros niveles también se organizan de manera democrática.
- Participación económica de los miembros. Los miembros contribuyen equitativamente y controlan democráticamente el capital de su cooperativa. Al menos parte de ese capital suele ser propiedad común de la cooperativa. Los miembros generalmente reciben una compensación limitada, si la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: desarrollar su cooperativa, posiblemente mediante la creación de reservas, parte de las cuales al menos serían indivisibles; beneficiando a los miembros en proporción a sus transacciones con la cooperativa; y apoyar otras actividades aprobadas por los miembros.
- Autonomía e independencia Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda controladas por sus miembros. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o recaudan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que garanticen el control democrático por parte de sus miembros y mantengan su autonomía cooperativa.
- Educación, formación e información. Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus miembros, representantes electos, gerentes y empleados para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público en general, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.
- Cooperación entre cooperativas. Las cooperativas sirven a sus miembros de manera más efectiva y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando juntos a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Preocupación por la comunidad. Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus miembros.

2.2.6.4. *Importancia*

“Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, cumplen actividades financieras esenciales que aportan a la economía de una localidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

2.2.6.5. *Segmentación*

La segmentación de las cooperativas, como se señaló en el capítulo anterior, el Estado ecuatoriano, considerando la necesidad de puntualizar políticas económicas sectoriales en el marco de la economía popular y solidaria, ha discriminado taxonómicamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a la Resolución N° 521-2019-F, de fecha 14 de junio de 2019, a través de la cual clasificaba las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a 5 Segmentos, determinados por el nivel de activos que manejaban, estructurándose su distribución de la manera siguiente:

Segmento	Activos (USD)
Segmento 1	Mayor a 80'000.000,00
Segmento 2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
Segmento 5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Ilustración 2-2: División de segmentos

Fuente: (SEPS, 2022).

2.2.7. *Productos y Servicios financieros*

Los productos financieros comprenden los contratos de intermediación financiera, bien sea de captación o de colocación que ofrecen las instituciones financieras para operar, entendiéndose como productos activos, aquellos que generan ingresos para la organización, representados en operaciones de colocación como es el caso de créditos, tarjetas de créditos, entre otros. Asimismo, se identifican como productos pasivos, aquellos que generan egresos para la institución financiera, constituidos por operaciones de captación de fondos, siendo el caso de los certificados de ahorro, cuentas de ahorro y corrientes, depósitos a plazo, entre otros. (Chang & Negrón, 2004)

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen como productos al público, los siguientes:

- Créditos
- Depósitos
- Emisión de tarjetas de pago
- Inversiones y transacciones de divisas
- Emisión de cuentas con obligaciones.
- Transferencias de cobros.
- Entre otros.

De manera particular, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del estudio ofertan los siguientes productos:

Productos de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

Productos de captación de fondos (pasivos)

- Inversiones Minga
- Minga Mirak
- Mingui Ahorro
- Mi Organización

Productos de colocación de fondos (activos)

- Crédito de consumo
- Microcrédito

Productos de la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

Productos de captación de fondos (pasivos) Cuentas de Ahorro

- Ahorro Cautivo
- Ahorro Libre
- Ahorro Programado

Productos de colocación de fondos (activos) Créditos

- Cash Cautivo
- Cash Colateral
- De Contrato
- De Inclusión
- Listo Cacech
- Mi Auto Cacech
- Micro Cacech
- Ordinario

- Rapidito Cacech
- Sueldo Cacech
- Inversiones

Productos de la Cooperativa de ahorro y crédito 4 de octubre Ltda.

Productos de captación de fondos (pasivos) Cuentas de Ahorro

- Ahorro Ala Vista
- Ahorro Octubrito Ahorrando
- Ahorro Semilla
- Ahorro Jubilado
- Ahorro Multiuso
- Ahorro 4 más
- Plazo Fijo

Productos de colocación de fondos (activos) Créditos

- De Consumo
- Microcrédito

2.2.8. Cooperativas de Segmento 2 en Riobamba

Como ya se señaló en el apartado precedente, en el Cantón de Riobamba se cuentan con Cooperativas pertenecientes al Segmento 2; ellas son:

- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE (SEPS, 2022)

Las mismas cuentan con el siguiente posicionamiento, de acuerdo con el Ranking Financiero.

Tabla 2-1: Sector financiero popular y solidario segmento 2

PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2023 AL 30 DE ABRIL DEL 2023	DÓLARES	PORCENTAJE
4 DE OCTUBRE	63.855.644	2,82%
EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA	29.207.132	1,31%
MINGA LTDA	36.037.184	1,61%

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

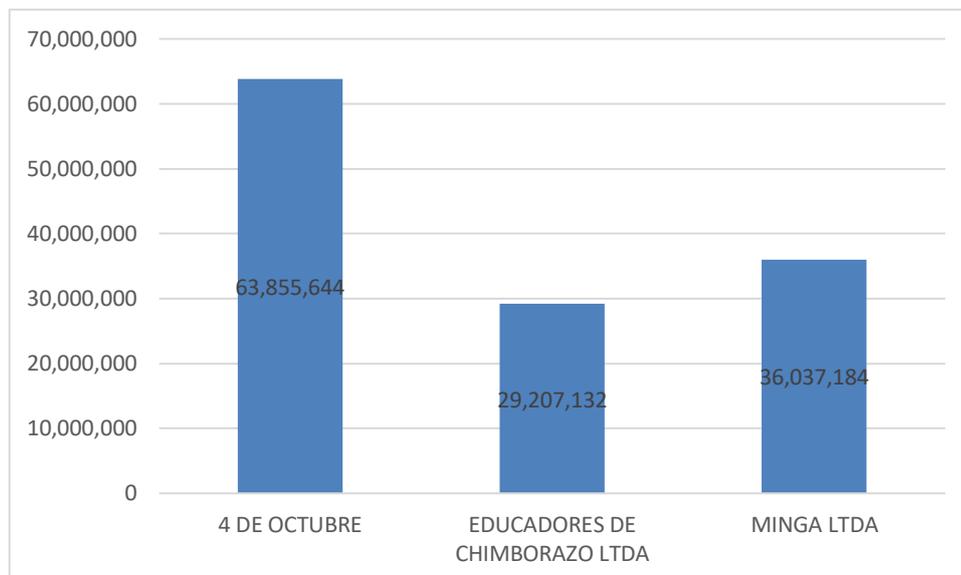


Ilustración 2-3: Sector financiero popular y solidario segmento 2

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Algunos hechos relevantes de la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

- **Oferta de productos y servicios:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba ofrecían una amplia gama de productos y servicios financieros, tales como cuentas de ahorro, créditos personales y empresariales, tarjetas de crédito y débito, entre otros. Esta oferta les permitía competir con los bancos comerciales y captar una parte importante del mercado financiero.
- **Tarifas competitivas:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba ofrecían tarifas más competitivas que los bancos comerciales, lo que les permitía atraer a clientes que buscaban mejores condiciones para sus productos financieros.
- **Excelente servicio al cliente:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba se destacaban por ofrecer un excelente servicio al cliente, brindando atención personalizada y un trato cercano a sus miembros.
- **Solidez financiera:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba contaban con una gestión financiera sólida y responsable, lo que les permitía mantener una posición financiera saludable y generar confianza en sus miembros y clientes.
- **Innovación tecnológica:** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba estaban implementando tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios, como el uso de plataformas digitales para la gestión de cuentas y transacciones financieras.

Estos son solo algunos de los factores que influenciaron la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba antes de la pandemia de COVID-19. Es importante tener en cuenta

que la pandemia ha tenido un impacto significativo en la economía y el mercado financiero, lo que podría haber alterado algunos de estos factores de competitividad.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba han tenido que adaptarse y encontrar nuevas formas de mantener su competitividad. Muchas cooperativas han intensificado su presencia digital y han implementado nuevos canales de atención al cliente en línea, como aplicaciones móviles y plataformas de chat en línea, para mejorar su accesibilidad y comodidad para los miembros. Además, algunas cooperativas han ofrecido programas de ayuda financiera para los miembros afectados por la pandemia, lo que ha fortalecido la relación de confianza entre las cooperativas y sus miembros.

En general, aunque la pandemia ha presentado desafíos significativos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el cantón Riobamba, también ha generado oportunidades para la innovación y el crecimiento en el mercado financiero. Aquellas cooperativas que han sido capaces de adaptarse a los cambios del mercado y satisfacer las necesidades de sus miembros han logrado mantener su competitividad y fortalecer su posición en el mercado financiero.

Los aspectos macroeconómicos tienen un impacto significativo en el ambiente financiero y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba. Por ejemplo, los cambios en las tasas de interés y la inflación pueden afectar los márgenes de beneficio y la capacidad de las cooperativas para atraer depósitos y otorgar créditos a tasas competitivas. Asimismo, la estabilidad económica y política de un país puede influir en la confianza de los miembros y clientes en las cooperativas. Es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito estén al tanto de estos factores y adopten medidas para adaptarse a los cambios y mantener su competitividad en el mercado financiero.

Existen varios aspectos macroeconómicos que influyen en el ambiente financiero y, por tanto, en la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba. Algunos de estos aspectos son:

Políticas económicas del gobierno: las políticas económicas del gobierno, como la tasa de interés, la regulación financiera y el gasto público, tienen un impacto directo en el ambiente financiero y pueden afectar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Ciclos económicos: los ciclos económicos, como la recesión y la expansión, pueden afectar la capacidad de los miembros para ahorrar y solicitar créditos, lo que puede impactar en la demanda de servicios financieros y en la competitividad de las cooperativas.

Inflación: la inflación puede afectar la capacidad de los miembros para ahorrar y solicitar créditos, lo que puede impactar en la demanda de servicios financieros y en la competitividad de las cooperativas.

Tipo de cambio: las variaciones en el tipo de cambio pueden afectar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen operaciones internacionales o que tienen miembros que reciben remesas desde el extranjero.

Competencia en el mercado financiero: la competencia en el mercado financiero, tanto de otras cooperativas como de bancos comerciales y Fintech, puede influir en la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Riobamba.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

La presente investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo de alcance descriptivo, y orientada hacia un tipo de investigación de campo, permitiendo realizar un análisis exhaustivo sobre el tema objeto de estudio. Así, (González & Rodríguez, 2012), destacan que la investigación cuantitativa “es aquella que requiere el uso de modelos matemáticos y tratamientos estadísticos para analizar datos previamente recolectados a través de instrumentos de medición”. (pág. 15)

Asimismo, los estudios descriptivos, describen aspectos relacionados con determinar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba al año 2023 mediante un enfoque financiero y de mercado. Esta tipificación es reafirmada por (Gómez, 2006), quien expresa que “están orientados a recolectar y describir información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos. (pág. 25)

En cuanto al nivel de conocimiento a obtener a partir del presente estudio, la investigación trasciende la descripción de los hechos, situándose en un nivel analítico, orientándose a recolectar, ordenar e interpretar los datos de forma sistemática, reflexionando sobre el significado de los factores y componentes asociados a las variables abordadas, intentando comprender las interconexiones que explican su integración. En el caso particular de estudio se pretende determinar la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba al año 2023 mediante un enfoque financiero y de mercado.

Con respecto, al enfoque epistemológico, este se puede ver como la herramienta de todo investigador para establecer la condición necesaria en la instauración del conocimiento científico, así como las vías de acceso y obtención de este. Desde el punto de vista epistemológico, la investigación denominada Estudio de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba, año 2023, se enmarca en el enfoque positivista también llamado empirista-inductivo.

En esta perspectiva, (Hurtado & Toro, 2017) señala que “en el enfoque positivista los sucesos del mundo tanto materiales como humanos, por más disímiles e inconexos que parezcan, obedecen a

ciertos patrones cuya regularidad puede ser establecida gracias a la observación de sus repeticiones”. Para este autor, los sentidos y sus prolongaciones, los instrumentos de observación y medición, representan los mecanismos para la producción y validación del conocimiento. Igualmente menciona, en este tipo de enfoque epistemológico la realidad existente puede ser conocida tal y como es siempre que el investigador sea capaz de captarla de manera adecuada.

3.2. Alcance

"Un alcance exploratorio se refiere a una investigación que tiene como objetivo explorar un tema o fenómeno de manera preliminar y generar una comprensión más profunda y completa del mismo. Se trata de una etapa inicial en la investigación donde se busca obtener una idea general de lo que se está estudiando para poder definir objetivos y preguntas de investigación más específicas en investigaciones posteriores." (Ordóñez, Narváez, & Erazo, 2020)

En la presente investigación el alcance es exploratorio puede ser utilizado en una fase inicial del estudio para explorar y comprender mejor el fenómeno de interés. Por ejemplo, se puede realizar una revisión bibliográfica y documental sobre el tema de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como entrevistar a expertos en el campo para obtener información sobre los aspectos relevantes del estudio. De esta manera, se puede establecer una base sólida de conocimientos y comprensión del tema antes de avanzar en la investigación.

También se pueden utilizar técnicas de muestreo no probabilístico para seleccionar casos específicos de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el Cantón Riobamba, que puedan proporcionar información valiosa sobre el fenómeno a estudiar. Es importante tener en cuenta que el alcance exploratorio no es suficiente por sí solo para obtener conclusiones definitivas, sino que es un primer paso en el proceso de investigación, que permite identificar aspectos importantes a considerar en estudios posteriores.

El alcance exploratorio puede ayudar a proporcionar una comprensión sólida del fenómeno a estudiar, lo que puede ser valioso para el diseño y la implementación de estudios más completos en el futuro.

3.3. Diseño de investigación

El tipo de investigación es determinada con la naturaleza del problema planteado, los objetivos a lograr y la disponibilidad de recursos, constituyéndose en las directrices ejecutorias del proyecto de investigación. Por otra parte, el diseño de la investigación es la estructura por seguir en el estudio, a fin de encontrar resultados confiables que respondan a las interrogantes formuladas, constituyendo una estrategia a desarrollar por el investigador para obtener soluciones positivas. Para Hernández, Fernández y Baptista (2012), el diseño de investigación “se refiere al alcance que puede tener una investigación científica, y al propósito general que persigue el investigador. (pág. 57). El diseño señala lo que se debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, dando respuesta a las interrogantes de conocimiento.

3.3.1. No experimental

Para definir el diseño no experimental, Hernández, Fernández, & Baptista, (2012), expresa que “se realizan sin manipular variables intencionalmente, se observa al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo” (pág. 108). Se deduce que, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Además, en la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, es por ello, que el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, porque no puede influir sobre ellas debido que ya sucedieron, al igual que sus efectos.

3.3.2. De campo

De igual forma, el presente estudio es de campo, debido que se recolectará la información directamente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el Cantón Riobamba, tal como lo expone la teoría de Hurtado, (2013) :

La investigación presenta un diseño de campo, debido que la búsqueda de la información se realizó en la fuente viva y primaria, dentro de un contexto natural, donde no hay manipulación intencional de la variable, ni se construye una situación artificial (como en el caso de los laboratorios), por el contrario, la investigación se realizó en el contexto real donde ocurre el problema. (pág. 76)

En tal sentido, la investigación de campo analiza sistemáticamente el problema en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos

característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo. Es por ello, que, en el caso de estudio, se efectuará un trabajo directo de análisis a los empleados y asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el Cantón Riobamba, quienes suministrarán información referida a la competitividad de estas.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. Investigación descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva, que según, Hernández, Fernández, & Baptista, (2012), definen este tipo de investigación como: “la manera de buscar, especificar propiedades, características y rasgos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (pág. 103). Se deduce entonces, que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Considerando la naturaleza de la presente investigación, se enmarca en un diseño no experimental de campo, por cuanto no se realiza manipulación intencional de las variables, tal como son la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba al año 2023 definida mediante un enfoque financiero y de mercado, debido que las mismas serán medidas y analizadas en sus condiciones naturales, en una sola oportunidad buscando obtener la información necesaria para el logro de objetivos planteados, empleando técnicas apropiadas al contexto del estudio a desarrollar.

3.5. Método

3.5.1. Analítico

El método analítico se enfoca en el análisis y descomposición de un problema en partes más pequeñas y manejables para su estudio detallado. Se utiliza para examinar los elementos individuales que componen un todo y cómo interactúan entre sí. Es especialmente útil en investigaciones científicas y de negocios para examinar los datos y determinar relaciones y patrones, Sampieri, Collado, & Pilar, (2020)

El método analítico puede aplicarse en el estudio de la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el Cantón Riobamba, Año 2023, mediante la descomposición de la problemática en partes más pequeñas y manejables para su estudio detallado. Por ejemplo,

se puede analizar la estructura organizacional de cada cooperativa, sus estrategias de negocio, sus fortalezas y debilidades, su rentabilidad y liquidez, entre otros factores relevantes. De esta manera, se puede obtener un conocimiento detallado de cada elemento individual que compone el todo y cómo interactúan entre sí, lo que permitiría identificar relaciones y patrones y así comprender mejor la dinámica competitiva en el sector.

3.5.2. Deductivo

“Se conoce como método o razonamiento deductivo a un tipo de razonamiento lógico que se caracteriza por inferir de manera necesaria una conclusión a partir de una serie de premisas”. (Segundo Espínola, 2023)

En la presente investigación se utilizará el método deductivo debido que es una herramienta importante que puede ser útil en el estudio de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba. Al utilizar este método, se pueden establecer relaciones lógicas y coherentes entre las diferentes variables que influyen en la competitividad de las cooperativas, lo que permite llegar a conclusiones bien fundamentadas y apoyadas en la evidencia.

Al manejar el método deductivo, se pueden establecer premisas o supuestos que se consideran verdaderos acerca de los factores que influyen en la competitividad de las cooperativas, como la calidad de los servicios financieros, la eficiencia en la gestión de riesgos, la tecnología utilizada, la capacidad de innovación y adaptación al entorno, y la fortaleza financiera. A partir de estas premisas, se pueden deducir conclusiones específicas sobre cómo mejorar la competitividad de las cooperativas en el mercado financiero local.

3.6. Técnicas

Algunas técnicas que podría utilizar en el estudio de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón de Riobamba, en el año 2023:

- Encuestas: “Es una herramienta utilizada para obtener información de un grupo de personas con el objetivo de medir actitudes, opiniones, preferencias o características demográficas. Las encuestas se realizan a través de preguntas diseñadas específicamente para obtener la información deseada y pueden ser realizadas en diferentes formatos.” (Sampieri, Collado, & Pilar, 2020)

- Entrevistas: “Es un método de investigación que consiste en una conversación formal entre dos o más personas, en la que una de ellas, el entrevistador, hace preguntas a la otra, el entrevistado, con el objetivo de obtener información sobre un tema específico.” (Sampieri, Collado, & Pilar, 2020)

3.7. Instrumentos

- **Guía de encuestas:** Una guía de encuestas es un documento que se utiliza en la investigación social para recopilar información estructurada y sistemática a través de preguntas formuladas a los participantes. (Lama , Lama, & Lama, 2022)

Es importante destacar que para utilizar la guía de encuestas de forma efectiva en el estudio de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba, es necesario garantizar la validez y fiabilidad de los datos recopilados. Esto se puede lograr mediante una cuidadosa selección de la muestra y el diseño de preguntas claras y objetivas, así como una adecuada aplicación y análisis de los datos. Además, es importante considerar la ética en la investigación y respetar los derechos y privacidad de los participantes. Estas encuestas serán aplicadas a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 2.

- **Cuestionario de entrevista:** El cuestionario de entrevista es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos. (Westreicher, 2020)

La entrevista será aplicada a los gerentes de cada Cooperativa de Ahorro y Crédito la cual brindará información detallada. A través de preguntas abiertas y seguimiento, se pueden explorar temas específicos y conocer las perspectivas y opiniones de los participantes. Además, se puede establecer un acercamiento con los entrevistados, lo que puede llevar a una mayor confianza y, por lo tanto, una mayor honestidad en sus respuestas.

3.8. Población

Al respecto, (Narvárez, 2022).“la población está constituida por la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea buscar interferencias.

En la presente investigación se tomó la población de trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3-1: Población de trabajadores y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Población EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.	COAC DE CHIMBORAZO LTDA.	Población COAC MINGA LTDA.	TOTALES
20 trabajadores		20 trabajadores	40 trabajadores
3208 socios activos		4370 socios activos	7578 socios activos

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

3.8.1. Muestra

Así lo corrobora, (Narváez, 2022) plantea que la muestra “es un subconjunto de la población a la cual se le efectúa la medición con el fin de estudiar las propiedades del conjunto del cual es obtenida”, así pues, la muestra debe ser representativa de la población y sus elementos escogidos al azar para asegurar la objetividad de la investigación.

En la presente investigación la muestra se estimó con el sumatorio total del número de trabajadores que laboran en cada Cooperativa de Ahorro y Crédito:

Tabla 3-2: Muestra de trabajadores y socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Muestra de trabajadores de las COACs EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA y COAC MINGA LTDA.	Muestra de socios de COACs EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA y COAC MINGA LTDA.
40	7578
Muestra: 40 encuestas	Muestra: 366 encuestas

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

3.8.2. Tamaño de muestra finita

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

$$n = \frac{7578 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (7578-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 365.67$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población (7578)

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC) (1.96)

e = Erro de estimación máximo aceptado (0.05)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (0.5)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5)

El tamaño de muestra de los socios alcanzó el número de 336

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentará la información que servirá como base para el desarrollo analítico de la investigación, en función a los diversos instrumentos aplicados, así como también en el levantamiento de información de los indicadores financieros de las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 que operan en el Cantón Riobamba.

4.1.1. Resultados de la entrevista

Seguidamente se presentan los cuadros correspondientes en donde se sintetiza la información suministrada en la entrevista realizada a los gerentes de dos de las cooperativas del Cantón Riobamba como fueron Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo y Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

Tabla 4-1: Comparación de fortalezas

Ítem N.º 1: ¿Cuál considera que es la principal fortaleza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras similares?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
La principal fortaleza en este caso es la tasa de interés que nosotros manejamos esa consideraría que es en relación con la competencia. La tasa de interés que estamos manejando, la tasa del 13.5%	Como bien sabe cooperativa MINGA se dedica en ayudar a la gente, como su eslogan lo indica AYUDAR A LA GENTE, su logotipo representa un corazón lo cual indica nosotros como cooperativa la ayuda mutua entre socio y cliente. También le podría decir que el ambiente laboral es muy importante nosotros como cooperativa. Nuestro gerente siempre ha dicho que es importante porque es desde ahí que parte el cumplimiento de metas y objetivos y todos los planes que se proponga como institución.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-2: Comparación aspectos de mejora

Ítem N.º 2: ¿Cuáles son los aspectos más importantes en los que la Cooperativa de Ahorro y Crédito debe mejorar para mantenerse competitiva en el mercado?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
<p>Considero que la tecnología es uno de los puntos principales, otro aspecto es el tema de la apertura hacia nuevos Segmentos de mercado, nosotros actualmente trabajamos únicamente con docentes del sector público y dentro de la provincia de Riobamba. Pero otra perspectiva es ampliar no solamente a docentes sino a otro sector que tiene que ver no solo con el área de consumo sino también con el área de microcrédito.</p>	<p>Bueno si en cuanto a mantenernos competitivos frente a otras entidades financieras, siempre hemos considerado que la atención al cliente, usted sabe que cuando recibe un buen trato, una atención acorde a lo que usted necesita lo que usted quisiera que le den, es donde la gente los socios mismo van a hablar bien de nuestra cooperativa. Y ante eso también tenemos los cambios tecnológicos en la cual siempre hemos estado tratando de avanzar, innovar y mejorar nuestros productos y servicios, creo que esos son puntos importantes para mantener nuestra competitividad en el mercado.</p>

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-3: Comparación de estrategias

Ítem N.º 3: ¿Cuál es su estrategia para diferenciar los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los ofrecidos por la competencia?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
<p>La estrategia simplemente es, siempre es realizar investigación de mercado estar constantemente, en constante análisis de los productos que ofrece la competencia, estar en constante análisis de cómo están manejando la promoción y publicidad, nuestro objetivo principalmente es estudiar el mercado</p>	<p>Bueno si en primer lugar nosotros creamos que el brindar productos y servicios de calidad, nosotros como cooperativa Minga en cuanto como productos, contamos con varios productos de crédito, tenemos microcrédito para socios minoristas, la agricultura y ganadería, los créditos de consumo para aquellas personas que están endeudados</p>

<p>constante y ver por nuestros socios lo que es el análisis de sus necesidades.</p>	<p>pueden hacer a una tasa más baja. Y también de vivienda, para la adquisición de vivienda con la tasa más baja que las otras instituciones. En cuanto a servicios nosotros tenemos el Bono de Desarrollo Humano que es un plus como cooperativa que nosotros damos, también contamos con el servicio de pago Facilito para el pago de los servicios básicos. con esto nosotros sepan que tenemos estos servicios y también el servicio de Moneygram para el envío y recepción de bienes de los otros países, con esto para que lleguen más socios y que nuestros socios puedan confiar en nosotros</p>
--	--

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-4: Comparación nivel de satisfacción

<p>Ítem N.º 4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en términos de la calidad de los servicios y la atención al cliente?</p>	
<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga</p>
<p>Bueno nosotros actualmente hemos tenido muy buenos comentarios de parte los socios han recibido una atención muy buena, en vista de que se han mejorado algunos procesos y procedimientos en los cuales estamos brindando una atención muchas más rápida y eficiente en nuestras líneas de crédito que se otorgan en 15 minutos créditos altos de 50 mil incluso en 24 horas, la apertura de cuenta también es de inmediata y satisfacción de ellos es muy alta.</p>	<p>Como le mencionaba nosotros como cooperativa estamos en constante crecimiento es por ello que actualmente contamos con 15 puntos de atención en el año pasado se abrió como es la agencia Cumandá, lo que es la agencia Puyo, lo que es la agencia Quito Sur y lo que es en este año inauguramos lo que es la agencia Media Luna. Cuál es la intención de esto es llegar a más socios para que el socio ya no tenga la necesidad de viajar de un lugar a otro, sino que cooperativa Minga viaje con el socio entonces esa es la intención de tener más puntos de acceso para nuestros socios y clientes. Próximamente estaremos para</p>

	apertura nuevos puntos de atención lo que es Machala, Cuenca y Santo Domingo esto con la intención que el socio confié más en cooperativa Minga y que el socio pueda llegar a cooperativa Minga.
--	--

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-5: Comparación de desafíos

Ítem N.º 5: ¿Cuál considera que es el mayor desafío que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el actual entorno competitivo?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
El mayor desafío como usted lo dice es la competencia, nosotros tenemos actualmente una gran concentración de las coas sierra centro de los que es Cotopaxi, Tungurahua y Bolívar, Riobamba donde está concentrada la gran parte de cooperativas. Entonces existe una gran cantidad de financieras que están mejorando día a día a través de sus procesos y servicios. nosotros buscamos mitigar ese tema, con lo que es una mejora atención, una mejor calidad de servicio una mejor calidad de servicio una mejora rapidez con diferenciadores como es nuestra tasa de interés esos aspectos estamos vigilando de manera constante	Bueno los dos principales desafíos, el primero es el riesgo país la economía está un poco inestable a nivel de país. Bueno esto ha hecho que nos permita establecer nuevas estrategias y tecnologías para poder estar en constante crecimiento. Otro desafío a partir de junio del 2021 pasamos a ser Segmento 2, entonces como cooperativa Minga estar en el Segmento 2 habido un cambio abrupto, habido un cambio que nosotros como funcionarios hemos tenido que aplicarnos a la nueva normativa, se ha tenido la necesidad de implementar nuevas áreas, implementar nuevos procesos, actualizar la nueva reglamentación

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-6: Comparación de estrategias para miembros

Ítem N.º 6: ¿Cuál es su estrategia para atraer y retener a nuevos miembros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga

<p>La promoción constante, nosotros siempre estamos haciendo publicidad en redes sociales, como es el Facebook, como es los canales de WhatsApp nosotros estamos actualmente visitando las instituciones educativas en nuestro sector de la provincia mediante los asesores de negocio se hace la visita promoción global, se hace promoción individual de esa manera estamos reteniendo a los socios y la atención constante aquí para que se sientan satisfechos.</p>	<p>Buena una estrategia se podría decir desde el área de marketing y desde el área de captación se ha mencionado crear nuevas estrategias en sí para ingresar a nuevos nichos de mercado y como usted sabe la economía de nuestro país está un poco inestable, con ello se ingresaría a varios nichos de mercado con varios servicios con productos y servicios de calidad, ahora estamos ampliando a varios nichos de mercado, como son a las universidades y demás instituciones educativas y también estamos iniciando programas de educación financiera ya que nos exige la normativa y nosotros como cooperativa lo hacemos con la finalidad de incentivar al ahorro a los universitarios con esto también van conociendo que es el cooperativismo y así damos a conocer que estamos creciendo e incentivando al socio.</p>
---	--

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-7: Comparación de medidas para tecnología

<p>Ítem N.º 7: ¿Qué medidas toma la Cooperativa de Ahorro y Crédito para mantenerse actualizada con los avances tecnológicos en el sector financiero?</p>	
<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga</p>

<p>Bueno nosotros actualmente tenemos un sistema que se llama FINANCIAT nosotros con nuestro proveedor estamos constantemente relacionando para que de alguna u otra manera nos orienten un poco para mejorar, y estamos en constante capacitación ya que esto permite ver que podemos mejorar y se ha mejorado el sistema que teníamos anteriormente, estamos implementado la apertura de cuentas en línea, estamos tratando de ver si existe la posibilidad de ver de analizar créditos en línea, tenemos nosotros canales digitales donde los socios pueden hacer sus transacciones todo esos temas en conjunto nos permite a nosotros tener de una visión clara como podemos avanzar o mejorar a nivel tecnológico.</p>	<p>Bueno en lo que es avance tecnológico la cooperativa tiene como avance lo que es el cajero financiero y ampliar la tarjeta de débito esto con la finalidad de que el socio ya no tenga la necesidad de ir algún banco, sino que en la misma cooperativa realice todas sus actividades con esto gana el socio y nosotros como cooperativa</p>
---	---

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-8: Comparación nivel de flexibilidad

Ítem N.º 8: ¿Cuál es el nivel de flexibilidad y adaptabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para responder a los cambios en el entorno competitivo?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
<p>Nosotros tenemos aquí un departamento de auditoría que consta mente está revisando la verificación respectiva a cada una de las áreas y esa verificación se hace con las normas que emite la SEPS, aparte de eso siempre existe auditorías externas, esos temas también permiten verificar como la cooperativa está realizando los procedimientos internos y también los sistemas de autoría de la SEPS que permite verificar si la cooperativa está o no siguiendo los procedimientos de la SEPS, en el caso de que no , nos dejan recomendaciones para nosotros poder subsanar, entonces de esa</p>	<p>Como le mencionaba la calidad y efectividad y las nuevas normativas y nosotros como cooperativas adaptarnos al nuevo Segmento adaptarnos a la nueva normativa de igual manera a un nuevo entorno esto para nosotros cumplir con la normativa y adaptarse, de cierta manera adaptarse a l nueva normativa que la SEPS como organismo de control a nosotros nos exigen y nosotros estamos obligados a cumplir con las exigencias.</p>

manera nosotros vamos verificando que estemos siguiendo en relación a la normativa que nos establece el órgano de control, lo cual le puedo comentar que nos ha ido muy bien actualmente seguimos mejorando para la satisfacción de los socios.	
---	--

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-9: Comparación eficacia

Ítem N.º 9: ¿Cómo evalúa la eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en términos de la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo?	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
Bueno actualmente la cooperativa en el entorno competitivo yo creo que es muy flexible, actualmente se ha mejorado procesos o procedimientos que nos permiten adaptarnos a la nueva competencia, actualmente la competencia es muy agresiva. La competencia actualmente otorga créditos de forma rápida e inmediata tienen nuevos algoritmos que permiten entregar créditos de manera instantánea, entonces nosotros también estamos trabajando en eso. La actividad es básica porque nosotros tenemos los procesos que manejan el Segmento 1, valga la redundancia nosotros somos una cooperativa del Segmento 2, nosotros también estamos a la par con las instituciones grandes	En todas las áreas se enfocan en el cumplimiento de la normativa, nosotros mensualmente tenemos una reunión con gerencia general en el cual cada área y cada departamento de cooperativa manifiesta que ha hecho en ese mes cumplió o no con la normativa o sea el caso de que deba cumplir una nueva normativa. Por ejemplo, en el caso del departamento financiero en la cual al departamento financiero también se requiere que se parte de ese proceso, en ese caso es como que todas las áreas se involucran. De esa manera se va evaluando si se da o no cumplimiento y que les falta mejorar o implementar de esa manera se evalúa si se está trabajando bien o no y como usted sabe que el POA es una herramienta que nos va a permitir el cumplimiento de nuestros objetivos.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

Tabla 4-10: Comparación de acciones

Ítem N.º 10: ¿Qué acciones ha tomado la Cooperativa de Ahorro y Crédito para promover la transparencia y la responsabilidad en su gestión?

Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga
<p>Si precisamente nosotros tenemos órganos de control, nosotros tenemos áreas de control e nos permite tener una transparencia en los procedimientos, nosotros también a través de nuestras páginas publicamos esa información relativa a nuestros balances y resultados que es información que se envía a la SEPS y banco central del Ecuador esto permite tener transparencia, la cual pueden entrar a revisar en las páginas de internet, la cooperativa da a conocer su imagen, es una cooperativa estable y solvente en la que los socios pueden confiar.</p>	<p>Bueno mensualmente se tiene reuniones con el concejo de vigilancia ahí es donde en sesión general por para del análisis de gestión, se revisa si se aumentó o no la inversión. Mensualmente se sube el balance a la plataforma, en la cual todos tienen acceso, de esa manera la información está disponible para que todos lo puedan revisar que es una cooperativa transparente.</p>

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

A continuación, se presentan los resultados del levantamiento de información

4.1.2. Resultados del instrumento aplicado a los empleados de las cooperativas

El instrumento diseñado para tal fin fue aplicado a 40 trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Pregunta 1

¿Cuál es su género?

Tabla 4-11: Distribución según género de trabajadores

Género	Frecuencias	Porcentaje
Hombre	21	52,50%
Mujer	19	47,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

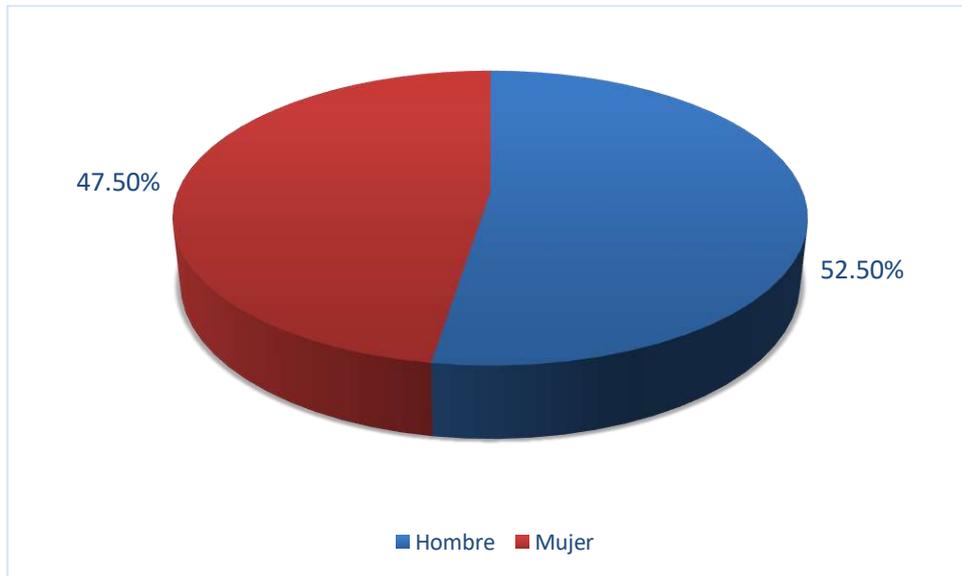


Ilustración 4-1: Distribución según género de trabajadores

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: Del total de los encuestados, el 52,50% correspondió a trabajadores del sexo masculino, mientras que el 47,50% se refirió a personas del sexo femenino.

Interpretación: Del total de encuestas aplicadas, se puede observar que el mayor porcentaje representa a personas del sexo masculino.

Pregunta 2

¿Cuál es su edad?

Tabla 4-12: Distribución de edad de trabajadores.

Edad	Frecuencias	Porcentaje
20 a 25 años	1	2,50%
26 a 30 años	12	30,00%
31 a 36 años	14	35,00%
37 años en adelante	13	32,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

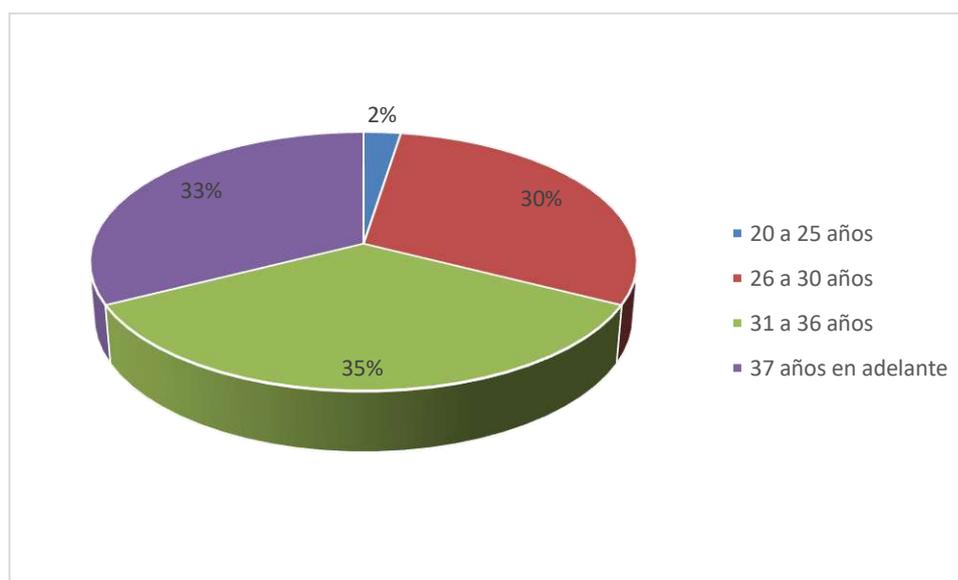


Ilustración 4-2: Distribución de edad de trabajadores.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS: En relación con los grupos de edades, 2,50% correspondió a empleados entre 20 y 25 años; 30,00% entre 26 a 30 años, 35,00% entre 31 a 36 años y 32,50% de 40 años en adelante.

INTERPRETACIÓN: En las cooperativas del Segmento 2 de Riobamba se pudo deducir que mayoritariamente existen personas que van desde los 31 a los 36 años, los trabajadores que van

de 20 a 25 años solamente representan el 2,50% esto demuestra que los jóvenes del cantón no tienen la apertura para laborar en estas instituciones. En el levantamiento de la información se manifestó que para la selección de personal se utilizan filtros los cuales están dirigidos a personas con alta experiencia, es por eso por lo que el personal más joven de estas cooperativas no representa gran cantidad.

Pregunta 3

¿Cuál es el cargo o área de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-13: Distribución de personal según el área de trabajo.

Área de trabajo	Frecuencias	Porcentaje
a) Administrativo	7	17,50%
b) Financiera	5	12,50%
c) Cajero/a	3	7,50%
d) Supervisor	1	2,50%
e) Jefe operativo	3	7,50%
f) Asesor de crédito	10	25,00%
g) Cobranzas	1	2,50%
h) Sistemas	3	7,50%
i) Contabilidad	2	5,00%
Otros	5	12,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

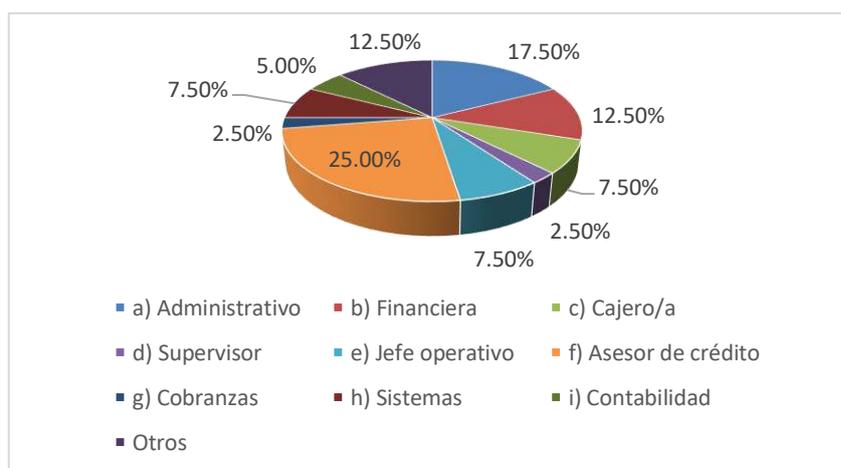


Ilustración 4-3: Distribución según género de trabajadores

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En relación con el área en donde se desempeñan los empleados encuestados, 17,50% lo hacía en el área de administración, 12,50% en el área financiera, 7,50% cajero, 2,50% supervisor, 7,50% jefe operativo, 25,00% asesor de crédito, 2,50% cobranzas, 7,50% sistemas, 5,00% contabilidad y el 12,50% restante en otras áreas de la cooperativa.

Interpretación: Estos resultados proporcionan un reporte general de la distribución de roles y áreas de trabajo dentro de las cooperativas. Algunos puntos destacados incluyen:

Los asesores de crédito representan el mayor porcentaje, con un 25% de los encuestados desempeñando este cargo. Esto puede indicar la importancia de la función crediticia dentro de la cooperativa.

Los cargos administrativos y financieros también son representativos, con un 17,50% y un 12,50%, respectivamente. Estos roles son fundamentales para la gestión general y financiera de la cooperativa.

Los cajeros, jefes operativos, sistemas, contabilidad y otros también tienen una presencia significativa, aunque en menor medida.

Estos resultados proporcionan información útil sobre la composición del personal dentro de la cooperativa. Pueden ser utilizados para comprender mejor la distribución de roles y áreas de trabajo, identificar posibles necesidades de capacitación o desarrollo profesional, y tomar decisiones estratégicas relacionadas con la asignación de recursos y la estructura organizativa.

Pregunta 4

¿Considera que la tecnología actual utilizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es eficiente para desempeñar sus tareas diarias?

Tabla 4-14: Percepción de importancia de la tecnología utilizada en las cooperativas del Segmento 2 en Riobamba.

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Sí	37	92,50%
b) No	3	7,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

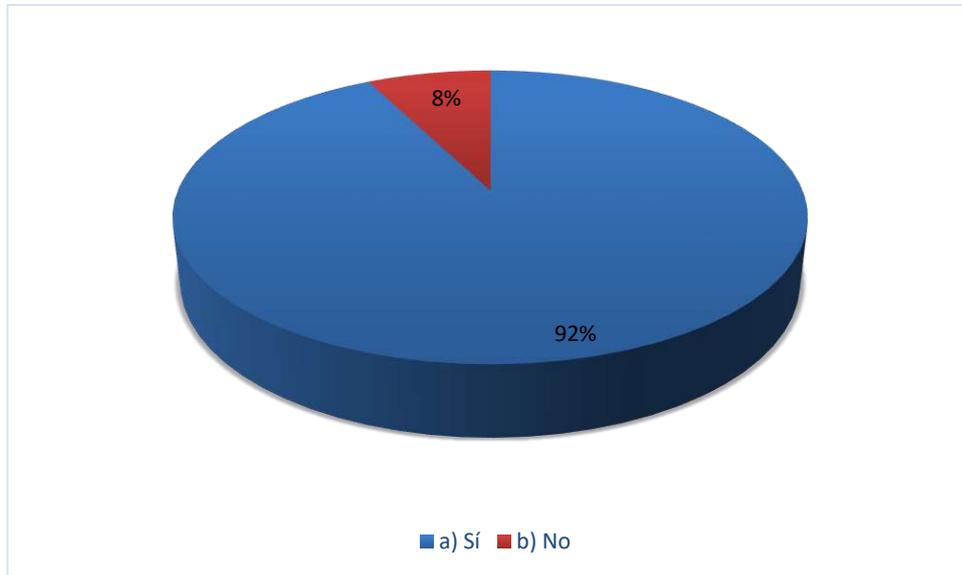


Ilustración 4-4: Percepción de importancia de la tecnología utilizada en las cooperativas del Segmento 2 en Riobamba.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 92% se sienten satisfechos con la tecnología que brindan las cooperativas para el desempeño de las labores cotidianas de los trabajadores, pero existe un 8% el cual no está satisfecho y esto se debe a que los trabajadores desearían que el correo electrónico institucional se pueda utilizar fuera de la empresa lo cual no es posible por la información confidencial con la que laboran.

Pregunta 5

¿En qué medida cree que la tecnología ha mejorado la eficiencia y productividad en su área de trabajo?

Tabla 4-15: Percepción de mejoras tecnológicas.

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) En gran medida	18	45,00%
b) Moderadamente	22	55,00%
c) En poca medida	0	0,00%
d) No ha mejorado	0	0,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

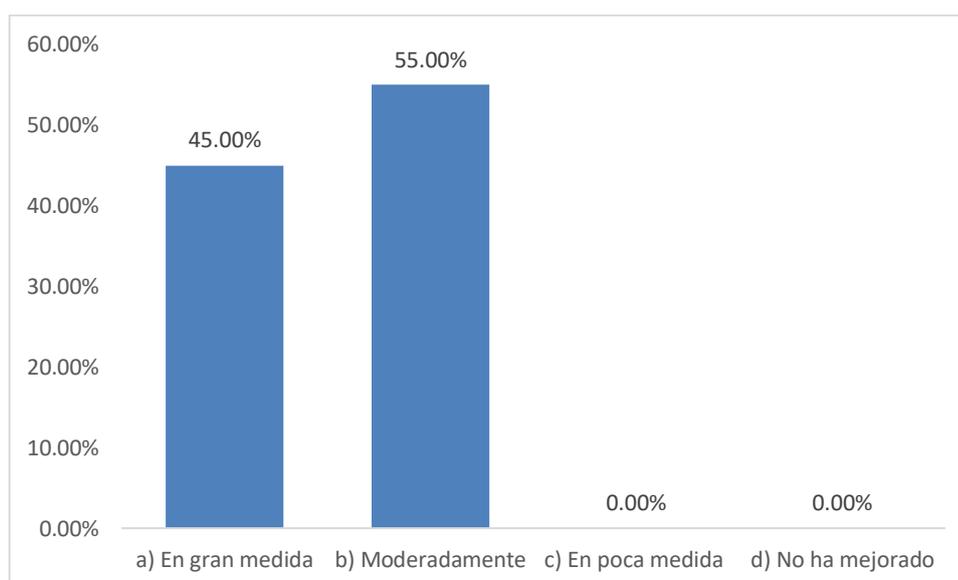


Ilustración 4-5: Percepción de mejoras tecnológicas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 45% de los encuestados cree que la tecnología ha mejorado en gran medida la eficiencia y productividad en su área de trabajo. Además, el 55% de los encuestados piensa que la tecnología ha mejorado moderadamente en estos aspectos. No hay menciones de respuestas para las opciones "En poca medida" o "No ha mejorado".

Estos resultados sugieren que una proporción considerable de los encuestados percibe una mejora significativa en la eficiencia y productividad debido a la tecnología en su área de trabajo. Asimismo, otra parte considerable considera que la tecnología ha tenido una mejora moderada en estos aspectos.

Sería interesante investigar las razones detrás de las respuestas de los encuestados que perciben una mejora significativa o moderada. También se podrían analizar los diferentes tipos de tecnología utilizados en el área de trabajo y cómo se han implementado para evaluar su impacto en la eficiencia y productividad. Esto ayudaría a comprender mejor cómo la tecnología ha influido en estas áreas y cómo se puede seguir mejorando en el futuro.

Pregunta 6

¿Recibe capacitación periódica en el uso de las herramientas tecnológicas utilizadas en la cooperativa?

Tabla 4-16: Percepción de capacitación periódicas en el uso de herramientas tecnológicas.

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Sí, regularmente	15	37,50%
b) Ocasionalmente	21	52,50%
c) No recibo capacitación	4	10,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

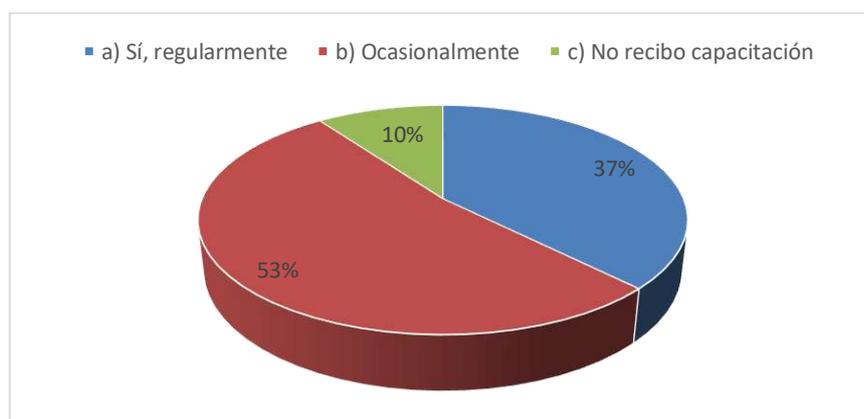


Ilustración 4-6: Percepción de capacitación periódicas en el uso de herramientas tecnológicas

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 37,50% de los encuestados recibe capacitación periódica en el uso de las herramientas tecnológicas utilizadas en la cooperativa. Además, el 52,50% de los encuestados indica que recibe capacitación ocasionalmente, y el 10% afirma que no recibe capacitación en absoluto.

Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados recibe capacitación periódica en el uso de las herramientas tecnológicas, la mayoría de ellos solo recibe capacitación de forma ocasional. Además, un pequeño porcentaje de los encuestados no recibe capacitación en absoluto.

La falta de capacitación periódica puede tener un impacto en la eficiencia y productividad de los empleados en el uso de las herramientas tecnológicas. Sería importante considerar la posibilidad de incrementar la frecuencia de la capacitación para garantizar que los empleados estén al tanto de las últimas actualizaciones y puedan utilizar plenamente las herramientas tecnológicas disponibles.

Asimismo, sería valioso evaluar las razones detrás de la falta de capacitación periódica y explorar la posibilidad de establecer programas de capacitación más consistentes y robustos. Esto podría mejorar la competencia tecnológica de los empleados y promover un mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en la cooperativa.

Pregunta 7

¿Cuál cree que es la habilidad más importante del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para adaptarse a los avances tecnológicos?

Tabla 4-17: Percepción de la habilidad más importante de talento humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Capacidad de aprendizaje y adaptación	23	57,50%
b) Conocimientos técnicos especializados	10	25,00%
c) Habilidades de comunicación y colaboración	6	15,00%
d) Otra	1	2,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

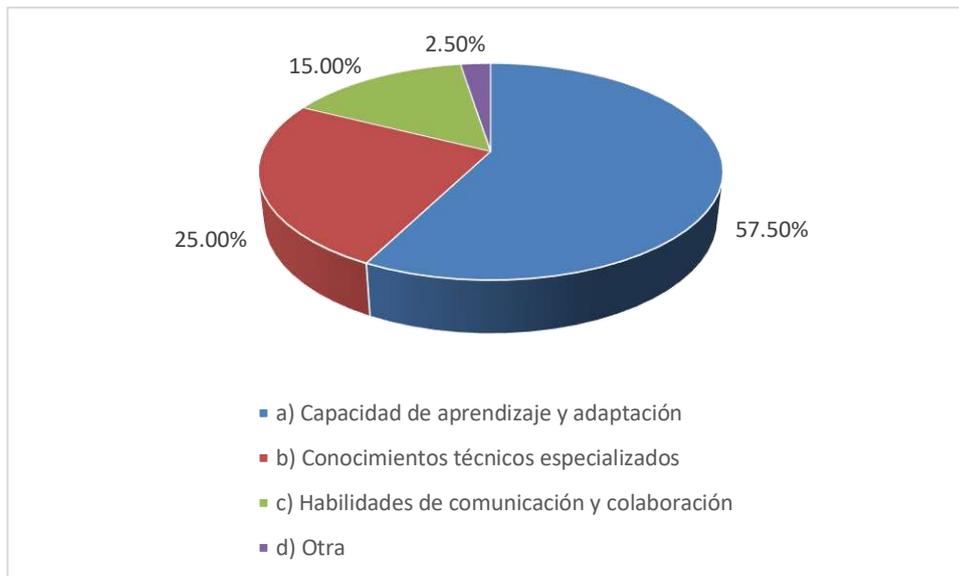


Ilustración 4-7: Percepción de la habilidad más importante de talento humano en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 57,50% de los encuestados considera que la capacidad de aprendizaje y adaptación es la habilidad más importante del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para adaptarse a los avances tecnológicos.

El 25% de los encuestados menciona que los conocimientos técnicos especializados son la habilidad más importante, mientras que el 15% destaca las habilidades de comunicación y colaboración. Solo el 2,50% menciona otra habilidad no especificada.

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados valora la capacidad de aprender y adaptarse como una habilidad crucial para enfrentar los avances tecnológicos. Esto sugiere que la cooperativa necesita empleados que sean flexibles, estén dispuestos a adquirir nuevas habilidades y se adapten rápidamente a los cambios tecnológicos en curso.

Sería valioso explorar más a fondo las razones detrás de las respuestas de los encuestados y considerar cómo se pueden promover y desarrollar la capacidad de aprendizaje y adaptación en el talento humano de la cooperativa. Esto podría implicar la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional, así como la creación de una cultura organizacional que fomente el aprendizaje continuo y la agilidad en el uso de la tecnología.

Pregunta 8

¿Conoce cuáles son las políticas de gestión de talento humano que hay en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-18: Conocimiento de políticas de gestión de talento humano existentes

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Si	30	75,00%
b) No	10	25,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

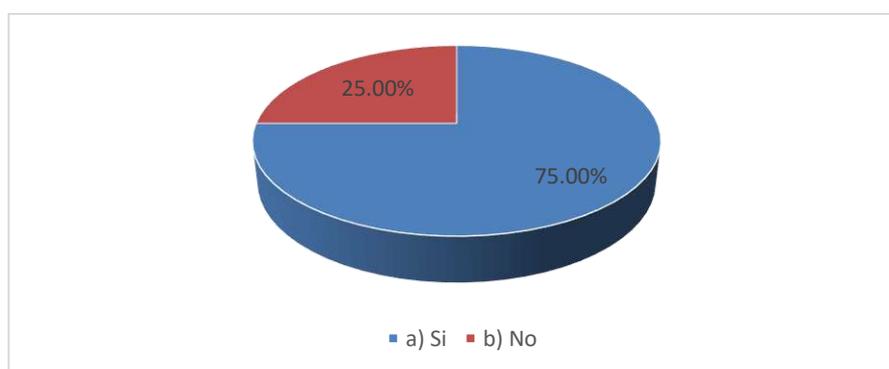


Ilustración 4-8: Conocimiento de políticas de gestión de talento humano existentes.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 75% de los encuestados afirma conocer las políticas de gestión de talento humano que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras que el 25% indica que no las conoce.

Este resultado indica que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento sobre las políticas de gestión de talento humano en la cooperativa. Esto es positivo, ya que implica que existe una comunicación efectiva o una divulgación adecuada de las políticas dentro de la organización.

Sin embargo, el 25% de los encuestados que no conocen las políticas de gestión de talento humano es un porcentaje significativo. Es importante abordar esta brecha de conocimiento para asegurarse de que todos los empleados estén informados y comprendan las políticas relacionadas con el talento humano en la cooperativa.

Se podría considerar mejorar la comunicación interna y la transparencia en relación con las políticas de gestión de talento humano. Esto podría incluir la implementación de programas de capacitación o iniciativas de divulgación que brinden a todos los empleados acceso a información actualizada sobre las políticas y procesos relacionados con la gestión del talento humano en la cooperativa.

Pregunta 9

¿Cuál es el nivel de satisfacción con las políticas de gestión del talento humano implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-19: Satisfacción de políticas de gestión de talento humano

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Muy satisfecho	4	10,00%
b) Satisfecho	29	72,50%
c) Insatisfecho	3	7,50%
d) Muy insatisfecho	4	10,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

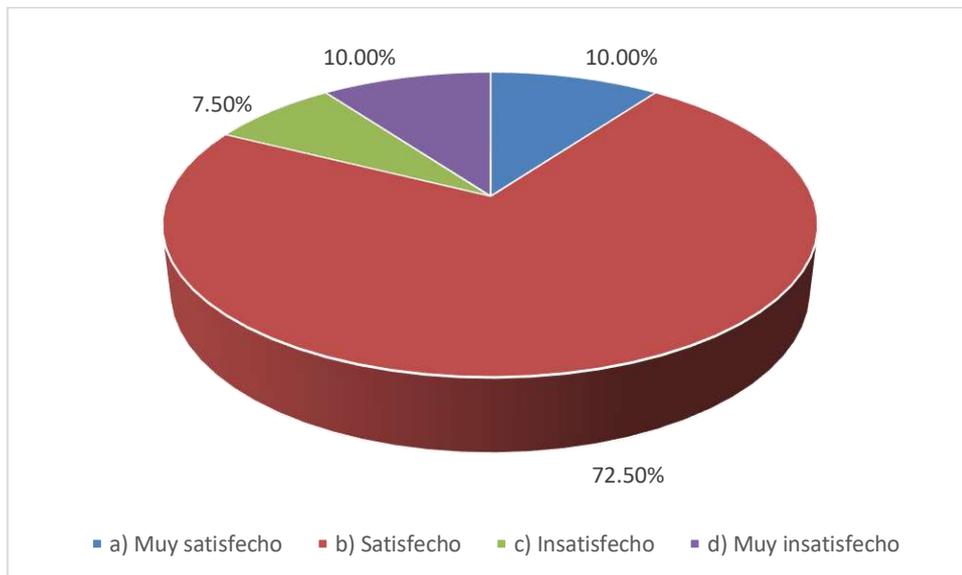


Ilustración 4-9: Satisfacción de políticas de gestión de talento humano.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 10% de los encuestados está muy satisfecho con las políticas de gestión del talento humano implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Además, el 72,50% de los encuestados se encuentra satisfecho con estas políticas. Un 7,50% de los encuestados indica estar insatisfecho, mientras que otro 10% está muy insatisfecho.

En general, la mayoría de los encuestados se encuentra satisfecha con las políticas de gestión del talento humano en la cooperativa. Sin embargo, es importante destacar que una parte significativa de los encuestados aún muestra algún nivel de insatisfacción, ya sea moderado o alto.

Para mejorar la satisfacción general, se puede considerar recopilar comentarios adicionales de los empleados insatisfechos y analizar las áreas específicas de preocupación. Esto permitiría identificar las deficiencias y desarrollar estrategias para abordarlas. Además, se podrían llevar a cabo encuestas de satisfacción más frecuentes para monitorear continuamente el nivel de satisfacción y realizar ajustes según sea necesario.

También es valioso reconocer y aprovechar los aspectos positivos señalados por aquellos que están satisfechos o muy satisfechos. Estos puntos fuertes pueden servir como base para fortalecer aún más las políticas de gestión del talento humano y garantizar una mayor satisfacción general en la cooperativa.

Pregunta 10

¿En qué medida cree que se han implementado procesos eficientes en su área de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-20: Percepción de eficiencia en procesos de las áreas de trabajo.

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) En gran medida	12	30,00%
b) Moderadamente	25	62,50%
c) En poca medida	3	7,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

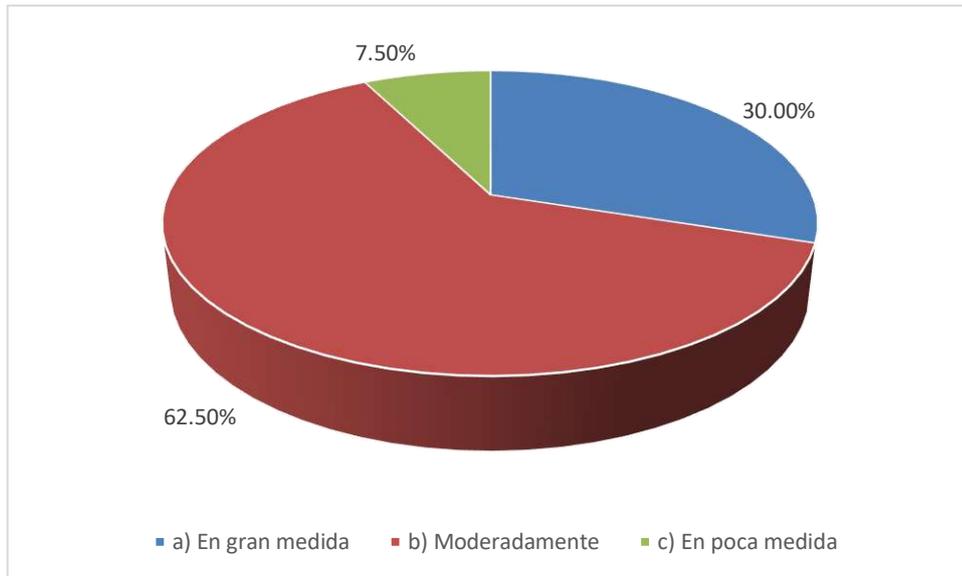


Ilustración 4-10: Percepción de eficiencia en procesos de las áreas de trabajo

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los resultados muestran que el 30% de los encuestados considera que se han implementado procesos eficientes en gran medida en su área de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Además, el 62,50% de los encuestados indica que se han implementado procesos eficientes moderadamente, mientras que el 7,50% cree que se han implementado en poca medida.

Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados percibe una implementación moderada de procesos eficientes en su área de trabajo. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que una minoría considera que la implementación de estos procesos ha sido en poca medida.

Para mejorar la eficiencia en el área de trabajo, puede ser beneficioso investigar las áreas específicas donde se percibe una implementación deficiente y analizar las razones detrás de ello. Esto permitiría identificar los obstáculos o desafíos que impiden una implementación más efectiva de procesos eficientes.

Pregunta 11

¿Cuál es la percepción sobre la importancia de la eficiencia en el logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-21: Percepción de importancia de la eficiencia de logro de objetivos y satisfacción de miembros/clientes

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Muy importante	29	72,50%
b) Importante	11	27,50%
c) Poco importante	0	0,00%
d) No considero importante	0	0,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

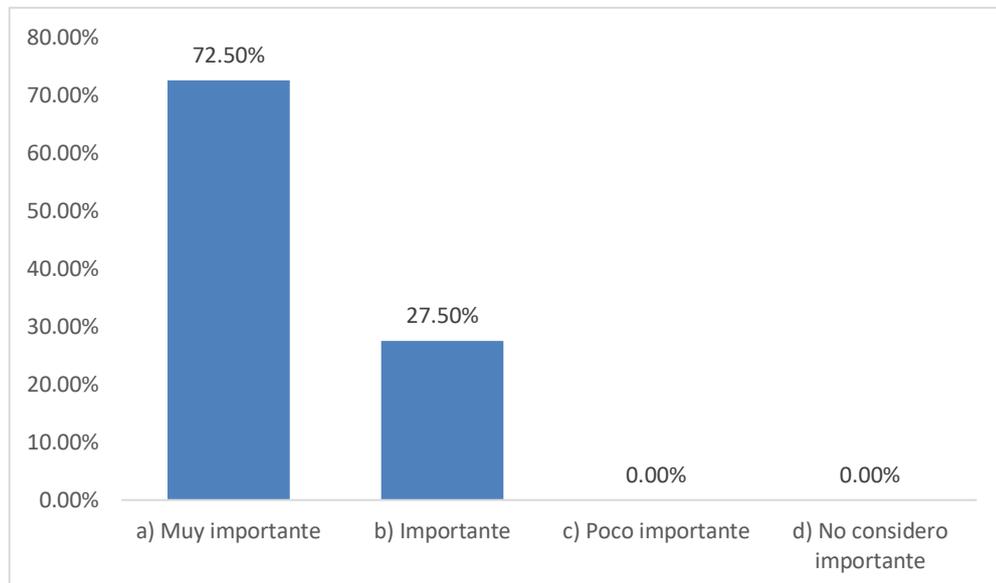


Ilustración 4-11: Percepción de la importancia de la eficiencia de logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes de la Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 72,50% de los encuestados considera que la eficiencia es muy importante en el logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Además, el 27,50% de los encuestados cree que la eficiencia es importante en este contexto. No se tomó respuestas para las opciones "poco importante" o "no considero que sea importante".

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados valora y reconoce la importancia de la eficiencia en el logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes en la cooperativa. Esta percepción refuerza la idea de que una operación eficiente es fundamental para brindar un servicio de calidad, cumplir con los objetivos establecidos y garantizar la satisfacción de los miembros/clientes.

La cooperativa puede aprovechar esta percepción positiva para continuar enfocándose en mejorar su eficiencia en diferentes aspectos de su funcionamiento. Esto puede incluir la optimización de procesos internos, la implementación de tecnología adecuada y la capacitación continua del personal.

Al continuar priorizando la eficiencia, la cooperativa puede mejorar su competitividad, fortalecer la confianza de los miembros/clientes y lograr un mayor éxito en la consecución de sus metas organizacionales.

Pregunta 12

¿En qué medida cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha incorporado prácticas o iniciativas de innovación ambiental en sus operaciones?

Tabla 4-22: Medida de incorporación de prácticas o iniciativas de innovación ambiental

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) En gran medida	13	32,50%
b) Moderadamente	17	42,50%
c) En poca medida	9	22,50%
d) No ha incorporado prácticas de innovación ambiental	1	2,50%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.



Ilustración 4-12: Medida de incorporación de prácticas o iniciativas de innovación ambiental

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 32,50% de los encuestados cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha incorporado prácticas o iniciativas de innovación ambiental en gran medida en sus operaciones. Además, el 42,50% de los encuestados considera que se han incorporado moderadamente, mientras que el 22,50% piensa que se han incorporado en poca medida. Solo el 2,50% de los encuestados afirma que la cooperativa no ha incorporado prácticas de innovación ambiental.

Estos resultados indican que una parte considerable de los encuestados reconoce que la cooperativa ha implementado prácticas o iniciativas de innovación ambiental en cierta medida. Esto sugiere un nivel de conciencia y esfuerzo por parte de la cooperativa para abordar temas relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente en sus operaciones.

Sin embargo, también es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo de los encuestados percibe que la incorporación de prácticas de innovación ambiental ha sido moderada o en poca medida. Esto puede indicar que aún hay margen de mejora en términos de la amplitud y la efectividad de las iniciativas ambientales implementadas.

Pregunta 13

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito debería priorizar la implementación de soluciones tecnológicas y prácticas sostenibles para reducir su impacto ambiental?

Tabla 4-23: Percepción de priorización de implementos de soluciones tecnológicas sostenibles

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
a) Sí, definitivamente	27	67,50%
b) En cierta medida	13	32,50%
c) No lo creo	0	0,00%
Total	40	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

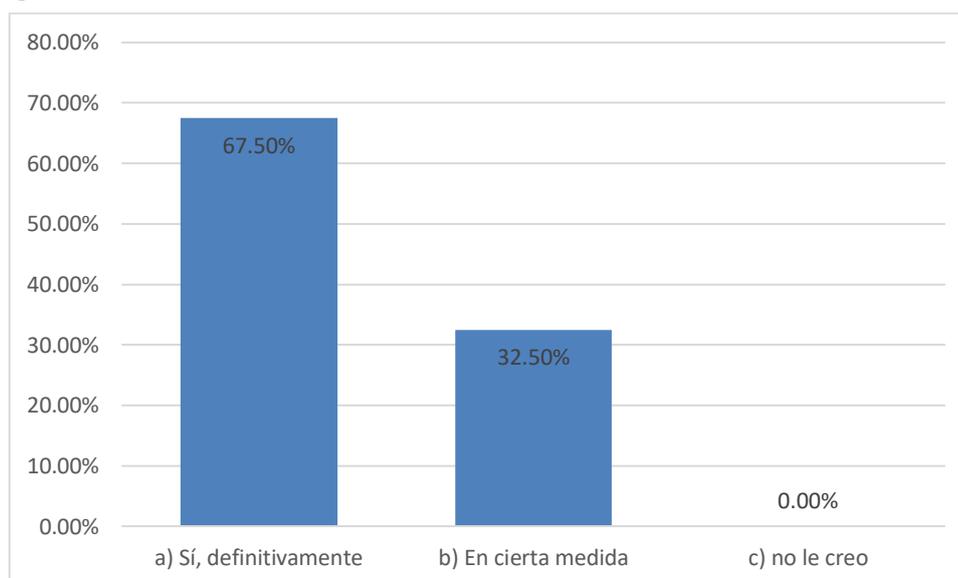


Ilustración 4-13: Percepción de priorización de implementos de soluciones tecnológicas sostenibles.

Fuente: Encuestas aplicadas a los trabajadores de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El resultado muestra que el 67,50% de los encuestados considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito debería priorizar la implementación de soluciones tecnológicas y prácticas sostenibles para reducir su impacto ambiental. Además, el 32,50% de los encuestados piensa que esto debería hacerse en cierta medida. No hay ninguna respuesta para la opción "No lo creo".

Estos resultados indican un claro apoyo por parte de la mayoría de los encuestados hacia la idea de que la cooperativa debería priorizar la implementación de soluciones tecnológicas y prácticas sostenibles para reducir su impacto ambiental. Esta percepción refleja una creciente conciencia sobre la importancia de abordar los desafíos ambientales y la necesidad de que las organizaciones adopten un enfoque más sostenible en sus operaciones.

El hecho de que más del 67% de los encuestados esté convencido de que la cooperativa debería tomar medidas en esta dirección sugiere que existe un fuerte respaldo para que la cooperativa se comprometa con la sostenibilidad ambiental.

Pregunta 14

¿Qué tipo de tecnología considera que se necesita implementar o mejorar para optimizar el desempeño de la Cooperativa?

Análisis: Las respuestas fueron muy variadas, sin embargo, todas giraban en torno a: mejorar los aplicativos de que dispone la cooperativa, mejorar la plataforma de gestión interna de procesos, mejorar los medios electrónicos de interacción cliente-cooperativa.

Interpretación: Existe una necesidad reconocida de implementar o mejorar diferentes aspectos tecnológicos dentro de la cooperativa con el objetivo de optimizar su desempeño. Los socios desean una mayor conveniencia y accesibilidad a través de una aplicación móvil específica para sus necesidades.

Además, se reconoce la importancia de mejorar el sistema financiero, incluyendo el Core financiero ya que este no se encuentra actualizado y las actualizaciones son costosas y el correo financiero, para agilizar los procesos y mejorar la comunicación interna. Existe un énfasis en la virtualización y el uso de tecnología móvil para permitir que los trabajadores de la cooperativa se

conecten y realicen tareas fuera de la oficina, pero esta última no es concebible debido a la información confidencial con la que laboran diariamente.

La automatización de procesos y la promoción del uso de la página virtual son consideradas estrategias para activar las operaciones y reducir la dependencia de procesos manuales. También se destaca la necesidad de mejorar la seguridad de la información, tanto a través de actualizaciones en la red LAN como mediante la implementación de tecnologías de inteligencia artificial para mejorar el control de procesos y la atención al cliente.

Pregunta 15

¿Cuáles considera que son las fortalezas del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Análisis: las respuestas fueron muy variadas, sin embargo, las mismas giraron en torno a reconocer el potencial aptitudinal de los colaboradores debido a su nivel de profesionalización y a la capacitación constante, así como también hubo una tendencia significativa a reconocer las capacidades del trabajo en equipo y, en menor medida, al compromiso con la institución y la dedicación al trabajo.

Interpretación: las fortalezas del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito revela un equipo de empleados altamente capacitados y comprometidos. Su disposición para adquirir nuevos conocimientos, trabajar en equipo, adaptarse al cambio y buscar constantemente la mejora demuestran una actitud proactiva y una mentalidad de crecimiento. Estas fortalezas contribuyen a un ambiente laboral favorable, la eficiencia en la prestación de servicios y el desarrollo individual y colectivo dentro de la organización. Además, la promoción de puestos y el apoyo brindado por el departamento de talento humano refuerzan la valoración y el desarrollo del personal.

Pregunta 16

¿Qué aspectos cree que se podrían mejorar en la gestión del talento humano para potenciar el desarrollo y el compromiso de los empleados en la Cooperativa?

Análisis: las respuestas también fueron heterogéneas, con un predominio significativo de que las mejoras deberían ir orientadas a más capacitación, mejores incentivos y mejoras en general en el marco de la gestión de talento humano llevada a cabo por la organización.

Interpretación: los aspectos a mejorar en la gestión del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito revela la necesidad de enfocarse en el desarrollo y compromiso de los empleados. Se destaca la importancia de brindar más capacitaciones, establecer políticas claras, ofrecer motivación económica y anímica, mejorar la estabilidad laboral y la comunicación interna, cumplir con las normativas laborales y reconocer el trabajo realizado. Además, se resalta la necesidad de implementar estrategias de gestión de talento, organizar programas de capacitación y ofrecer incentivos. También se sugiere la creación de un plan de carreras adecuado, una mejora en el área de talento humano y una comunicación efectiva. Estas acciones promoverán el desarrollo personal y profesional de los empleados, generando un mayor compromiso y contribuyendo al éxito de la cooperativa.

Pregunta 17

¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para mejorar la eficiencia operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Análisis: las respuestas giraron en torno a dos vertientes, por un lado, en referencia a mejoras en la gestión del talento humano de las cooperativas en función a capacitaciones y beneficios laborales, y por otro, a mejoras de los procesos, sobre todo en lo que respecta a la atención al cliente.

Interpretación: para mejorar la eficiencia operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito destaca la importancia de aumentar las capacitaciones del personal, delimitar funciones claras, fomentar la estabilidad laboral y el crecimiento profesional, implementar tecnología y servicios digitales, mejorar la comunicación interna, optimizar los procesos de gestión, promover la autonomía en cada área y reconocer el trabajo realizado. Estas acciones contribuirán a agilizar los procesos, mejorar la atención al cliente, incrementar la productividad y garantizar una operación más eficiente en la cooperativa.

Pregunta 18

¿Qué acciones o medidas sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito pueda tomar para promover y fortalecer la innovación ambiental en su funcionamiento?

Análisis: las respuestas estuvieron orientadas principalmente al establecimiento de acciones puntuales sobre el mejor uso del papel utilizado en la cooperativa, así como el uso eficiente de la

electricidad. Por otro lado, también hubo sugerencias de organizar actividades de promoción institucional de acciones para la preservación del medio ambiente y la colocación de plantas ornamentales dentro de las instalaciones de la cooperativa.

Interpretación: para promover la innovación ambiental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se centra en reducir el uso de papel, fomentar el reciclaje, optimizar el uso de recursos, adoptar tecnología, cumplir con reglamentos ambientales y promover productos y servicios financieros verdes. Estas iniciativas buscan concientizar y educar sobre el medio ambiente, medir y reducir la huella ambiental, e incorporar criterios ambientales en las políticas y decisiones de la cooperativa. En general, se busca fortalecer la sostenibilidad ambiental en todas las áreas de funcionamiento de la cooperativa.

4.1.3. Resultados del instrumento aplicado a los socios de las Cooperativas

El instrumento diseñado para tal fin fue aplicado a 366 socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Pregunta 1

¿Cuál es su género?

Tabla 4-24: Género de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	202	55,19%
Hombre	164	44,81%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.



Ilustración 4-14: Género de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS: En relación con el género de los socios encuestados 55,19% correspondió a mujeres, mientras que 44,81% a hombres.

INTERPRETACIÓN: En la presente encuesta realizada a socios y clientes se puede observar que la mayor cantidad representa a las mujeres.

Pregunta 2

¿Cuál es su edad?

Tabla 4-25: Edad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Grupo	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25 años	26	7,10%
26 a 30 años	46	12,57%
31 a 36 años	59	16,12%
36 a 40 años	2	0,55%
40 a 45 años	123	33,61%
46 a 50 años	72	19,67%
51 a 55 años	19	5,19%
56 a 60 años	11	3,01%
61 años en adelante	8	2,19%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

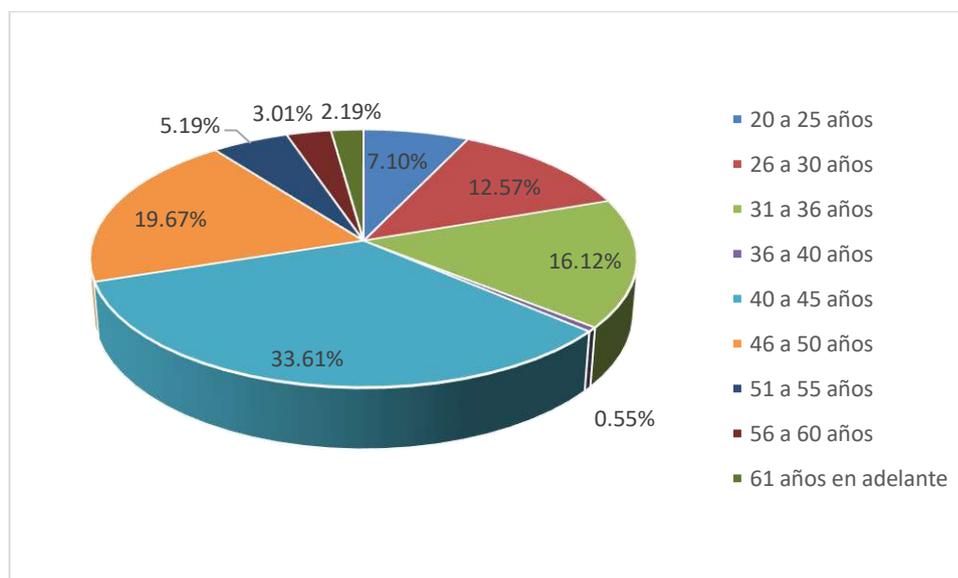


Ilustración 4-15: Edad de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La distribución de edades de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito revela que el grupo más numeroso se encuentra en el rango de 36 a 40 años, representando aproximadamente el 33,61% del total. Le siguen en importancia los grupos de 20 a 25 años (19,67%) y de 26 a 30 años (16,12%). Los grupos de 40 a 45 años, 46 a 50 años y 51 a

55 años también tienen una presencia significativa, con aproximadamente el 12,57%, 7,10% y 5,19% respectivamente. Los grupos de mayor edad, de 56 a 60 años y 61 años en adelante, tienen una representación más baja, con aproximadamente el 3,01% y 2,19% respectivamente. Esta distribución diversa muestra una amplia participación de diferentes grupos de edad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Pregunta 3

¿Actualmente es socio de alguna de estas cooperativas?

Tabla 4-26: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2

Cooperativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Minga Ltda.	185	50,55%
b) Educadores de Chimborazo	181	49,45%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

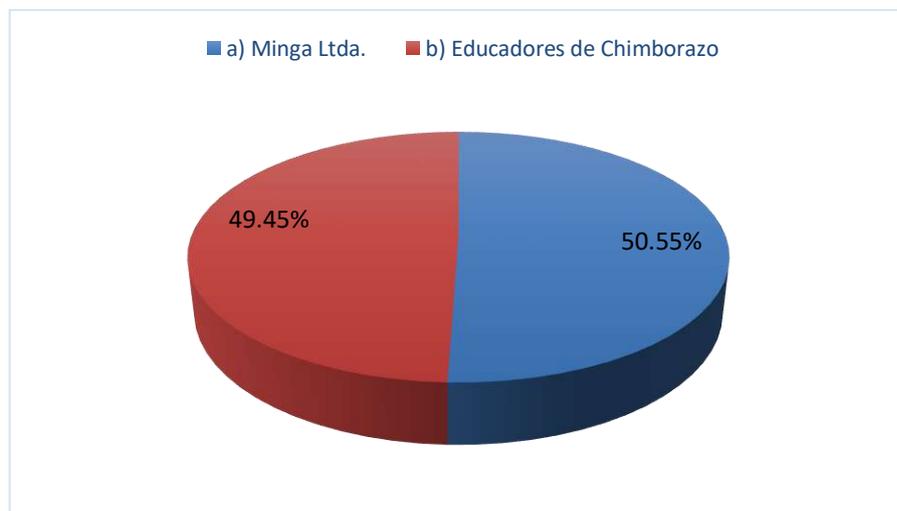


Ilustración 4-16: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los datos obtenidos, la cooperativa "Minga Ltda." cuenta con aproximadamente el 50,55% de los socios, mientras que la cooperativa "Educadores de Chimborazo" tiene alrededor del 49,45% de los socios. Esta distribución casi equitativa sugiere que ambas cooperativas tienen una base de socios sólida y una presencia significativa en el

mercado. Además, revela una competencia equilibrada entre las cooperativas, ya que no hay una clara dominancia de una sobre la otra en términos de participación de socios. Estos datos podrían ser relevantes para los análisis de mercado y la toma de decisiones estratégicas para ambas cooperativas, ya que podrían buscar fortalecer su posición y atraer a nuevos socios a través de estrategias competitivas y diferenciadoras.

Pregunta 4

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece tasas de interés competitivas en comparación con otras instituciones financieras del mercado?

Tabla 4-27: Tasas de interés competitivas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	295	80,60%
No	71	19,40%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

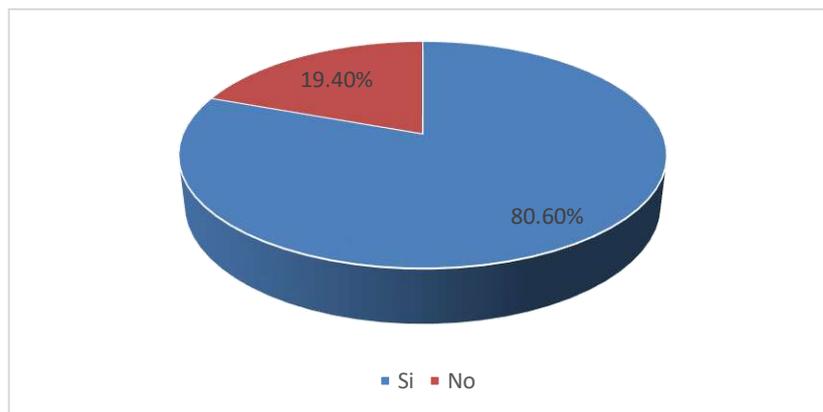


Ilustración 4-17: Tasas de interés competitivas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Estos resultados indican que el 80,60% reflejando la gran mayoría de los encuestados percibe que la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda tasas de interés competitivas en relación con otras instituciones financieras. Esta percepción positiva puede ser un indicador de la confianza que los socios y clientes tienen en la cooperativa y su capacidad para ofrecer condiciones financieras favorables.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 19,40% de los encuestados no considera que las tasas de interés de la cooperativa sean competitivas en comparación con otras instituciones. Esto podría ser una oportunidad para que la cooperativa evalúe su política de tasas de interés y realice análisis comparativos con otras entidades financieras para asegurarse de que se mantenga competitiva en el mercado y satisfaga las expectativas de todos los socios y clientes.

Pregunta 5

¿Qué tan satisfecho/a está con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras?

Tabla 4-28: Calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy satisfecho/a	156	42,62%
b) Satisfecho/a	165	45,08%
c) Insatisfecho/a	36	9,84%
d) Muy insatisfecho/a	9	2,46%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

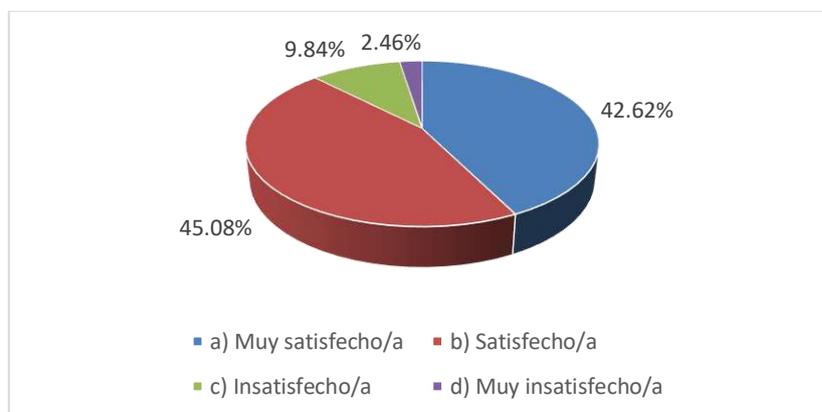


Ilustración 4-18: Calidad de los productos y servicios ofrecidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En relación con qué tan satisfecho/a está con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones

financieras, el 42.62% dijo estar muy satisfecho, 45,08% satisfecho, 9,84% insatisfecho y 2,46% muy insatisfecho

Interpretación: La mayoría de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa. Esta alta proporción de satisfacción puede ser un indicador positivo de la calidad y el nivel de atención al cliente proporcionados por la cooperativa.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje de encuestados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho. Esto sugiere que aún hay margen de mejora para satisfacer plenamente las expectativas de todos los clientes. La cooperativa puede utilizar estos datos para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en sus productos, servicios y procesos con el objetivo de aumentar la satisfacción general del cliente.

Pregunta 6

¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene una ventaja competitiva en términos de atención al cliente en comparación con otras instituciones financieras?

Tabla 4-29: Ventajas competitivas entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	298	81,42%
b) No	68	18,58%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

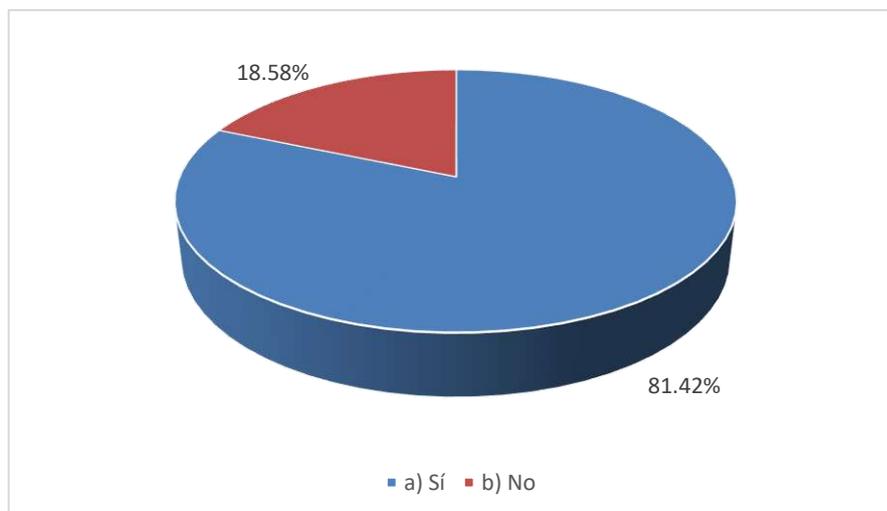


Ilustración 4-19: Ventajas competitivas entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 81,42% de los encuestados considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene una ventaja competitiva en términos de atención al cliente en comparación con otras instituciones financieras, mientras que el 18,58% no comparte esta percepción. Para satisfacer a aquellos que no ven una ventaja competitiva, la cooperativa puede implementar acciones como evaluación de la experiencia del cliente, capacitación del personal, mejora de los canales de comunicación y personalización de servicios, con el objetivo de mejorar y fortalecer su ventaja competitiva en términos de atención al cliente.

Pregunta 7

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera efectiva la tecnología para mejorar la experiencia del socio y agilizar los procesos?

Tabla 4-30: Manejo de tecnología para el socio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	286	78,14%
b) No	80	21,86%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

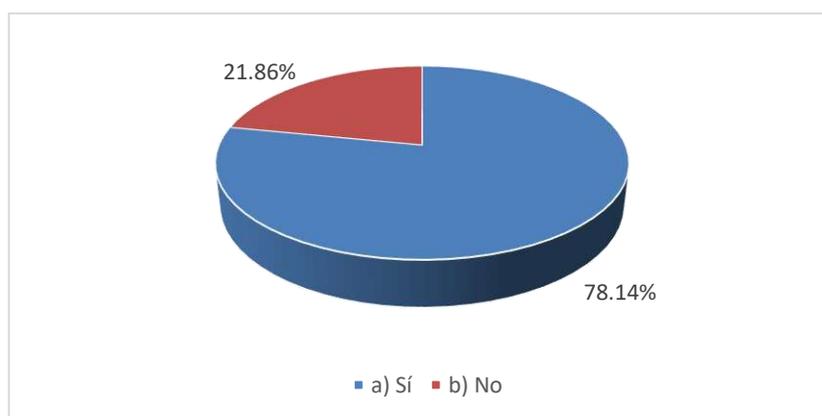


Ilustración 4-20: Manejo de tecnología para el socio

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En relación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera efectiva la tecnología para mejorar la experiencia del socio y agilizar los procesos, el 78,14% dijo que sí, mientras que el 21,86% restante dijo que no.

Interpretación: Estos resultados reflejan una mayoría que reconoce el uso eficiente de la tecnología por parte de la cooperativa, lo que implica la implementación exitosa de soluciones tecnológicas que mejoran la experiencia de los socios y optimizan los procesos internos. Sin embargo, el porcentaje de encuestados insatisfechos indica la necesidad de evaluar y abordar las preocupaciones planteadas. Para mejorar aún más el uso de la tecnología, la cooperativa puede realizar evaluaciones de infraestructura tecnológica, recopilar retroalimentación de los socios, invertir en actualizaciones tecnológicas, ofrecer capacitación y educación adecuadas, y mantenerse actualizada con las últimas tendencias y soluciones tecnológicas. De esta manera, la cooperativa podrá seguir mejorando la experiencia del socio y agilizar los procesos mediante el uso efectivo de la tecnología.

Pregunta 8

¿Cuán importante cree que es para la Cooperativa de Ahorro y Crédito invertir en tecnología para mantenerse competitiva en el mercado?

Tabla 4-31: Importancia de invertir en tecnología

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy importante	208	56,83%
b) Importante	106	28,96%
c) Poco importante	43	11,75%
d) Nada importante	9	2,46%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

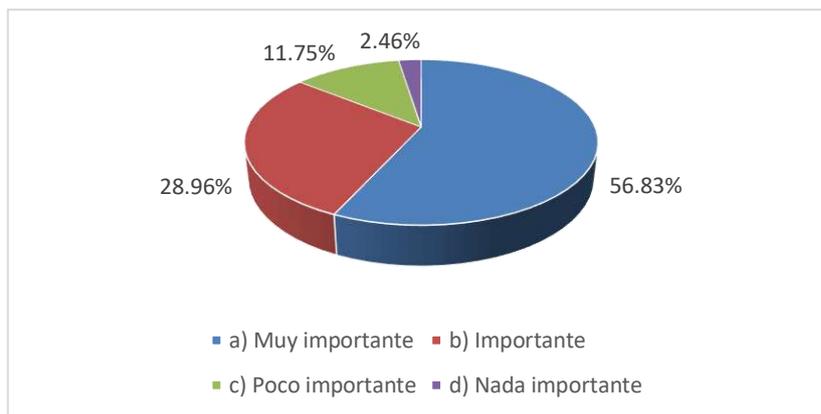


Ilustración 4-21: Importancia de invertir en tecnología

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En lo que se refiere a cuán importante cree que es para la Cooperativa de Ahorro y Crédito invertir en tecnología para mantenerse competitiva en el mercado, el 56,83% dijo que muy importante, 28,96% importante, 11,75% poco importante y 2,46% nada importante.

Interpretación: Estos resultados subrayan la importancia estratégica de la tecnología en el panorama financiero actual y la necesidad de la cooperativa de adaptarse a las demandas cambiantes de los socios y del mercado. Para responder a esta necesidad, la cooperativa debe priorizar la inversión en tecnología mediante el desarrollo e implementación de soluciones innovadoras que mejoren la experiencia del socio, optimicen los procesos internos y fomenten la competitividad. Además, es vital realizar una investigación de mercado continua para identificar nuevas oportunidades tecnológicas y establecer alianzas estratégicas con proveedores y Fintech para aprovechar su experiencia y acceso a soluciones vanguardistas. Al invertir en educación y capacitación del personal, la cooperativa garantizará una adopción efectiva de la tecnología y una prestación de servicios de calidad, permitiéndole mantenerse a la vanguardia en un mercado cada vez más digitalizado y satisfacer las expectativas en constante evolución de los socios.

Pregunta 9

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente para brindar un servicio de calidad?

Tabla 4-32: Equipo de trabajo y servicio de calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	305	83,33%

b) No	61	16,67%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

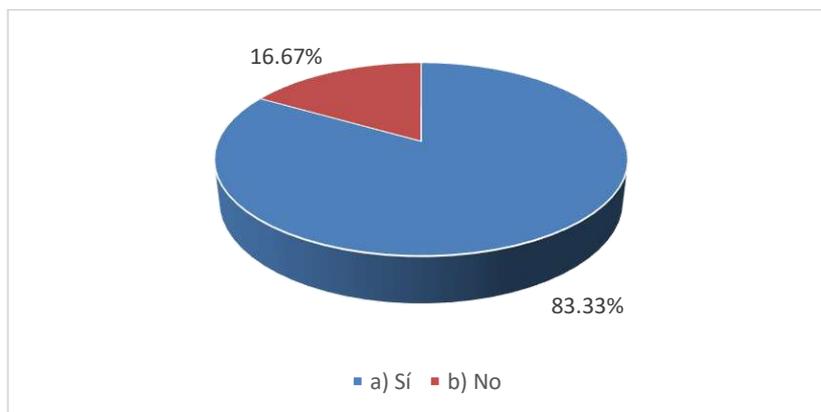


Ilustración 4-22: Equipo de trabajo y servicio de calidad.

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: Respecto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente para brindar un servicio de calidad, el 83,33% dijo que sí, mientras que 16,67% dijo que no.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas (83,33%) considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente para brindar un servicio de calidad. Sin embargo, es importante destacar que la opinión de los encuestados puede estar influenciada por sus experiencias individuales y no necesariamente refleja la realidad objetiva. Para asegurar y mejorar la calidad del servicio, la cooperativa podría implementar estrategias como programas de capacitación continuos, evaluaciones de desempeño, recopilación de retroalimentación de los miembros y clientes, inversión en desarrollo profesional y monitoreo constante de la satisfacción del cliente. Estas acciones permitirían fortalecer las habilidades del equipo, abordar áreas de mejora y garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes.

Pregunta 10

¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y el trato entregado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras?

Tabla 4-33: Atención y trato por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy satisfecho/a	210	57,38%
b) Satisfecho/a	126	34,43%
c) Insatisfecho/a	22	6,01%
d) Muy insatisfecho/a	8	2,19%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

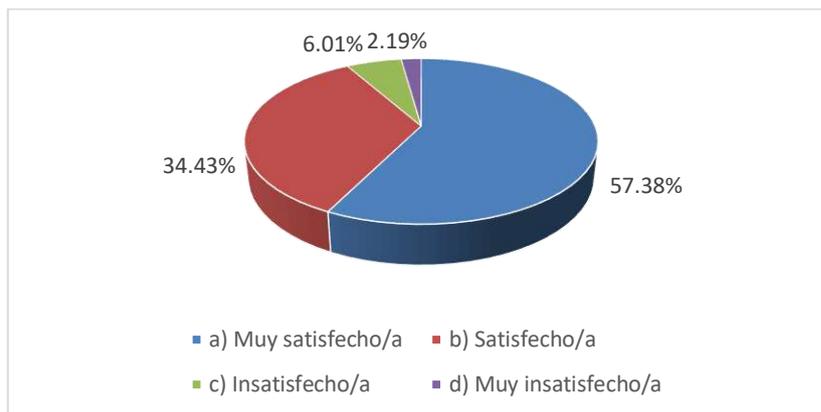


Ilustración 4-23: Atención y trato por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: Con relación a que tan satisfecho/a está con la atención y el trato recibido por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras, el 57,38% dijo estar muy satisfecho, 34,43% satisfecho, 6,01% insatisfecho y 2,19% muy insatisfecho.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas (57,38%) se muestran muy satisfechas con la atención y el trato entregado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras, mientras que un 34,43% se considera satisfecho. Sin embargo, existe un porcentaje minoritario de insatisfechos, con un 6,01% declarándose insatisfechos y un 2,19% muy insatisfechos. Estos resultados indican un nivel general de satisfacción positivo, pero también señalan áreas de mejora. Para abordar esta situación, la cooperativa debe evaluar las necesidades y preocupaciones de los clientes insatisfechos, mejorar la capacitación y la calidad del servicio, y mantener un monitoreo constante de la satisfacción del cliente para identificar y abordar los problemas de manera oportuna. El objetivo es mantener y mejorar la satisfacción de los clientes satisfechos y reducir el número de insatisfechos, fortaleciendo así la reputación y la competitividad de la cooperativa en el sector financiero.

Pregunta 11

¿Considera que la infraestructura física de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumple con los estándares necesarios para brindar un servicio eficiente y seguro, con espacios cómodos higiénicos y buenas condiciones?

Tabla 4-34: Infraestructura y espacios adecuados para los socios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	227	62,02%
b) No	86	23,50%
c) A veces	53	14,48%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

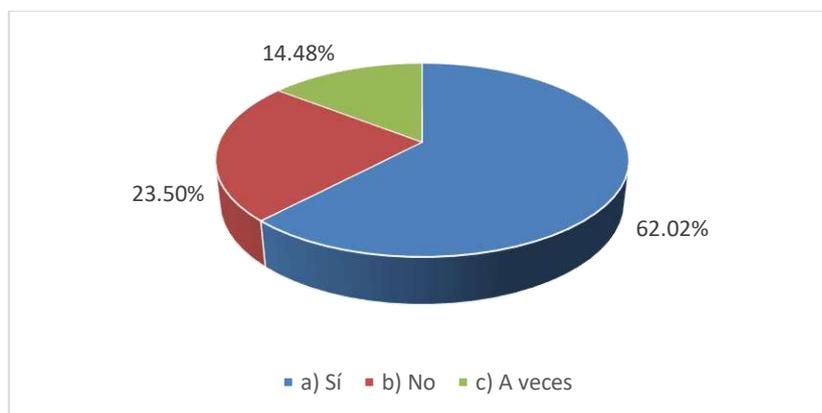


Ilustración 4-24: Infraestructura y espacios adecuados para los socios

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En lo que refiere a la infraestructura física de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumple con los estándares necesarios para brindar un servicio eficiente y seguro, con espacios cómodos, higiénicos y buenas condiciones, 62,02% dijo que sí, 23,50% no y 14,48% a veces.

Interpretación: Los resultados muestran una percepción general positiva de la infraestructura física de la cooperativa, pero también señalan la necesidad de atender las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y trabajar en la mejora continua de la infraestructura. Al invertir en mantenimiento regular, realizar mejoras específicas y promover la transparencia con los clientes, la cooperativa podrá proporcionar un entorno físico de calidad que cumpla con los estándares necesarios para brindar un servicio eficiente, seguro y cómodo a sus clientes.

Pregunta 12

¿Qué tan satisfecho/a está con las herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar operaciones financieras y brindar servicios a los socios?

Tabla 4-35: Herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy satisfecho/a	206	56,28%
b) Satisfecho/a	132	36,07%
c) Insatisfecho/a	22	6,01%
d) Muy insatisfecho/a	6	1,64%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

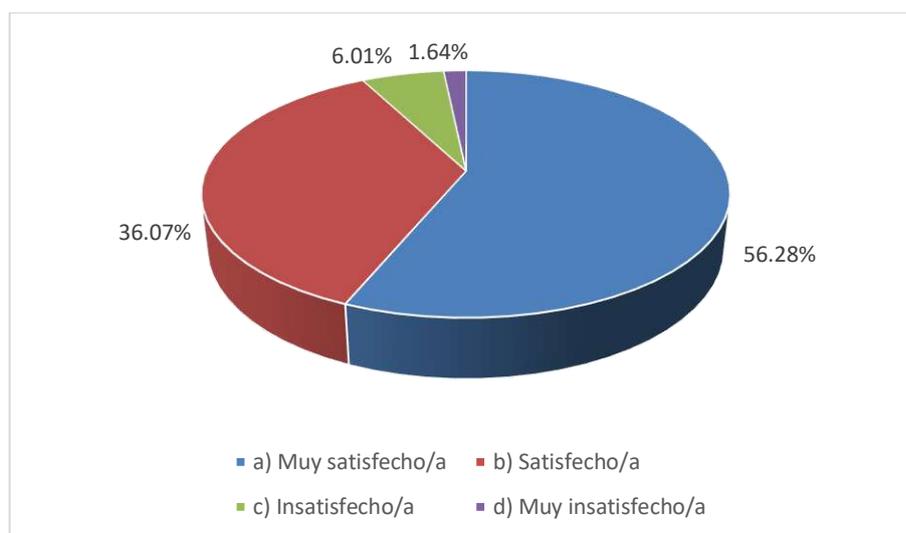


Ilustración 4-25: Herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En lo que respecta a que tan satisfecho/a está con las herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar operaciones financieras y brindar servicios a los socios, 56,28% dijo que muy satisfecho, 36,07% satisfecho, 6,01% insatisfecho y 1,64% muy insatisfecho.

Interpretación: Estos resultados indican un nivel general de satisfacción favorable con las soluciones tecnológicas implementadas por la cooperativa. Sin embargo, es importante atender las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y tomar medidas correctivas para mejorar las herramientas y sistemas tecnológicos. La cooperativa podría considerar la actualización de la infraestructura tecnológica, la mejora de la usabilidad y la seguridad, así como la capacitación del personal para brindar un soporte adecuado a los socios. Al trabajar en la mejora continua de la infraestructura tecnológica, la cooperativa podrá optimizar la experiencia de sus socios y garantizar un servicio eficiente y satisfactorio en el entorno digital.

Pregunta 13

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda un proceso de solicitud y aprobación de préstamos o créditos de manera eficiente y ágil?

Tabla 4-36: Proceso de solicitud y aprobación de créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	309	84,43%
b) No	57	15,57%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

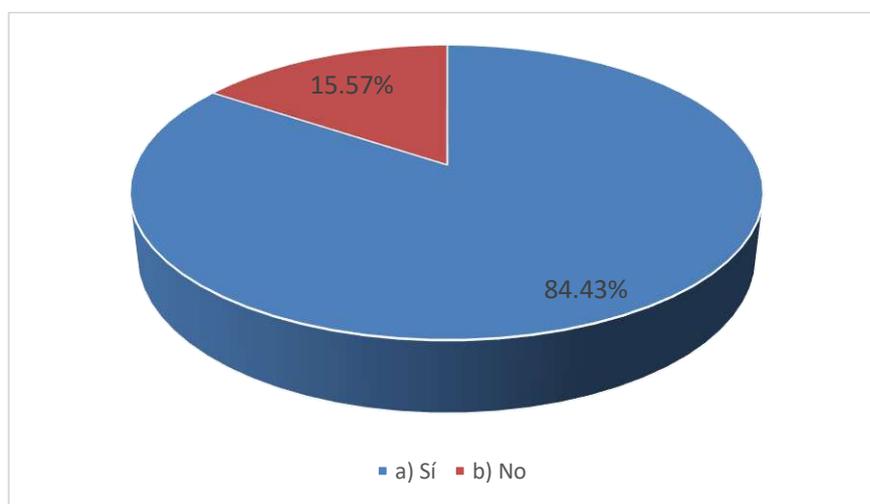


Ilustración 4-26: Proceso de solicitud y aprobación de créditos

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En relación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda un proceso de solicitud y aprobación de créditos o créditos de manera eficiente y ágil, el 84,43% respondió que sí, mientras que el 15,57% dijo que no.

Interpretación: Estos resultados resaltan la necesidad de abordar las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y buscar soluciones para mejorar el proceso. La cooperativa podría considerar la optimización de los procedimientos internos, la implementación de tecnología y herramientas digitales para agilizar el proceso de solicitud y aprobación, así como mejorar la comunicación y la transparencia con los solicitantes de préstamos o créditos. Además, es esencial recopilar y analizar regularmente la retroalimentación de los clientes para identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes continuos. Al tomar medidas para abordar las inquietudes planteadas y mejorar la eficiencia y agilidad del proceso, la cooperativa podrá ofrecer un servicio de préstamos y créditos más satisfactorio y competitivo, fortaleciendo así la confianza y la relación con sus socios y clientes.

Pregunta 14

¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de respuesta y la capacidad de resolución de consultas o problemas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-37: Capacidad y tiempo de resolución de problemas o consultas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy satisfecho/a	193	52,73%
b) Satisfecho/a	137	37,43%
c) Insatisfecho/a	29	7,92%
d) Muy insatisfecho/a	7	1,91%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

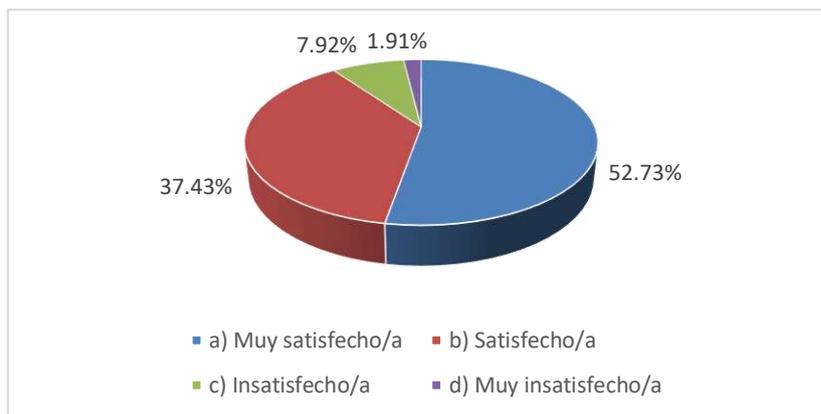


Ilustración 4-27: Capacidad y tiempo de resolución de problemas o consultas

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de las personas encuestadas 52,73% se muestran muy satisfechas con el tiempo de respuesta y la capacidad de resolución de consultas o problemas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Además, un 37,43% se considera satisfecho/a en este aspecto. Sin embargo, existe un porcentaje minoritario de encuestados, 7,92% insatisfechos y 1,91% muy insatisfechos. Para abordar esta situación, la cooperativa debe tomar medidas para mejorar los tiempos de respuesta, asignar recursos adecuados y mejorar la comunicación con los clientes. La capacitación continua del personal en atención al cliente y resolución de problemas también es crucial. Recopilar la retroalimentación de los clientes y realizar encuestas de satisfacción periódicas proporcionará información valiosa para realizar ajustes y mejoras continuas. Al tomar estas acciones, la cooperativa podrá mejorar la satisfacción general de los clientes y fortalecer la relación con ellos.

Pregunta 15

¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera eficiente los recursos disponibles para brindar productos y servicios financieros de calidad a sus socios?

Tabla 4-38: Recursos disponibles para brindar productos y servicios de calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	315	86,07%
b) No	51	13,93%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

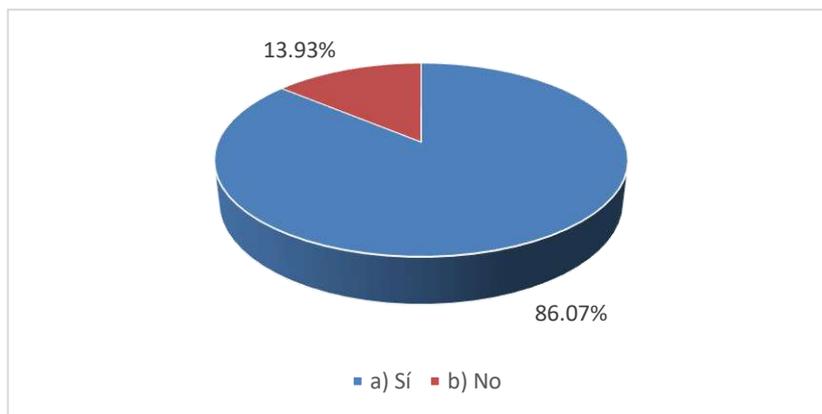


Ilustración 4-28: Recursos disponibles para brindar productos y servicios de calidad

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados (86,07%) considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera eficiente los recursos disponibles para brindar productos y servicios financieros de calidad a sus socios. Esto indica una alta satisfacción y confianza en la capacidad de la cooperativa para gestionar sus recursos. Sin embargo, un 13,93% de los encuestados no comparte esta opinión. La cooperativa debe abordar las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y buscar mejoras en los procesos internos, la asignación de recursos y la comunicación con los socios. Al hacerlo, podrá fortalecer su capacidad para brindar productos y servicios financieros de calidad y mejorar la satisfacción de sus socios.

Pregunta 16

¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece productos y servicios financieros innovadores que se adapten a tus necesidades y preferencias?

Tabla 4-39: Productos y servicios innovadores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	296	80,87%
b) No	70	19,13%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

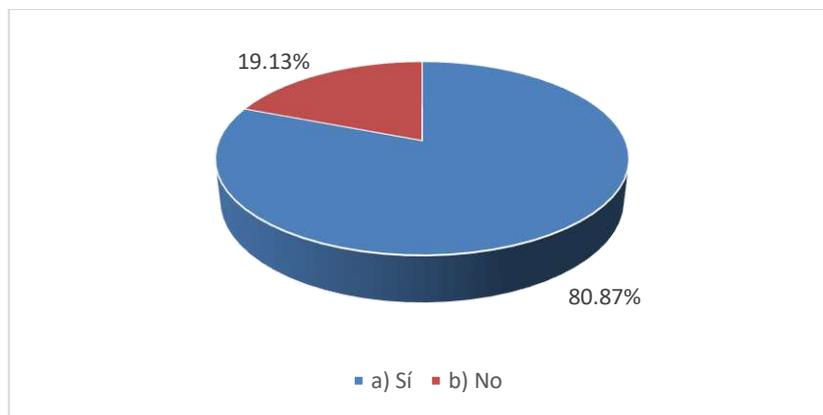


Ilustración 4-29: Productos y servicios innovadores

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: En lo que respecta la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece productos y servicios financieros innovadores que se adapten a tus necesidades y preferencias, el 80,87% respondió que sí, mientras que 19,13% dijo que no.

Interpretación: Aunque la mayoría de los encuestados considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece productos y servicios financieros innovadores que se adaptan a sus necesidades y preferencias, es esencial abordar las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y trabajar en la mejora continua de la oferta. Al adoptar una mentalidad de innovación, realizar análisis de mercado y escuchar activamente a los socios, la cooperativa podrá mantenerse a la vanguardia y ofrecer soluciones financieras que satisfagan las expectativas cambiantes de los socios. La cooperativa debe establecer canales de comunicación efectivos para recibir comentarios y sugerencias de los socios, y utilizar esta información para mejorar y ajustar la oferta de productos y servicios financieros.

Pregunta 17

¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito fomenta un entorno propicio para la generación de nuevas ideas y la implementación de proyectos innovadores en beneficio de los socios?

Tabla 4-40: Entorno propicios para nuevas ideas y proyectos innovadores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	306	83,61%
b) No	60	16,39%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

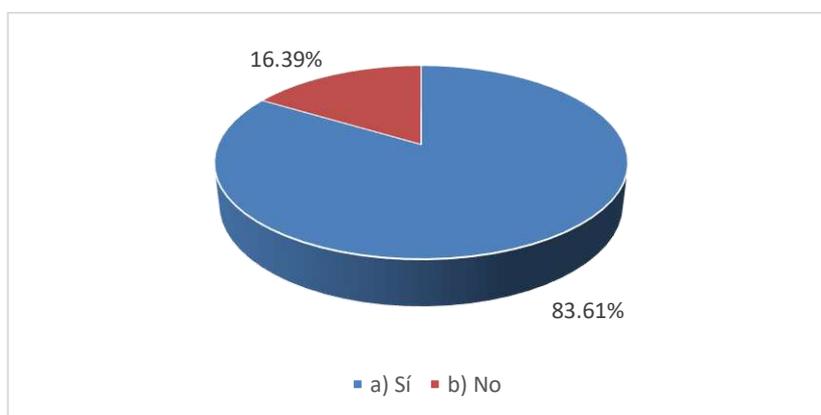


Ilustración 4-30: Entorno propicios para nuevas ideas y proyectos innovadores

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: La Cooperativa de Ahorro y Crédito fomenta un entorno propicio para la generación de nuevas ideas y la implementación de proyectos innovadores en beneficio de los socios, el 83,61% respondió que sí, mientras que el 16,39% dijo que no.

Interpretación: Se considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito fomenta un entorno propicio para la generación de nuevas ideas y la implementación de proyectos innovadores en beneficio de los socios, es importante abordar las preocupaciones de los encuestados insatisfechos y buscar oportunidades de mejora. Al promover una cultura de innovación, establecer programas de apoyo, fomentar la comunicación abierta y la participación de los socios, la cooperativa podrá impulsar la generación de ideas y proyectos innovadores que brinden beneficios tangibles a sus socios y fortalezcan su posición en el mercado.

Pregunta 18

¿Ha recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 4-41: Frecuencia de capacitaciones para socios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí	138	37,70%
b) No	146	39,89%
c) A veces	82	22,40%
Total	366	100,00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

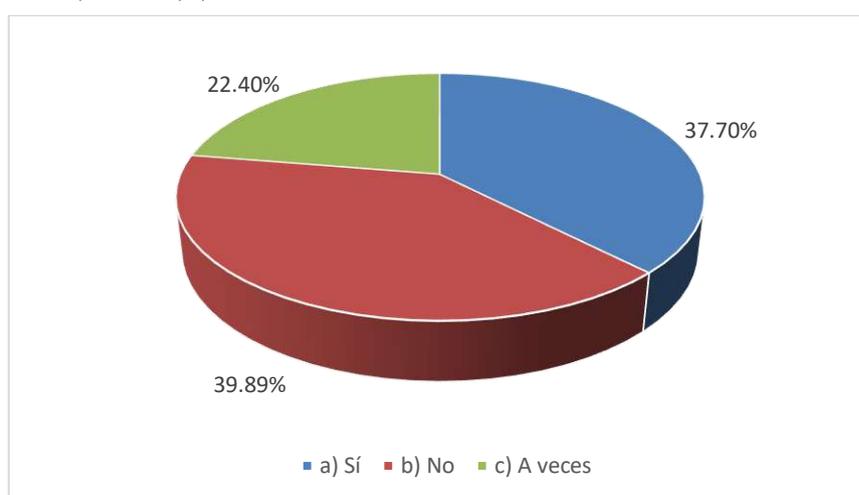


Ilustración 4-31: Frecuencia de capacitaciones para socios

Fuente: Encuestas aplicadas a los socios de las COAC del Segmento 2 en Riobamba 2023.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Análisis: Por último, en referencia a si ha recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el 37,70% dijo que sí, 39,89% no y 22,40% a veces.

Interpretación: Se observa que un porcentaje significativo de los encuestados (37,70%) ha recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, lo que indica una oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades. Sin embargo, un 39,89% de los encuestados no ha recibido capacitaciones, lo que revela una brecha en el acceso a estas oportunidades. Además, un 22,40% de los encuestados ha recibido capacitaciones solo ocasionalmente. Para abordar esta situación, es necesario mejorar y ampliar los programas de capacitación, identificar las necesidades de los socios y diseñar programas adaptados a ellos. Además, se debe garantizar la disponibilidad y accesibilidad de las capacitaciones de manera regular y diversificar los

formatos para adaptarse a las preferencias de los socios. Es fundamental que las capacitaciones aborden tanto aspectos técnicos como habilidades de desarrollo personal y profesional. Una comunicación clara y transparente sobre las oportunidades de capacitación y la promoción de la participación de los socios son cruciales para cerrar la brecha y brindar a todos los socios las oportunidades de desarrollo necesarias.

4.1.4. Indicadores financieros de las tres cooperativas del cantón Riobamba

A continuación, se presentan los indicadores financieros de las tres cooperativas de forma conjunta:

4.1.4.1. Cuentas del Activo

El activo se constituye por todos los derechos de que dispone la Cooperativa que, desde un punto de vista legal son reconocidos como parte de su propiedad e incluye desde el dinero que se encuentra contenido en sus cuentas y bóvedas, la infraestructura, materiales y equipos y los papeles negociables que estén girados a su nombre (créditos e inversiones).

Tabla 4-42: Cuentas del Activo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023 (Millones de USD)

Cuentas/Cooperativa	4 de octubre	Educadores Chimborazo	de	Minga
Otros Activos	0,2		0,1	0,5
Propiedades y Equipos	0,8		1,0	2,1
Bienes Realizables	0,3		0,0	0,0
Cuentas por Cobrar	0,6		0,2	0,6
Deudores por Acep.	-		-	-
Cartera de Créditos	51,7		21,6	29,7
Inversiones	3,9		2,5	0,6
Operaciones Interfinancieras	0,0		0,0	0,0
Fondos disponibles	4,6		3,8	2,0
Total Activo	62,1		29,1	35,4

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

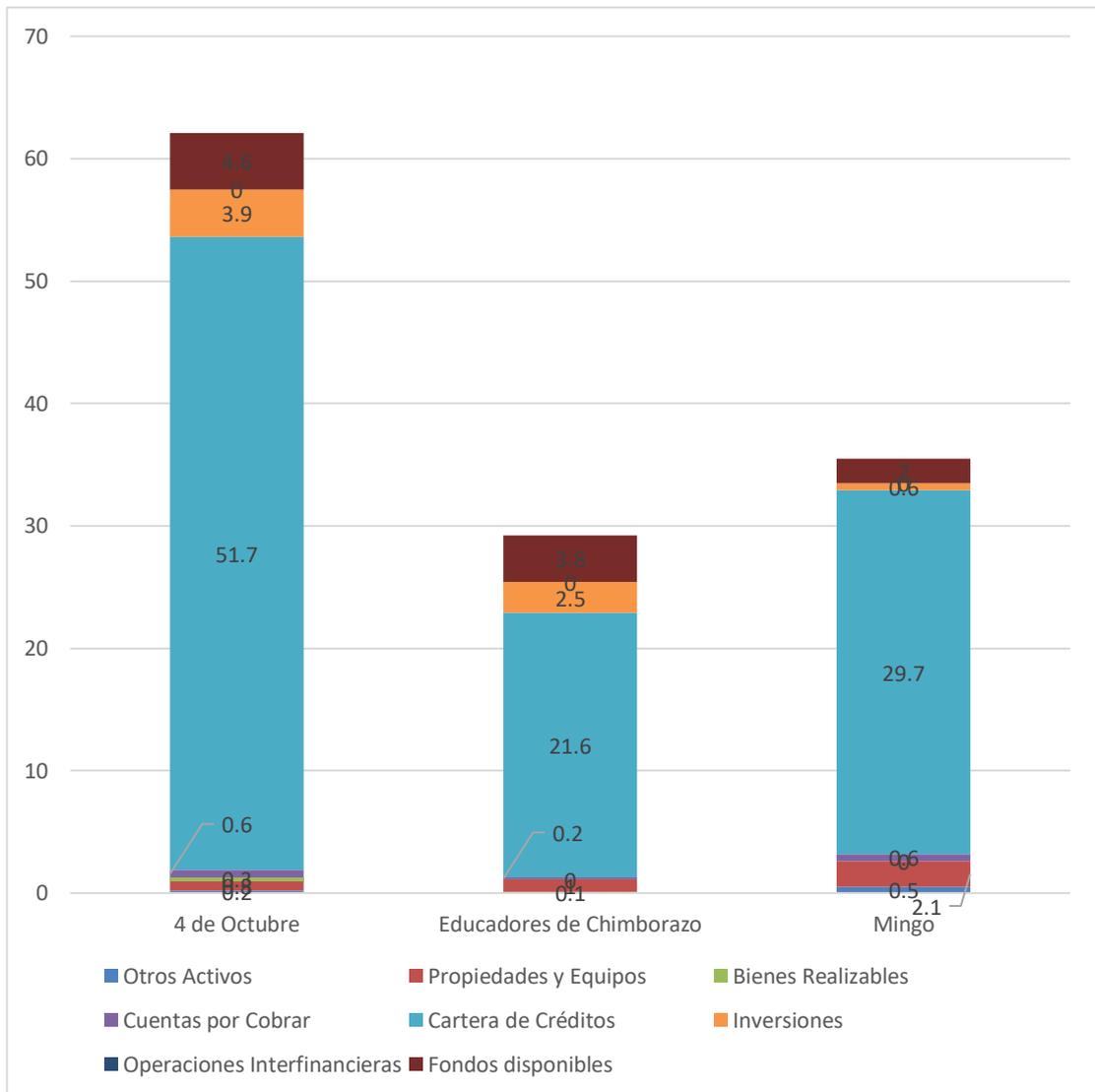


Ilustración 4-32: Cuentas del Activo

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En primer lugar, la cooperativa respecto a las cuentas del activo puede evidenciarse que la que posee un activo cuantitativamente más elevado es la 4 de octubre, seguida de Minga y, por último, la cooperativa Educadores de Chimborazo. Es de destacar que la conformación de un activo de calidad es una condición que permite a la cooperativa disponer de un mayor margen de capacidad de respuesta en función a acciones de intermediación financiera y a una mejor y mayor capacidad de respuesta operativa.

Composición del activo: En cada cooperativa, podemos ver diferentes categorías de activos, como otros activos, propiedades y equipos, bienes realizables, cuentas por cobrar, cartera de créditos, inversiones, operaciones Interfinancieras y fondos disponibles.

Cartera de créditos: La cooperativa 4 de octubre tiene la mayor cantidad de cartera de créditos con 51,7, lo que indica que tiene un volumen significativo de préstamos concedidos a sus socios o clientes. Las cooperativas Educadores de Chimborazo y Minga LTDA también tienen una cartera de créditos considerable, con 21,6 y 29,7 respectivamente.

Inversiones: La cooperativa 4 de octubre posee el mayor valor en inversiones, con 3,9. Las cooperativas Educadores de Chimborazo y Minga LTDA también tienen inversiones, pero de menor valor (2,5 y 0,6 respectivamente).

Propiedades y equipos: La cooperativa Educadores de Chimborazo tiene la mayor cantidad de propiedades y equipos, con un valor de 1. La cooperativa Minga LTDA también tiene una cantidad considerable de propiedades y equipos, con un valor de 2,1.

Fondos disponibles: La cooperativa 4 de octubre tiene la mayor cantidad de fondos disponibles, con 4,6. Las cooperativas Educadores de Chimborazo y Minga LTDA también tienen fondos disponibles, pero en menor cantidad (3,8 y 2 respectivamente). Los valores se han expresado en millones de dólares.

4.1.4.2. Cuentas del Pasivo

Corresponde a los deberes que la cooperativa tiene para con terceros, incluidos los depósitos y aportes de los asociados, así como los intereses correspondientes a sus ahorros.

Tabla 4-43: Cuentas del Pasivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023 (Millones de USD)

Cuenta/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Obligaciones con el Púb.	34,9	20,3	25,5
Obligaciones Financieras	15,7	0,5	2,9
Cuentas por pagar	1,9	0,0	0,8
Otros pasivos	0,1	0,0	0,0
Operaciones Interfinancieras	0,0	0,0	0,0
Obligaciones Inmediatas	0,0	0,0	0,0
Valores	0,0	0,0	0,0
Obligaciones convertibles	0,0	0,0	0,0
Aceptaciones	0,0	0,0	0,0
Total en Pasivo	52,5	20,8	29,2

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

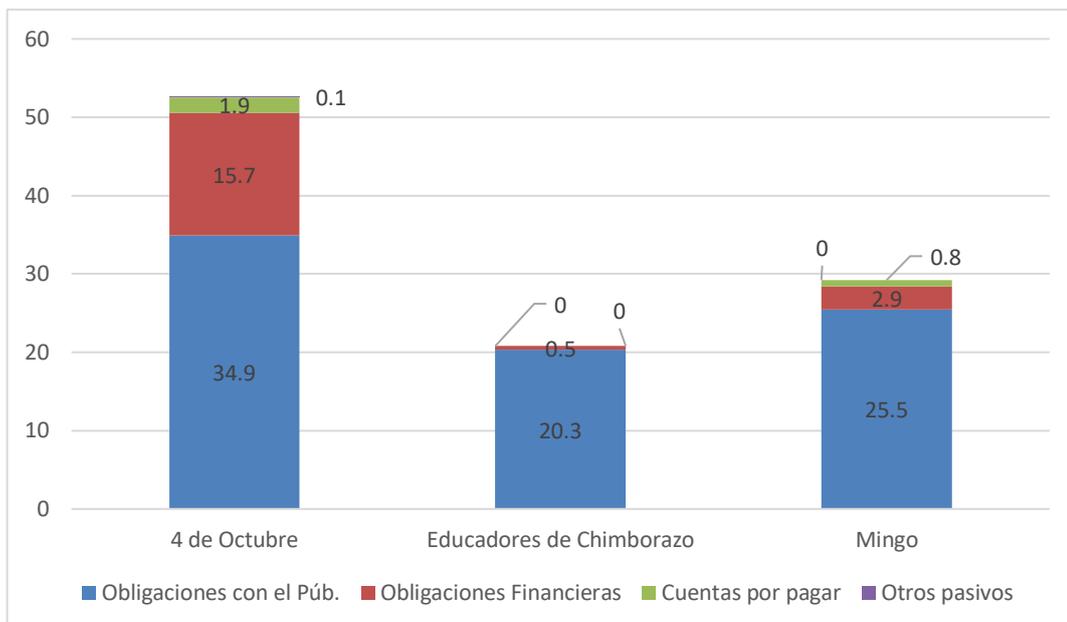


Ilustración 4-33: Cuentas Pasivo

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa 4 de octubre: La cooperativa tiene un total de pasivos de 52,5. Los principales componentes de sus pasivos son las obligaciones con el público, con un valor de 34,9, seguidas de las obligaciones financieras, con 15,7, y las cuentas por pagar, con 1,9. Estos números indican que la cooperativa tiene una cantidad considerable de deudas y obligaciones financieras.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: Esta cooperativa muestra un total de pasivos de 20,8. El componente más significativo de sus pasivos son las obligaciones con el público, con un valor de 20,3. Esto sugiere que la cooperativa también tiene deudas, aunque en menor medida que la cooperativa 4 de octubre. No se tomó en cuenta las cuentas por pagar u otros pasivos significativos.

Cooperativa Mínga LTDA: La cooperativa tiene un total de pasivos de 29,2. Las obligaciones con el público son el componente más importante, con un valor de 25,5. También tienen obligaciones financieras, con 2,9, y cuentas por pagar, con 0,8. Esto indica que la cooperativa Mínga LTDA también tiene deudas considerables, aunque inferiores a las de la cooperativa 4 de octubre.

En términos de competitividad, una menor cantidad de pasivos y deudas puede indicar una posición financiera más sólida y un menor riesgo. En este caso, la cooperativa Educadores de Chimborazo muestra el menor total de pasivos, lo que podría sugerir una mayor competitividad en comparación con las otras cooperativas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este

análisis se basa únicamente en los datos proporcionados sobre los pasivos y no considera otros factores financieros o de gestión que podrían afectar la competitividad de las cooperativas.

De manera similar al activo, los montos del pasivo se presentan en magnitudes proporcionales al tamaño de las cooperativas, cuantitativamente más elevado es la 4 de octubre, seguida de Minga y, por último, Educadores De Chimborazo. Es de destacar que en la medida en que una cooperativa posee un menor nivel de pasivo más allá de las captaciones de fondos, se reconoce que sus capacidades de autogestión son mayores y por ende es mucho más competitiva, condición que claramente se observa en la cooperativa Educadores de Chimborazo, que además de poseer un menor pasivo, cuantitativamente hablando, la concentración del mismo es mayoritariamente en obligaciones con el público, es decir a depósitos e intereses por pagar a sus asociados.

4.1.4.3. Cuentas del Patrimonio

Corresponde a la expresión monetaria de aquella parte del activo que pertenece a la empresa y que corresponde su capital propio y las reservas.

$$\text{Patrimonio Neto} = \text{Activo} - \text{Pasivo}$$

Tabla 4-44: Cuentas del Patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)

Cuenta/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Capital Social	1,3	3,6	1,3
Prima en Col de Cert.	-	-	-
Reservas	7,4	3,6	4,2
Otros aportes patrimoniales	0,0	0,0	0,0
Superávit por valuación	0,4	1,1	0,5
Resultados	0,0	0,0	0,1
Desvalorización del Patrim.	0,0	0,0	0,0
Total Patrimonio	9,0	8,2	6,1

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

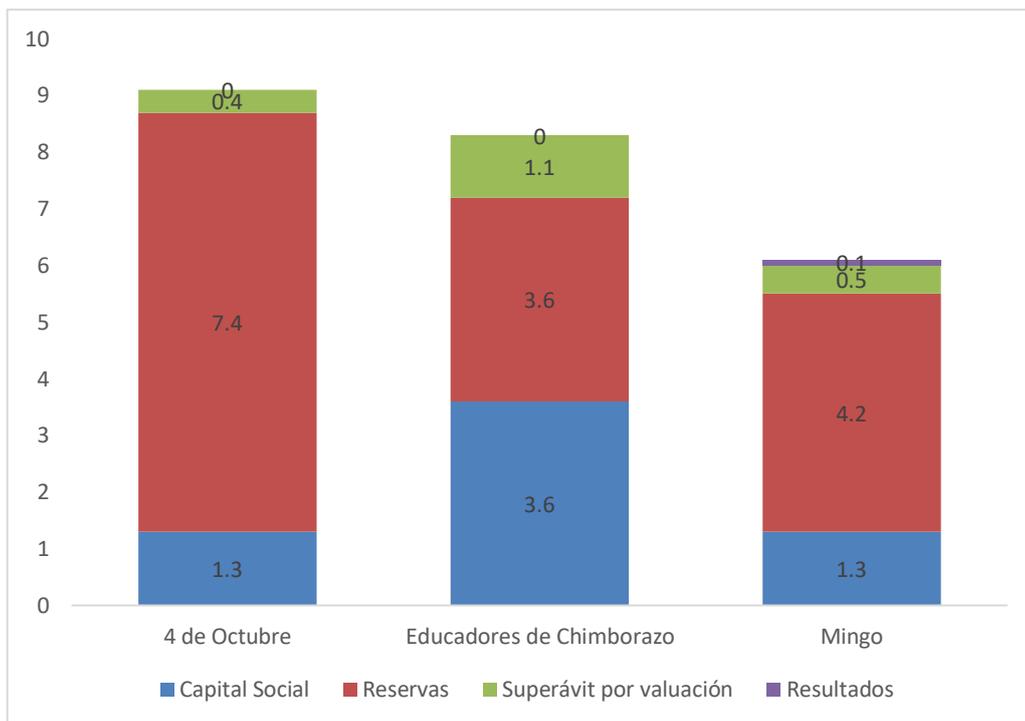


Ilustración 4-34: Patrimonio

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa 4 de octubre: El patrimonio total de esta cooperativa es de 9,0. El capital social es de 1,3 y las reservas suman 7,4. No se tomó en cuenta otros aportes patrimoniales, superávit por valuación, resultados o desvalorización del patrimonio. Estos números indican que la cooperativa tiene un patrimonio sólido, respaldado principalmente por sus reservas.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: Esta cooperativa muestra un total de patrimonio de 8,2. El capital social es de 3,6 y las reservas también suman 3,6. Además, tienen un superávit por valuación de 1,1. No se tomó otros aportes patrimoniales, resultados o desvalorización del patrimonio. Estos datos sugieren que la cooperativa Educadores de Chimborazo también cuenta con un patrimonio sólido y un superávit por valuación positivo.

Cooperativa Mingo LTDA: La cooperativa tiene un total de patrimonio de 6,1. El capital social es de 1,3 y las reservas suman 4,2. También tienen un superávit por valuación de 0,5 y resultados de 0,1. No se tomó otros aportes patrimoniales o desvalorización del patrimonio. Estos números indican que la cooperativa Mingo LTDA tiene un patrimonio significativo, respaldado por sus reservas, y ha generado resultados positivos.

En términos de competitividad, un mayor patrimonio puede indicar una mayor capacidad financiera y un respaldo sólido para las operaciones. En este caso, la cooperativa Educadores de Chimborazo muestra el mayor total de patrimonio, seguida por la cooperativa 4 de octubre y luego por la cooperativa Minga LTDA. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este análisis se basa únicamente en los datos proporcionados sobre el patrimonio y no considera otros factores financieros o de gestión que podrían afectar la competitividad de las cooperativas.

En relación con el patrimonio, la comparación cuantitativa es igual al pasivo y al activo, sin embargo, puede notarse que la conformación patrimonial de la cooperativa Educadores de Chimborazo refleja un mayor Capital Social, pero menos reservas que las otras dos cooperativas.

Es de reconocer que la conformación del patrimonio representa un indicador en función a la disponibilidad de la cooperativa de recursos propios asignados a su respaldo y en este caso la Cooperativa Educadores del disponer de una mayor proporción de elementos asociados a ella como corporación, aun cuando la disposición de reservas es importante en el sentido de que son recursos propios con los que puede operar en el momento; sin embargo, un capital social elevado es una señal de solidez y persistencia corporativa.

4.1.4.4. Estructura de la Cartera de Crédito

La Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito corresponde a los montos de los créditos otorgados por las mismas, como operaciones activas, las cuales significan para la empresa, además del retorno de los capitales prestados, la recepción de un interés o ganancia, correspondiente al cobro por el uso del capital y que representa para la institución su principal ingreso.

$$\text{Cartera de Crédito} = \frac{\text{ventas a crédito en un periodo determinado}}{\text{promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo}}$$

Tabla 4-45: Estructura de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Cartera/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	de Minga
Cartera Comercial	0,0%	0,0%	0,0%
Cartera Consumo	36,7%	98,9%	27,7%
Cartera Educación	0,0%	0,0%	0,0%
Cartera Microcrédito	63,3%	0,0%	69,7%
Cartera Vivienda	0,0%	1,1%	2,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

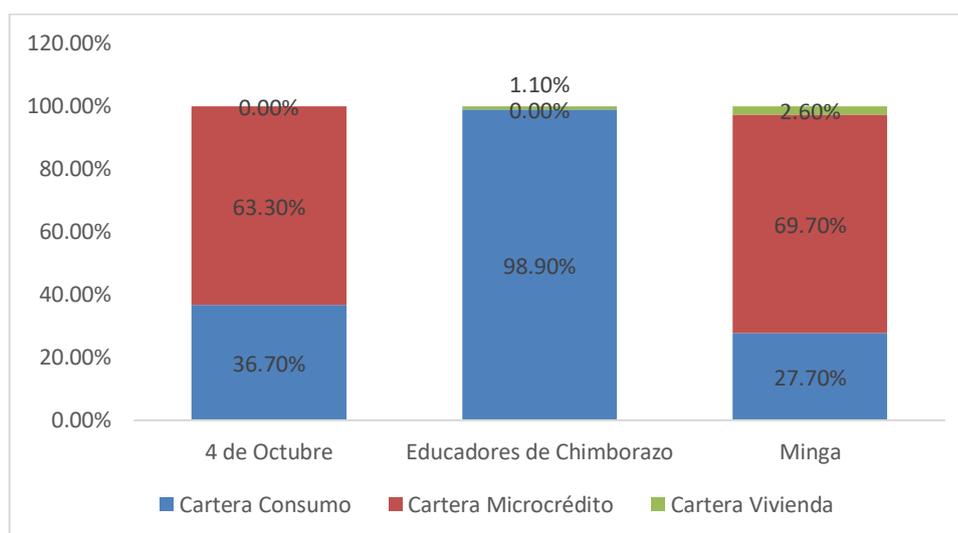


Ilustración 4-35: Cartera de crédito

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa 4 de octubre: La cartera de crédito de esta cooperativa se distribuye de la siguiente manera: cartera comercial 0,0%, cartera consumo 36,37%, cartera educación 0,0%, cartera microcrédito 63,30%, y cartera vivienda 0,0%. Esto indica que la cooperativa se enfoca principalmente en préstamos de consumo y microcréditos, lo que puede estar relacionado con su estrategia de negocio y su mercado objetivo.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: La distribución de la cartera de crédito de esta cooperativa es la siguiente: cartera comercial 0,0%, cartera consumo 98,90%, cartera educación 0,0%, cartera microcrédito 0,0%, y cartera vivienda 1,1%. Estos datos sugieren que la cooperativa Educadores de Chimborazo se centra en préstamos de consumo, con un enfoque adicional en préstamos para vivienda.

Cooperativa Minga LTDA: En esta cooperativa, la cartera de crédito se divide de la siguiente manera: cartera comercial 0,0%, cartera consumo 27,7%, cartera educación 0,0%, cartera microcrédito 69,7%, y cartera vivienda 2,6%. Esto indica que la cooperativa Minga LTDA también se enfoca en préstamos de consumo y microcréditos, pero también tiene una proporción significativa de préstamos para vivienda.

En términos de competitividad, la distribución de la cartera de crédito puede indicar la capacidad de una cooperativa para atender diferentes segmentos de clientes y satisfacer sus necesidades financieras. En este caso, la cooperativa Educadores de Chimborazo muestra una alta concentración en la cartera de consumo, lo que podría indicar una estrategia exitosa en ese segmento. La cooperativa 4 de octubre y la cooperativa Minga LTDA tienen una proporción considerable de cartera de microcréditos, lo que puede reflejar su enfoque en apoyar a emprendedores y pequeños negocios.

Los datos evidencian que las carteras varían en proporción en función a las cooperativas, estando la 4 de octubre más abocada a la negociación de microcréditos y una cierta proporción a créditos de consumo, mientras que la cooperativa Educadores del Chimborazo se orienta principalmente a créditos de consumo, mientras que la cooperativa Minga establece una orientación de negocio similar al 4 de octubre. La estrategia de especialización en función a un producto crediticio en particular, aunque pareciera la no más conveniente, le ofrece a la Cooperativa de Ahorro y Crédito

un cierto nivel de estabilidad, por cuanto orienta sus estrategias de manera unificada y permite un mayor control de sus cuentas por cobrar.

4.1.4.5. Estructura de los depósitos totales

Los depósitos de las cooperativas corresponden al resultado de las operaciones pasivas y comprenden los contratos de captación que realiza la empresa para la colocación de los fondos de los ahorristas, clientes y/o socios y comprende los recursos que éstas dedican a la intermediación financiera, como capital disponible para los créditos.

Tabla 4-46: Estructura de los Depósitos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Depósitos/Cooperativa	4 de octubre	Educadores	de Minga
		Chimborazo	
A Plazo	66,4%	40,4%	59,3%
A la Vista	31,3%	22,9%	31,7%
Restringidos	2,3	36,7%	9,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

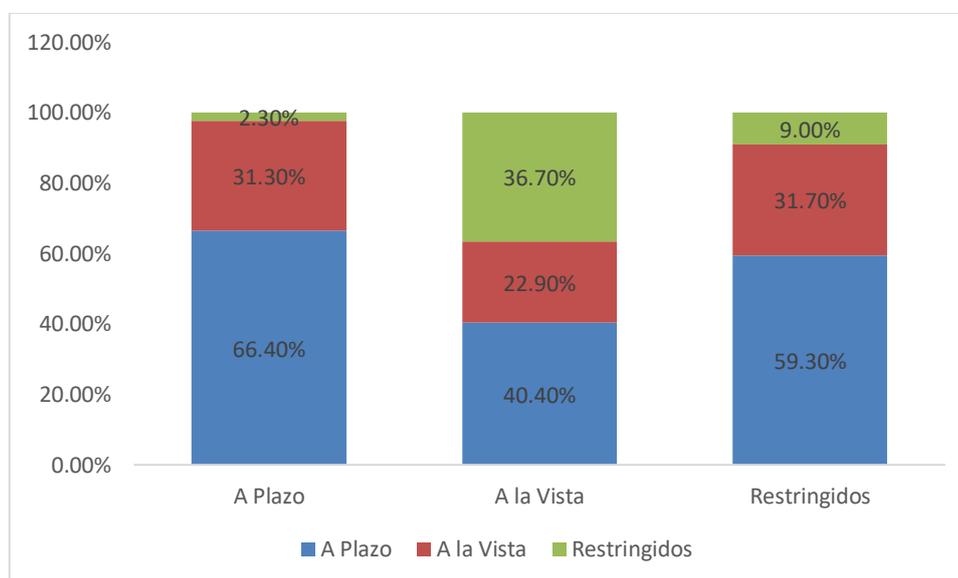


Ilustración 4-36: Depósitos totales

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa 4 de octubre: Los depósitos totales de esta cooperativa se distribuyen de la siguiente manera: depósitos a plazo 66,4%, depósitos a la vista 31,3%, y depósitos restringidos 2,3%. Estos datos indican que la cooperativa tiene una proporción significativa de depósitos a plazo, lo que puede sugerir una mayor estabilidad en los fondos depositados por sus socios o clientes.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: La distribución de los depósitos totales de esta cooperativa es la siguiente: depósitos a plazo 40,4%, depósitos a la vista 22,9%, y depósitos restringidos 36,7%. Estos resultados muestran que la cooperativa tiene una proporción considerable de depósitos restringidos, lo que puede indicar que algunos de los fondos están sujetos a restricciones o condiciones especiales.

Cooperativa Minga LTDA: En esta cooperativa, los depósitos totales se dividen de la siguiente manera: depósitos a plazo 59,3%, depósitos a la vista 31,7%, y depósitos restringidos 9,0%. Esto indica que la cooperativa también tiene una proporción significativa de depósitos a plazo, lo que puede estar relacionado con su enfoque en la captación de fondos a largo plazo.

En términos de competitividad, una mayor diversificación en la distribución de los depósitos puede indicar una mayor capacidad de atraer y retener fondos de diferentes tipos de clientes. En este caso, la cooperativa 4 de octubre y la cooperativa Minga LTDA tienen una proporción significativa de depósitos a plazo, lo que puede reflejar su enfoque en la captación de fondos a largo plazo y una mayor estabilidad financiera. Por otro lado, la cooperativa Educadores de Chimborazo tiene una proporción considerable de depósitos restringidos, lo que puede indicar la existencia de acuerdos especiales o condiciones particulares en relación con estos fondos.

Al igual que la cartera de crédito, la orientación de las cooperativas de ahorro en torno al negocio de captación de fondos se maneja de manera similar entre 4 de octubre y Minga, que se orientan a más depósitos a plazo, seguidos de depósitos a la vista, mientras que Educadores de Chimborazo, aun cuando la mayor proporción está representada en depósitos a plazo, posee una proporción importante entre depósitos a la vista y restringidos. Esta última reviste un criterio de competitividad sobresaliente de parte de la institución en el sentido que tiene una mayor distribución de sus recursos en comparación a las anteriores.

4.1.4.6. Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a sus compromisos en el corto plazo centrada en la disposición de activos frente a los pasivos que posee; se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}} * 100$$

Tabla 4-47: Liquidez Corriente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Liquidez Corriente	27,20%	51,80%	16,70%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

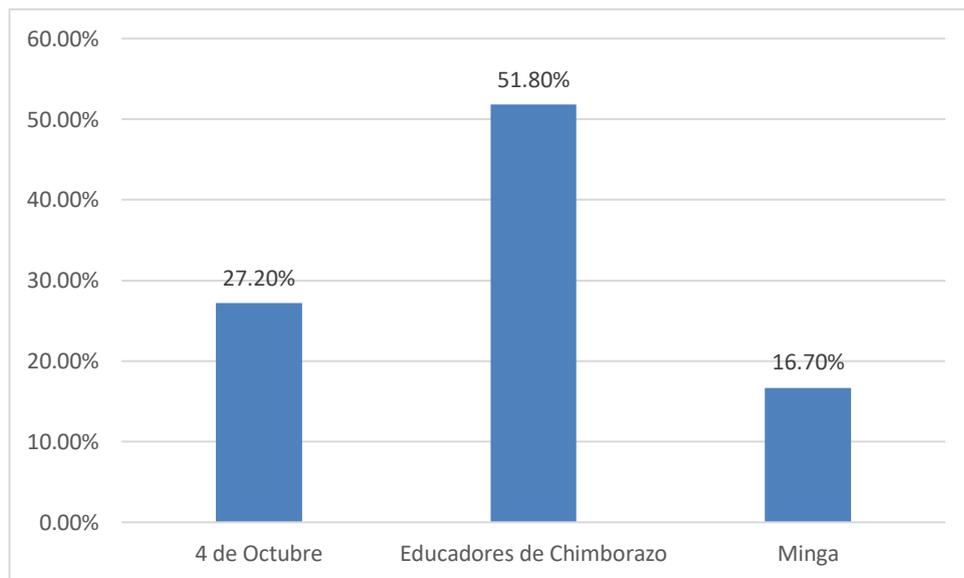


Ilustración 4-37: Liquidez

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La liquidez corriente es una medida financiera que indica la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos corrientes, como efectivo, cuentas por cobrar y existencias. Para analizar e interpretar la liquidez corriente con relación a la competitividad de las empresas mencionadas, se consideran los siguientes resultados

Cooperativa 4 de octubre: La liquidez corriente de esta cooperativa es del 27,20%. Esto significa que, por cada unidad monetaria de deudas u obligaciones a corto plazo, la cooperativa tiene 0,27 unidades monetarias disponibles en activos corrientes para hacer frente a esas obligaciones. Una liquidez corriente del 27,20% indica que la cooperativa tiene cierta capacidad para afrontar sus compromisos a corto plazo, aunque es relativamente baja en comparación con las otras dos cooperativas analizadas.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: La liquidez corriente de esta cooperativa es del 51,80%. Esto implica que, por cada unidad monetaria de deudas u obligaciones a corto plazo, la cooperativa tiene 0,51 unidades monetarias disponibles en activos corrientes. Una liquidez corriente del 51,80% indica que la cooperativa tiene una mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en comparación con la cooperativa 4 de octubre y Minga LTDA.

Cooperativa Minga LTDA: La liquidez corriente de esta cooperativa es del 16,70%. Esto significa que, por cada unidad monetaria de deudas u obligaciones a corto plazo, la cooperativa tiene 0,17 unidades monetarias disponibles en activos corrientes. La liquidez corriente del 16,70% indica que la cooperativa puede enfrentar ciertos desafíos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, ya que tiene una menor capacidad de liquidez en comparación con las otras dos cooperativas mencionadas.

En términos de competitividad, una mayor liquidez corriente generalmente se considera favorable, ya que indica que una empresa tiene una mejor posición para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo. En este caso, la cooperativa Educadores de Chimborazo muestra una mayor capacidad de liquidez en comparación con las otras dos cooperativas, lo que puede reflejar una ventaja competitiva en términos de su solvencia financiera y su capacidad para afrontar sus obligaciones

Respecto a la liquidez corriente destaca la situación de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, la cual casi duplica la de la cooperativa 4 de octubre y casi triplica la cooperativa Minga, con lo cual se orienta la disponibilidad de recursos de ésta para ejercer una mayor respuesta ante las exigencias de sus ahorristas. Dicho de otra manera, la competitividad de la Cooperativa Educadores de Chimborazo frente a las otras dos obedece en el hecho de que ésta puede ejercer una mayor respuesta inmediata ante una exigencia de sus clientes respecto a la solicitud de sus fondos, sobre todo en el caso de los pasivos de corto plazo.

4.1.4.7. Morosidad

Se entiende como aquella parte de la cartera morosa que presenta problemas para ser recuperada en y que podría significar un problema a este respecto para la institución financiera, función al total de la cartera disponible. Se calcula de la manera siguiente:

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{cartera inproductiva}}{\text{cartera bruta}} * 100$$

Tabla 4-48: Morosidad Ampliada de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Morosidad Ampliada	3,20%	1,30%	6,60%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

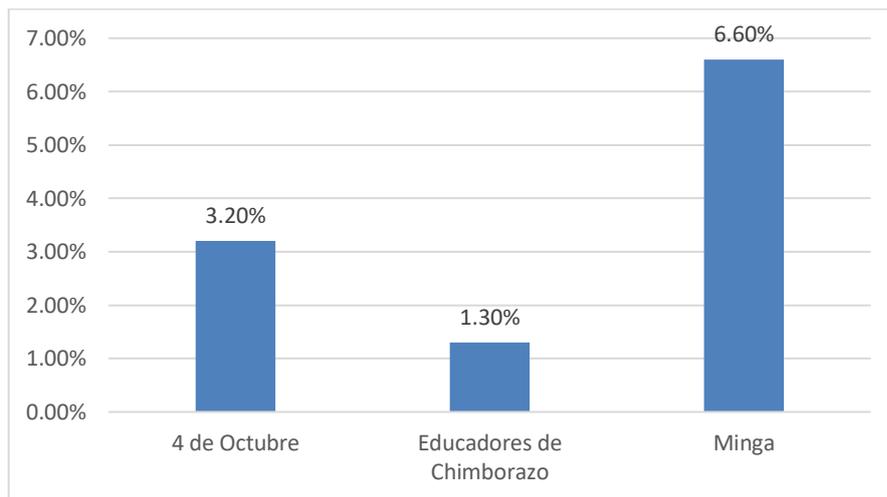


Ilustración 4-38: Morosidad

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La morosidad ampliada es una medida financiera que indica el porcentaje de préstamos o créditos vencidos o en situación de mora en relación con el total de la cartera de créditos de una empresa. Para analizar e interpretar la morosidad ampliada en relación con la competitividad de las empresas mencionadas, se consideran los siguientes resultados:

Cooperativa 4 de octubre: La morosidad ampliada de esta cooperativa es del 3,20%. Esto significa que el 3,20% de su cartera de créditos se encuentra en situación de mora o vencido. Una morosidad ampliada del 3,20% indica que la cooperativa tiene un nivel moderado de incumplimiento en sus préstamos o créditos.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: La morosidad ampliada de esta cooperativa es del 1,30%. Esto implica que el 1,30% de su cartera de créditos se encuentra en situación de mora o vencido. Una morosidad ampliada del 1,30% indica que la cooperativa tiene un nivel bajo de incumplimiento en comparación con las otras dos cooperativas analizadas.

Cooperativa Minga LTDA: La morosidad ampliada de esta cooperativa es del 6,60%. Esto significa que el 6,60% de su cartera de créditos se encuentra en situación de mora o vencido. Una morosidad ampliada del 6,60% indica que la cooperativa tiene un nivel relativamente alto de incumplimiento en comparación con las otras dos cooperativas mencionadas.

En términos de competitividad, una menor morosidad ampliada generalmente se considera favorable, ya que indica una mayor calidad de la cartera de créditos y una mejor gestión del riesgo crediticio. En este caso, la cooperativa Educadores de Chimborazo muestra un nivel de morosidad ampliada más bajo en comparación con las otras dos cooperativas, lo que puede indicar una mayor eficiencia en la gestión de su cartera de créditos y una menor exposición al riesgo de incumplimiento.

En lo que refiere a la morosidad ampliada los datos evidencian la elevada morosidad que presenta la Cooperativa Minga, la cual duplica la de la cooperativa 4 de octubre y cuadruplica la más competitiva que es la cooperativa Educadores de Chimborazo. Dicho de otra forma, la Cooperativa Minga posee una mayor proporción de su cartera con morosidades de alto riesgo de pérdidas debido a su vencimiento; mientras que la Cooperativa Educadores de Chimborazo es la que posee una menor ratio, estando expuesta en menor proporción a una situación de pérdidas potenciales.

4.1.4.8. Intermediación financiera

La intermediación financiera relaciona el nivel de créditos otorgados por la cooperativa con los depósitos recibidos. Se calcula a través del siguiente cociente:

$$\text{Intermediación financiera} = \frac{\text{Cartera bruta}}{(\text{depósitos a la vista} + \text{depósitos a plazo})} * 100$$

Tabla 4-49: Intermediación Financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Intermediación Financiera	160,70%	177,70%	135,10%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

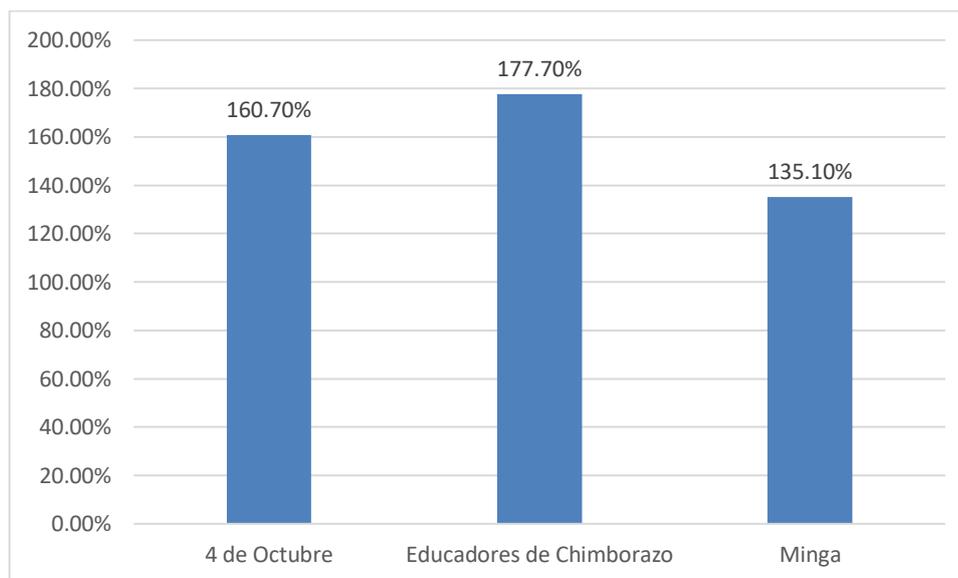


Ilustración 4-39: Intermediación financiera

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La intermediación financiera es una medida que indica la eficiencia con la que una empresa puede movilizar los recursos financieros de sus clientes y socios, y utilizarlos para otorgar préstamos y realizar actividades de intermediación. Para analizar e interpretar la intermediación financiera en relación con la competitividad de las empresas mencionadas, se consideran los siguientes resultados:

Cooperativa 4 de octubre: La intermediación financiera de esta cooperativa es del 160,70%. Esto significa que la cooperativa está utilizando eficientemente sus recursos financieros para otorgar préstamos y llevar a cabo actividades de intermediación. Una intermediación financiera del 160,70% indica que la cooperativa tiene un buen nivel de movilización de recursos y está generando beneficios a partir de sus actividades de préstamo.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: La intermediación financiera de esta cooperativa es del 177,70%. Esto implica que la cooperativa está utilizando eficientemente sus recursos financieros y generando beneficios a través de sus actividades de intermediación. Una intermediación financiera del 177,70% indica que la cooperativa tiene una buena capacidad para movilizar los recursos financieros y ofrecer préstamos a sus clientes y socios.

Cooperativa Minga LTDA: La intermediación financiera de esta cooperativa es del 135,10%. Esto significa que la cooperativa está utilizando sus recursos financieros de manera eficiente para otorgar préstamos y realizar actividades de intermediación. Una intermediación financiera del 135,10% indica que la cooperativa tiene una capacidad razonable para movilizar los recursos y generar beneficios a través de sus operaciones de préstamo.

En términos de competitividad, una mayor intermediación financiera generalmente se considera favorable, ya que indica una mayor eficiencia en la utilización de los recursos y en la generación de beneficios a partir de las actividades de intermediación. En este caso, tanto la cooperativa Educadores de Chimborazo como la cooperativa 4 de octubre muestran niveles más altos de intermediación financiera en comparación con Minga LTDA, lo que puede indicar una mayor capacidad para movilizar y utilizar eficientemente los recursos financieros para beneficio de sus clientes y socios.

En lo que refiere a la intermediación financiera sobresale también la Cooperativa Educadores de Chimborazo con 177,70%, seguida de la Cooperativa 4 de octubre con 160,70% y siendo la menos competitiva la cooperativa Minga con 135,10%. Esto indica que la condición de otorgamiento de créditos de la Cooperativa Educadores de Chimborazo está en un 77,70% por encima de los depósitos que posee, pudiendo utilizar para ello las elevadas reservas que, como se pudo constatar en las cuentas de capital, dispone la empresa y que denota su elevada competitividad.

4.1.4.9. ROA o Rendimientos del Activo

Corresponde a los rendimientos que obtiene la cooperativa relacionados con la disposición de activos que la misma posee. Se calcula con la fórmula siguiente:

$$ROA = \frac{(\text{Ingresos} - \text{gastos})}{\left(\frac{\text{Activo total promedio} * 12}{\text{mes}}\right)} * 100$$

Tabla 4-50: ROA (Rendimiento sobre los activos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
ROA	3,60%	2,10%	1,60%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

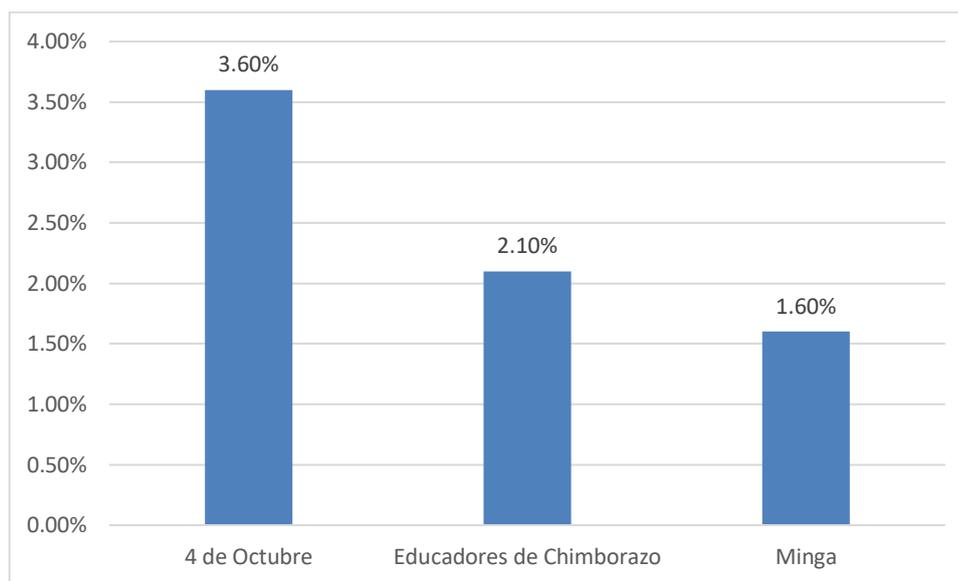


Ilustración 4-40: ROA

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El Retorno sobre los Activos (Return on Assets, ROA) es una medida financiera que indica la rentabilidad generada por una empresa con relación a sus activos totales. Para analizar e interpretar los valores del ROA en base a la competitividad de las empresas mencionadas, se consideran los siguientes resultados:

Cooperativa 4 de octubre: El ROA de esta cooperativa es del 3,60%. Esto significa que la cooperativa ha generado una rentabilidad del 3,60% sobre sus activos totales. Un ROA del 3,60% indica que la cooperativa ha logrado generar beneficios relativamente altos en comparación con el valor de sus activos. Este resultado puede indicar una buena gestión financiera y una eficiente utilización de los recursos para generar ingresos.

Cooperativa Educadores de Chimborazo: El ROA de esta cooperativa es del 2,10%. Esto implica que la cooperativa ha generado una rentabilidad del 2,10% sobre sus activos totales. Un ROA del 2,10% indica que la cooperativa ha logrado generar beneficios en relación con el valor de sus activos, aunque a un nivel ligeramente inferior en comparación con la cooperativa 4 de octubre. Sin embargo, sigue siendo un resultado positivo y muestra una capacidad razonable para generar ingresos a partir de sus activos.

Cooperativa Minga LTDA: El ROA de esta cooperativa es del 1,60%. Esto significa que la cooperativa ha generado una rentabilidad del 1,60% sobre sus activos totales. Un ROA del 1,60% indica que la cooperativa ha logrado generar beneficios en relación con el valor de sus activos, aunque a un nivel más bajo en comparación con las otras dos cooperativas analizadas. Este resultado puede indicar que la cooperativa enfrenta desafíos en términos de rentabilidad y eficiencia en la utilización de sus activos.

En términos de competitividad, un ROA más alto generalmente se considera favorable, ya que indica una mayor rentabilidad y eficiencia en la generación de ingresos a partir de los activos. En este caso, la cooperativa 4 de octubre muestra el nivel más alto de rentabilidad sobre sus activos, seguida de cerca por la cooperativa Educadores de Chimborazo. La cooperativa Minga LTDA presenta un nivel de rentabilidad ligeramente más bajo en comparación con las otras dos cooperativas.

Respecto al indicador ROA (Return On Assets/Rendimiento sobre los activos), destaca el retorno de la Cooperativa 4 de octubre con un 3,60%; seguido de la cooperativa Educadores de Chimborazo con 2,10% y por último la Cooperativa Minga con 1,60%. Ello pudiera estar explicado en el hecho que la cooperativa 4 de octubre es la que tiene una mayor proporción de activos de las 3. Es decir, que, al poseer un mayor activo, la Cooperativa 4 de octubre establece una dinámica más efectiva respecto a la disposición de un mejor radio de acción para la obtención de una mayor rentabilidad.

4.1.4.10. ROE Rendimiento sobre el Capital

Como su nombre lo indica, este ratio corresponde a la expresión de los rendimientos obtenidos por la cooperativa en función del capital de que ésta dispone. En ese sentido su cálculo se expresa con el ratio siguiente:

$$\text{ROE} = \frac{(\text{Ingresos} - \text{gastos})}{((\text{Patrimonio total promedio} * 12)/\text{mes})} * 100$$

Tabla 4-51: ROE (Rendimiento sobre el Capital) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Porcentaje)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
ROE	24,80%	7,50%	9,20%

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

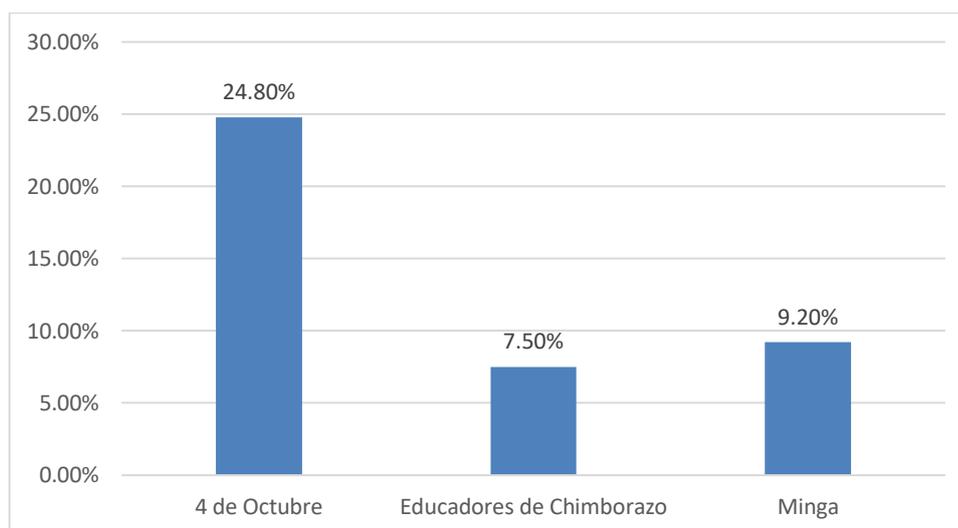


Ilustración 4-41: ROE

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

4 de octubre: El ROE de la cooperativa 4 de octubre es del 24,80%. Esto indica que, en relación con el capital invertido por sus accionistas, la cooperativa generó una rentabilidad del 24,80%. Un ROE del 24,80% se considera relativamente alto y puede indicar una buena eficiencia en el uso del capital y una rentabilidad sólida.

Educadores de Chimborazo: El ROE de la cooperativa Educadores de Chimborazo es del 7,50%. En comparación con el ROE de 4 de octubre, este valor es más bajo, lo que sugiere que la cooperativa puede estar generando una rentabilidad menor en relación con el capital invertido por los accionistas. Sería importante realizar un análisis más detallado para entender las razones detrás de este resultado y determinar si hay oportunidades de mejora en la eficiencia o rentabilidad de la cooperativa.

Minga: El ROE de la cooperativa Minga es del 9,20%. Al igual que en el caso de Educadores de Chimborazo, este valor es inferior al ROE de 4 de octubre, pero aún muestra una rentabilidad positiva en relación con el capital invertido. Al igual que en el caso anterior, sería útil investigar más a fondo las razones detrás de este resultado y buscar oportunidades para mejorar la rentabilidad y la eficiencia de la cooperativa.

Los datos proporcionados muestran que 4 de octubre tiene el ROE más alto, seguido por Minga y luego Educadores de Chimborazo. Esto indica que 4 de octubre está generando una rentabilidad más sólida en relación con el capital invertido en comparación con las otras dos cooperativas. Sin embargo, para obtener una interpretación más precisa y ofrecer soluciones específicas, se requeriría un análisis más detallado de los factores que afectan el ROE de cada cooperativa.

r

4.1.4.11. Indicadores patrimoniales

Corresponde a las expresiones del patrimonio (capital) en sus diferentes dimensiones. El Patrimonio Técnico Primario es la suma de todos los componentes del patrimonio con excepción de la utilidad/pérdida del último ejercicio fiscal. Mientras que el Patrimonio Técnico Secundario corresponde a la agregación de todas esas cuentas de revalorización del capital que fueron afectadas en el período; correspondiendo al Patrimonio Técnico Constituido la agregación de los dos anteriores. Por último, el Patrimonio Técnico requerido se entiende como “Resultado de la multiplicación del saldo de activos y contingentes ponderados por riesgo y por el porcentaje de solvencia mínimo requerido para cada Segmento por año” (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2021)

Tabla 4-52: Indicadores Patrimoniales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Pat. Téc. Primario	8,7	7,1	5,5
Pat. Téc. Secundario	0,5	0,6	0,4
Pat. Téc. Constituido	9,3	7,7	5,9
Pat. Téc. Requerido	5	2,2	3

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

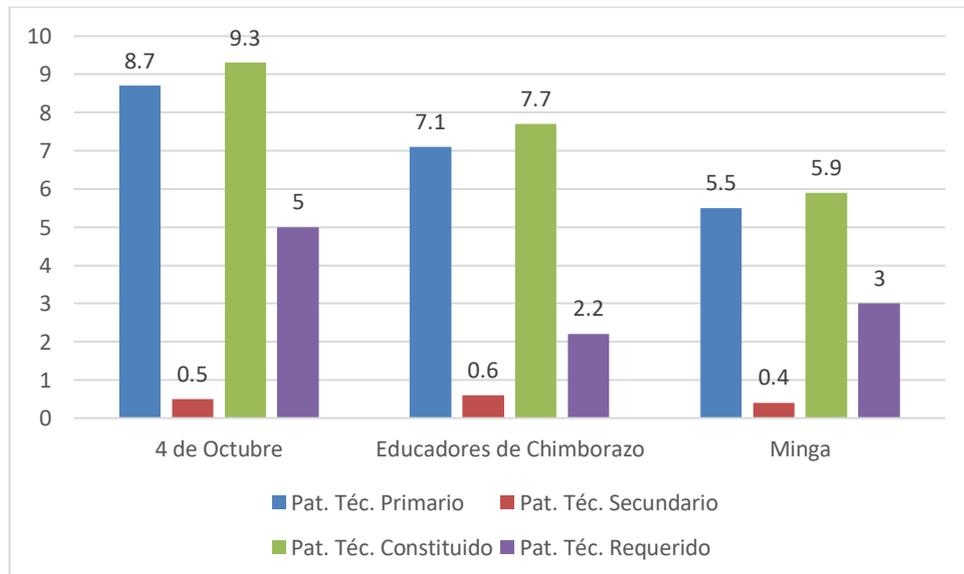


Ilustración 4-42: Indicadores patrimoniales

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Estos valores representan los indicadores patrimoniales de la cooperativa 4 de octubre. El Patrimonio Técnico Primario es de 8,7, lo que indica el nivel de capital básico de la cooperativa. El Patrimonio Técnico Secundario es de 0,5, lo que sugiere la presencia de otros elementos de capital además del capital básico. El Patrimonio Técnico Constituido es de 9,3, lo que refleja el capital total de la cooperativa. El Patrimonio Técnico Requerido es de 5, lo que representa el nivel mínimo de capital exigido por las regulaciones. En general, estos valores sugieren que la cooperativa 4 de octubre tiene un nivel de capital sólido, con un Patrimonio Técnico Constituido que supera el requisito mínimo.

La cooperativa Educadores de Chimborazo. El Patrimonio Técnico Primario es de 7,1, lo que indica el nivel de capital básico de la cooperativa. El Patrimonio Técnico Secundario es de 0,6, lo que sugiere la presencia de otros elementos de capital además del capital básico. El Patrimonio Técnico Constituido es de 7,7, lo que refleja el capital total de la cooperativa. El Patrimonio Técnico Requerido es de 2,2, lo que representa el nivel mínimo de capital exigido por las regulaciones. Estos valores indican que Educadores de Chimborazo también tiene un nivel de capital sólido, con un Patrimonio Técnico Constituido que supera el requisito mínimo.

La cooperativa Minga. El Patrimonio Técnico Primario es de 5,5, lo que indica el nivel de capital básico de la cooperativa. El Patrimonio Técnico Secundario es de 0,4, lo que sugiere la presencia de otros elementos de capital además del capital básico. El Patrimonio Técnico Constituido es de 5,9, lo que refleja el capital total de la cooperativa.

Una posible solución para fortalecer los indicadores patrimoniales de las cooperativas sería aumentar el capital básico a través de emisión de nuevas acciones, retención de utilidades y aportes adicionales de los socios, mientras se mejora el capital secundario mediante la retención de utilidades y la generación de resultados positivos en periodos anteriores, al mismo tiempo que se evalúa y gestiona adecuadamente los riesgos financieros y se planifica una estructura de capital equilibrada entre capital propio y deuda, con el fin de mantener una situación patrimonial sólida y minimizar el riesgo financiero.

4.1.4.12. Activos ponderados de riesgo

Corresponde al nivel de activos que una institución financiera posee dentro de su cartera y que se consideran tienen un nivel de riesgo, dicho de otra forma, son aquellos créditos que por su naturaleza y comportamiento se consideran riesgosos.

Tabla 4-53: Activos Ponderados de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Activos Pnd. Riesgo	55,8	24,2	32,9

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

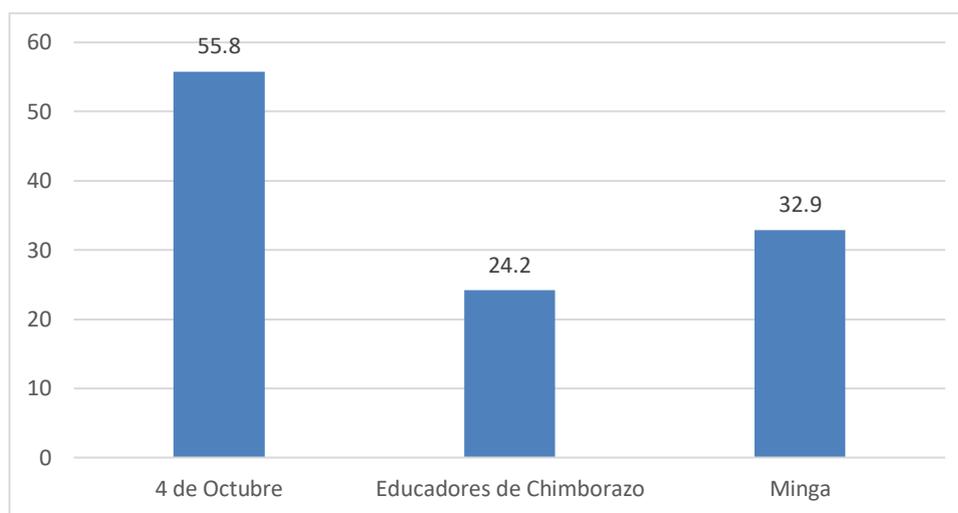


Ilustración 4-43: Activos ponderados de riesgo

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

4 de octubre: Los Activos Ponderados Riesgo de la cooperativa 4 de octubre son de 55,8. Este valor indica el nivel de activos de la cooperativa que están expuestos a un mayor riesgo. Un valor más alto sugiere que la cooperativa tiene una mayor proporción de activos que podrían generar resultados inciertos o inestables.

Educadores de Chimborazo: Los Activos Ponderados Riesgo de la cooperativa Educadores de Chimborazo son de 24,2. Esto implica que la cooperativa tiene una proporción menor de activos que están expuestos a un mayor riesgo en comparación con 4 de octubre.

Minga: Los Activos Ponderados Riesgo de la cooperativa Minga son de 32,9. Este valor indica que la cooperativa tiene una proporción moderada de activos que están expuestos a un mayor riesgo.

Los datos muestran que 4 de octubre tiene el nivel más alto de Activos Ponderados Riesgo, seguido por Minga y luego Educadores de Chimborazo. Esto sugiere que 4 de octubre puede tener una mayor exposición al riesgo en términos de sus activos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos datos proporcionan una visión limitada y para una interpretación más precisa y detallada, se requeriría un análisis más profundo de la naturaleza y composición de los activos, así como de las políticas y estrategias de gestión de riesgos implementadas por cada cooperativa.

4.1.4.13. Solvencia

Se comprende como la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos ponderados por riesgo, correspondiendo a la capacidad de la institución para cubrir el riesgo en función al patrimonio disponible.

$$Solvencia = \frac{\text{Patrimonio tecnico constituido}}{\text{Activos ponderados por riesgo}}$$

Tabla 4-54: Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de abril 2023. (Millones de USD)

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Solvencia	\$16,6	\$32	\$18,1

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

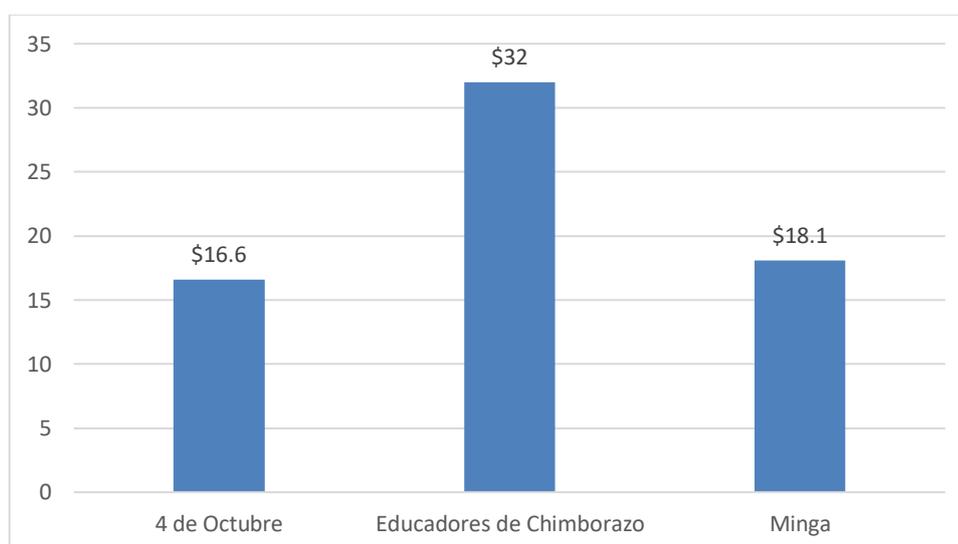


Ilustración 4-44: Solvencia

Fuente: SEPS (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

4 de octubre: Su índice de solvencia es de 16,6. Esto indica que la cooperativa tiene recursos suficientes para cubrir sus obligaciones financieras a largo plazo. Un índice de solvencia de 16,6 sugiere una posición financiera sólida.

Educadores de Chimborazo: Su índice de solvencia es de 32. Esto implica que la cooperativa tiene una solvencia más alta en comparación con 4 de octubre y Minga. Un índice de solvencia de 32 indica una posición financiera muy sólida y una capacidad aún mayor para cumplir con sus obligaciones financieras a largo plazo.

Minga: Su índice de solvencia es de 18,1. Esto indica que la cooperativa tiene recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras a largo plazo, aunque su solvencia es menor que la de Educadores de Chimborazo, pero mayor que la de 4 de octubre.

En términos de competitividad, basado únicamente en la información de solvencia proporcionada, podemos inferir que Educadores de Chimborazo es la cooperativa más competitiva, ya que tiene el índice de solvencia más alto de las tres cooperativas mencionadas.

4.1.4.14. Cartera de Crédito según vencimiento

Se define como el monto de los créditos discriminado en función a su vencimiento. Como ya se dijo, los créditos corresponden a las operaciones activas de las cooperativas y el vencimiento es el tiempo de vigencia que queda pendiente para su extinción y reposición del capital.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{ventas a crédito en el período}}{\text{cuentas por cobrar promedio}}$$

Tabla 4-55: Cartera de Crédito según Vencimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Cartera a 30 días (MMUSD)	1,85	0,61	1,29
Cartera a 3 meses (MMUSD)	3,2	1,21	2,41
Cartera a 6 meses (MMUSD)	4,82	1,77	3,52
Cartera a 12 meses (MMUSD)	9,25	3,37	6,02
Cartera más de 1 año (MMUSD)	37,02	15,47	17,22
Cartera Vencida (MMUSD)	0,11	0	0,96

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

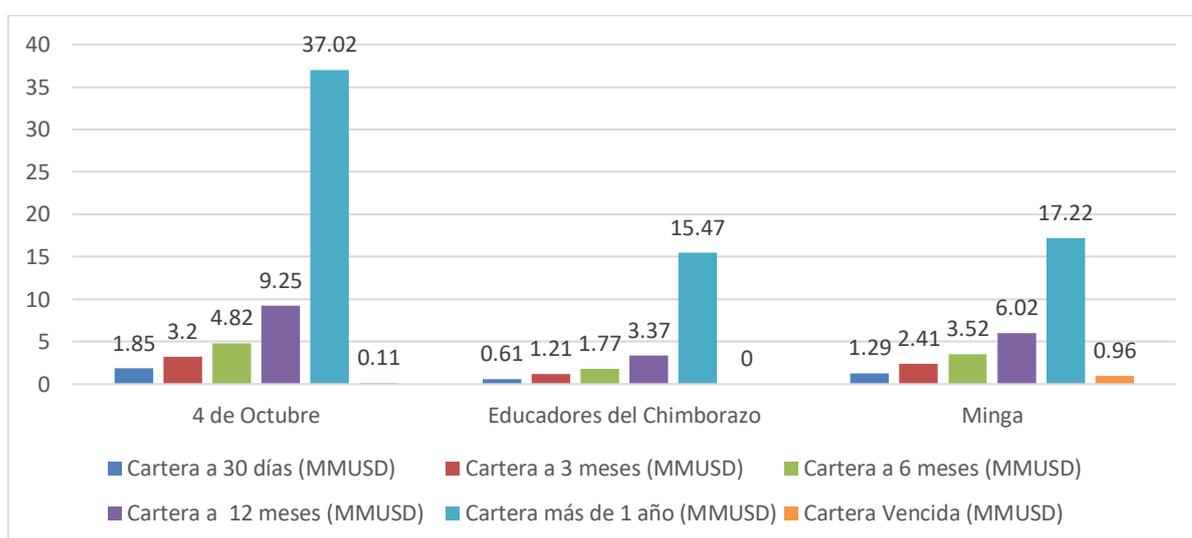


Ilustración 4-45: Cartera de crédito

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cartera a 30 días: Este dato representa el monto de la cartera de crédito que vence en un plazo de 30 días. En este caso, la cooperativa 4 de octubre tiene la mayor cartera a 30 días, seguida de Minga y Educadores de Chimborazo.

Cartera a 3 meses: Representa el monto de la cartera de crédito que vence en un plazo de 3 meses. Nuevamente, 4 de octubre tiene la mayor cartera a 3 meses, seguida de Minga y Educadores de Chimborazo.

Cartera a 6 meses: Indica el monto de la cartera de crédito que vence en un plazo de 6 meses. En este caso, 4 de octubre también lidera con la mayor cartera a 6 meses, seguida de Minga y Educadores de Chimborazo.

Cartera a 12 meses: Refleja el monto de la cartera de crédito que vence en un plazo de 12 meses. Una vez más, 4 de octubre tiene la mayor cartera a 12 meses, seguida de Minga y Educadores de Chimborazo.

Cartera más de 1 año: Representa el monto de la cartera de crédito que vence después de 1 año. En este caso, 4 de octubre sigue liderando con la mayor cartera a más de 1 año, seguida de Minga y Educadores de Chimborazo.

En este aspecto, Minga presenta la mayor cartera vencida, seguida por 4 de octubre, mientras que Educadores de Chimborazo no tiene cartera vencida registrada.

Estos datos indica que las cooperativas 4 de octubre y Minga tienen una mayor exposición en términos de cartera de crédito en todos los plazos analizados, incluyendo a 30 días, 3 meses, 6 meses, 12 meses y más de 1 año.

4.1.4.15. Apalancamiento

Corresponde a la relación del capital y el activo, correspondiendo al reconocimiento de la proporción en que los activos de la cooperativa corresponden al capital de esta. Se obtienen de la manera siguiente:

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Patrimonio total}}{\text{activo total}}$$

Tabla 4-56: Apalancamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Apalancamiento	14,30%	28,46%	17,18%

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

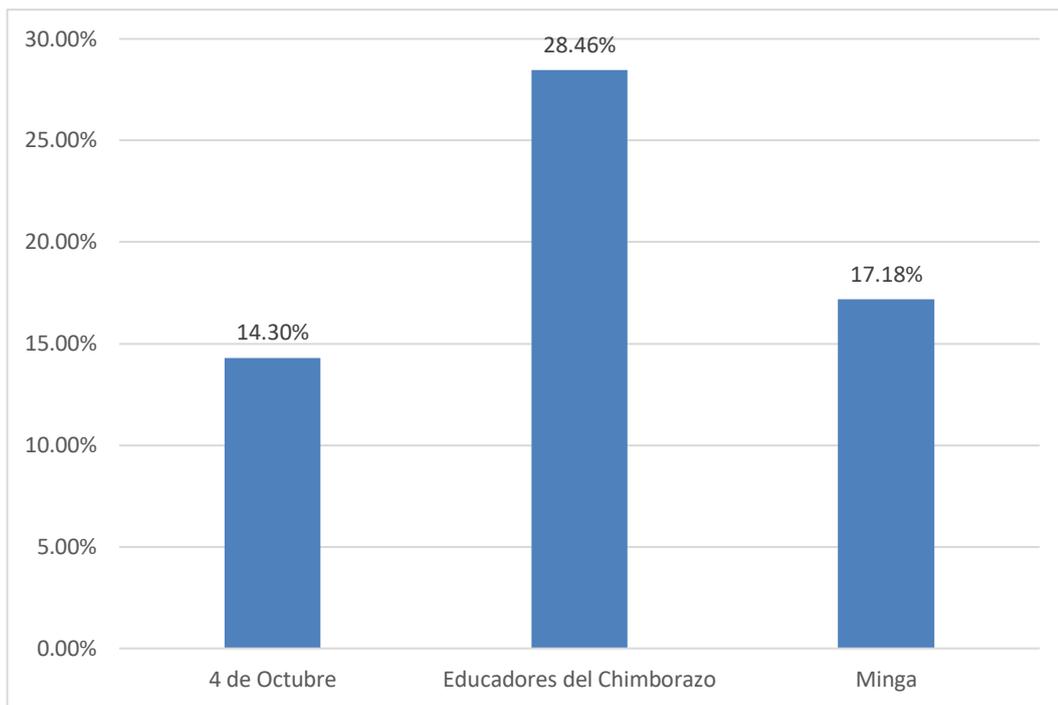


Ilustración 4-46: Apalancamiento

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa del 4 de octubre: La Cooperativa del 4 de octubre tiene un apalancamiento del 14,30%. Esto indica que la cooperativa ha utilizado aproximadamente el 14,30% de su patrimonio neto para financiar sus operaciones mediante el uso de deuda. Un apalancamiento del 14,30% se considera relativamente bajo, lo que sugiere que la cooperativa depende en menor medida de la deuda para financiar sus actividades. Esto puede indicar una menor exposición a riesgos financieros asociados con la deuda.

Cooperativa de Educadores de Chimborazo: La Cooperativa de Educadores de Chimborazo tiene un apalancamiento del 28,46%. Esto indica que la cooperativa ha utilizado alrededor del 28,46% de su patrimonio neto para financiar sus operaciones mediante la obtención de deuda. Un apalancamiento del 28,46% se considera moderado y sugiere que la cooperativa ha utilizado una proporción significativa de deuda para financiar sus actividades. Es importante evaluar la capacidad de la cooperativa para manejar los pagos de la deuda y mantener su solvencia a largo plazo.

Cooperativa Minga: La Cooperativa Minga tiene un apalancamiento del 17,18%. Esto indica que la cooperativa ha utilizado aproximadamente el 17,18% de su patrimonio neto para financiar sus

operaciones a través de la deuda. Un apalancamiento del 17,18% se considera moderado y sugiere que la cooperativa ha utilizado una proporción significativa de deuda para financiar sus actividades, aunque en menor medida que la Cooperativa de Educadores de Chimborazo. Es importante evaluar cómo la cooperativa administra su deuda y asegurarse de que pueda cumplir con los pagos y mantener su salud financiera.

Los niveles de apalancamiento de estas cooperativas varían desde bajo hasta moderado. Un menor apalancamiento puede ser indicativo de una menor dependencia de la deuda, lo cual puede ser beneficioso para la estabilidad financiera a largo plazo. Por otro lado, un apalancamiento moderado requiere una gestión cuidadosa de la deuda y una capacidad sólida para generar flujos de efectivo suficientes para cumplir con los pagos de la deuda.

4.1.4.16. Eficiencia

Representa el nivel de los rendimientos en función a los gastos operativos que obtiene la organización. Se mide de la manera siguiente:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{gastos de operacion estimados}}{\text{total activo promedio}} * 100$$

Tabla 4-57: Eficiencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Eficiencia	220,47%	149,89%	116,64%

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

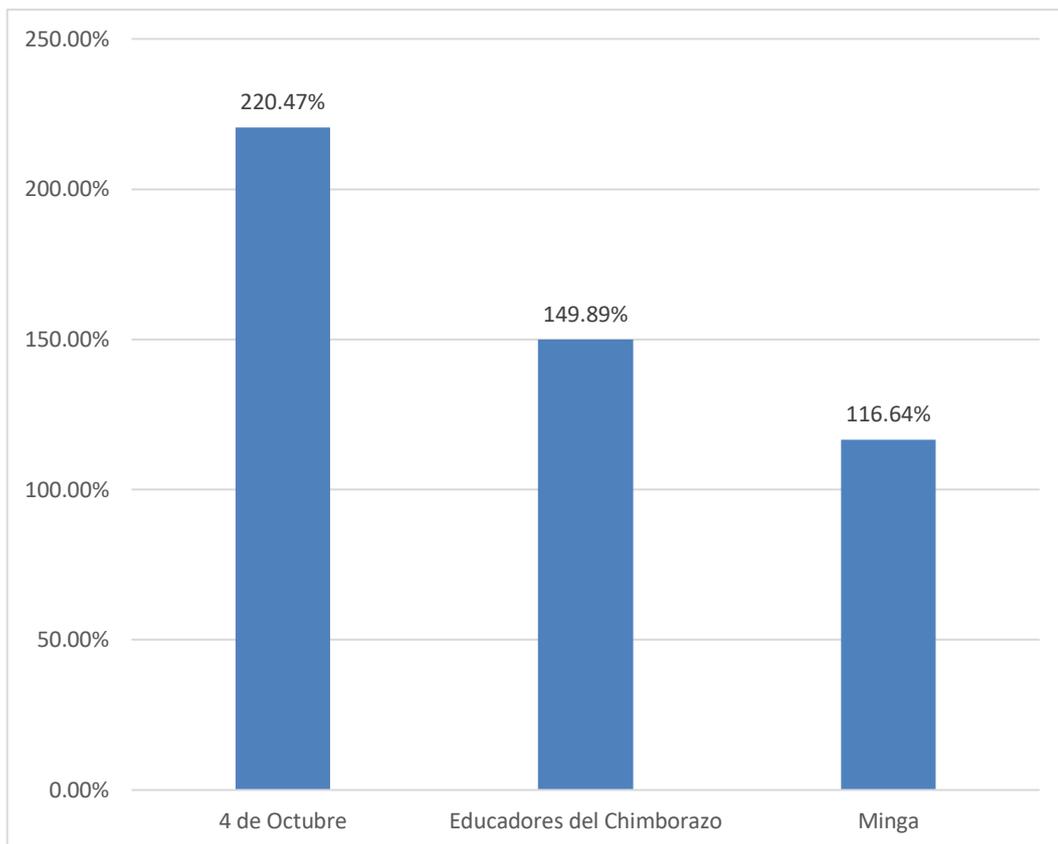


Ilustración 4-47: Eficiencia

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa del 4 de octubre - Indicador de eficiencia: 220,47% Con un indicador de eficiencia del 220,47%, esta cooperativa muestra el valor más alto de los tres. Esto sugiere que está utilizando eficientemente sus activos para generar ingresos y tiene un mayor rendimiento relativo en comparación con las otras cooperativas. Por lo tanto, se podría considerar como la primera y más destacada en términos de eficiencia.

Cooperativa de Educadores de Chimborazo - Indicador de eficiencia: 149,89% Con un indicador de eficiencia del 149,89%, esta cooperativa se sitúa en segundo lugar en términos de eficiencia. Si bien muestra una eficiencia sólida, es inferior al de la Cooperativa del 4 de octubre. Aunque es importante destacar que esta cooperativa aún muestra un nivel significativo de eficiencia en la generación de ingresos.

Cooperativa Minga - Indicador de eficiencia: 116,64% Con un indicador de eficiencia del 116,64%, la Cooperativa Minga se ubica en tercer lugar en términos de eficiencia entre las tres

cooperativas mencionadas. Si bien su indicador de eficiencia es inferior al de las otras dos cooperativas, aún demuestra una gestión razonablemente eficiente de sus activos para generar ingresos.

Las cooperativas mencionadas muestran niveles altos de eficiencia en la generación de ingresos en relación con sus activos totales. Esto indica una buena capacidad para aprovechar los recursos y convertirlos en ingresos.

4.1.4.17. Cobertura

Corresponde a la capacidad que tiene la institución financiera de cubrir con sus provisiones las cuentas contingentes de su cartera. Se calcula como:

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones de Cartera Contingente}}{\text{Cartera contingente}} * 100$$

Tabla 4-58: Cobertura de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Cobertura	112,22%	282,19%	110,71%

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

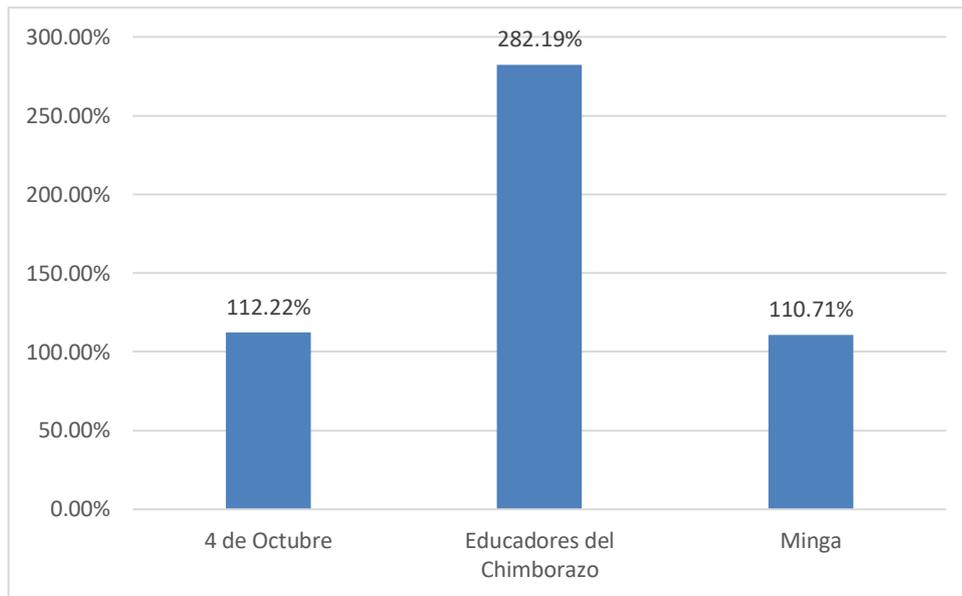


Ilustración 4-48: Cobertura

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La cooperativa del 4 de octubre muestra un indicador de cobertura del 112,22%. Esto indica que la cooperativa ha logrado cubrir aproximadamente el 112,22% de sus gastos totales con sus ingresos. Un indicador de cobertura del 112,22% sugiere que la cooperativa ha generado ingresos suficientes para cubrir sus gastos y mantener un margen positivo. Sin embargo, es importante evaluar si este nivel de cobertura es suficiente para cubrir todas las obligaciones financieras y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.

La Cooperativa de Educadores de Chimborazo muestra un indicador de cobertura del 282,19%. Esto indica que la cooperativa ha logrado cubrir aproximadamente el 282,19% de sus gastos totales con sus ingresos. Un indicador de cobertura del 282,19% muestra una capacidad sólida para cubrir los gastos financieros y demuestra que la cooperativa ha generado ingresos significativos en relación con sus gastos. Esto indica una buena salud financiera y una capacidad sólida para hacer frente a las obligaciones financieras.

La Cooperativa Minga tiene un indicador de cobertura del 110,71%. Esto indica que la cooperativa ha logrado cubrir aproximadamente el 110,71% de sus gastos totales con sus ingresos. Un indicador de cobertura del 110,71% sugiere que la cooperativa ha generado ingresos suficientes para cubrir sus gastos y mantener un margen positivo. Sin embargo, es importante evaluar si este nivel de cobertura es suficiente para cubrir todas las obligaciones financieras y

asegurar la estabilidad financiera a largo plazo, al igual que en el caso de la Cooperativa del 4 de octubre.

Las cooperativas que mencionamos muestran diferentes niveles de cobertura de gastos. La Cooperativa de Educadores de Chimborazo destaca con un alto indicador de cobertura del 282,19%, lo que sugiere una buena capacidad para cubrir sus gastos con los ingresos generados. Tanto la Cooperativa del 4 de octubre como la Cooperativa Minga también muestran un nivel de cobertura positivo, aunque inferior al de la Cooperativa de Educadores de Chimborazo.

4.1.4.18. Calidad del Activo

Refiere al rendimiento del activo en función a su valor contable relacionado con la utilidad alcanzada en el período fiscal

Calidad del Activo

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

Ilustración 4-49: Calidad del Activo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Calidad del Activo	117,90%	139,72%	113,53%

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

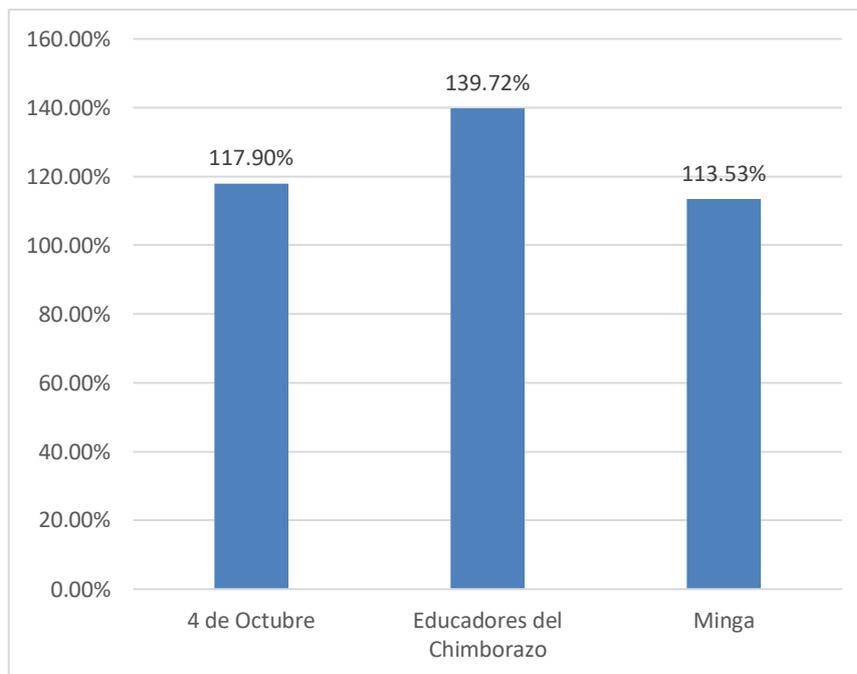


Ilustración 4-50: Calidad de activo

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La cooperativa del 4 de octubre muestra un indicador de calidad del activo del 117,90%. Esto indica que aproximadamente el 117,90% de los activos de la cooperativa son de calidad, es decir, activos de bajo riesgo. Un indicador de calidad del activo del 117,90% sugiere que la cooperativa tiene una cartera de activos sólida y compuesta en su mayoría por activos confiables y de bajo riesgo. Esto es positivo, ya que indica una menor probabilidad de enfrentar problemas relacionados con la calidad y la depreciación de los activos.

La Cooperativa de Educadores de Chimborazo muestra un indicador de calidad del activo del 139,72%. Esto indica que aproximadamente el 139,72% de los activos de la cooperativa son de calidad, es decir, activos de bajo riesgo. Un indicador de calidad del activo del 139,72% sugiere que la cooperativa tiene una cartera de activos sólida y compuesta en su mayoría por activos confiables y de bajo riesgo. Esto indica una menor probabilidad de enfrentar problemas relacionados con la calidad y la depreciación de los activos, y muestra una mayor solidez en comparación con la cooperativa del 4 de octubre.

La Cooperativa Minga tiene un indicador de calidad del activo del 113,53%. Esto indica que aproximadamente el 113,53% de los activos de la cooperativa son de calidad, es decir, activos de

bajo riesgo. Un indicador de calidad del activo del 113,53% sugiere que la cooperativa tiene una cartera de activos sólida y compuesta en su mayoría por activos confiables y de bajo riesgo. Aunque este indicador es ligeramente inferior al de las otras dos cooperativas, sigue mostrando una buena calidad de activos y una menor probabilidad de enfrentar problemas relacionados con la depreciación o la baja calidad de los activos.

Las cooperativas presentan un buen indicador de calidad del activo, lo que indica una cartera de activos sólida y compuesta principalmente por activos de bajo riesgo. La Cooperativa de Educadores de Chimborazo destaca con un indicador de calidad del activo más alto, seguida de cerca por la Cooperativa del 4 de octubre y la Cooperativa Minga.

4.1.4.19. Tasas de Interés

Corresponde a las ponderaciones del precio de los servicios de intermediación financiera. La Tasa Pasiva es el monto proporcional que la cooperativa paga a los ahorristas por la colocación de sus fondos en la institución y la Tasa Activa refiere a la proporción de interés que la cooperativa cobra a los deudores por los créditos asignados.

Tabla 4-59: Tasas de Interés de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Riobamba para el mes de mayo 2023. (Porcentaje)

Indicadores/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Tasa Activa	16,88%	14,26%	20,15%
Tasa Pasiva	7,84%	7,88%	9,34%

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

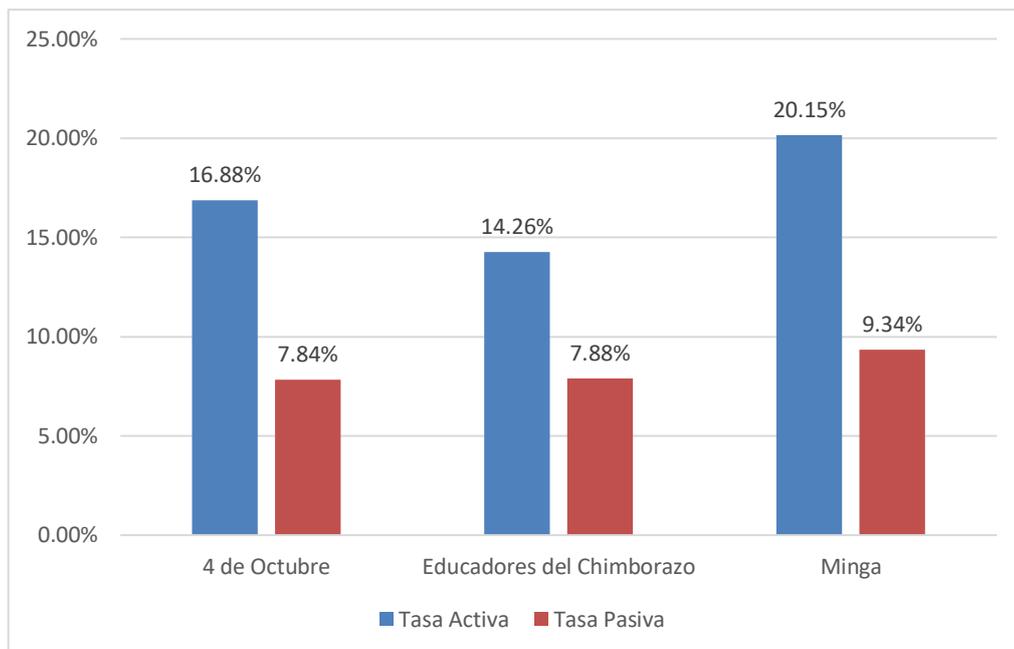


Ilustración 4-51: Tasas de interés

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Cooperativa 4 de octubre ha fijado una tasa activa del 16,88%. Esta tasa puede estar influenciada por varios factores. En primer lugar, la cooperativa puede tener una estrategia de fijación de tasas más conservadora, buscando un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asociado con los préstamos. Además, la tasa activa puede verse afectada por las condiciones del mercado y las tasas de interés vigentes en la industria financiera. Si el mercado tiene tasas de interés relativamente bajas, la cooperativa podría haber ajustado su tasa activa en consecuencia para seguir siendo competitiva.

La Cooperativa de Educadores de Chimborazo ha establecido una tasa activa del 14,26%. Una posible explicación detrás de esta tasa podría ser una estrategia de fijación de tasas más conservadora o un enfoque centrado en brindar préstamos a sus miembros a tasas más favorables. Además, la cooperativa puede tener políticas de riesgo más cautelosas y otorgar préstamos a miembros con un perfil crediticio sólido, lo que podría reflejarse en una tasa activa ligeramente más baja. También es posible que la cooperativa esté operando en un mercado donde las tasas de interés generales son más bajas.

La Cooperativa Minga ha establecido una tasa activa del 20,15%, la cual es la más alta entre las tres cooperativas mencionadas. Esta tasa puede ser resultado de una estrategia más agresiva en la

fijación de tasas, lo que les permite obtener un mayor rendimiento de sus activos. La cooperativa puede estar asumiendo un mayor riesgo crediticio al otorgar préstamos a personas con perfiles crediticios menos favorables o al brindar servicios a sectores de mercado con mayor riesgo. Además, la cooperativa podría estar operando en un mercado donde las tasas de interés generales son más altas, lo que influye en la tasa activa que fijan.

La cooperativa del 4 de octubre ha fijado una tasa pasiva del 7,84%. Esta tasa representa el interés que la cooperativa paga a sus depositantes por los fondos que mantienen en la cooperativa. La tasa pasiva puede verse influenciada por diversos factores. En primer lugar, puede estar relacionada con la política de captación de depósitos de la cooperativa. Si la cooperativa busca atraer más depósitos, podría establecer una tasa pasiva competitiva en comparación con otras instituciones financieras. Además, las tasas pasivas pueden verse afectadas por las condiciones del mercado y las tasas de interés generales. Si las tasas de interés son bajas en el mercado, es probable que la cooperativa también establezca tasas pasivas más bajas. Evaluando las necesidades y expectativas de los depositantes para determinar si es necesario ajustar la tasa pasiva en función de los segmentos de clientes y los tipos de depósitos.

La Cooperativa de Educadores de Chimborazo ha establecido una tasa pasiva del 7,88%. Esta tasa puede estar influenciada por factores similares a los mencionados La Tasa Pasiva es el monto proporcional que la cooperativa paga a los ahorristas por la colocación de sus fondos en la institución

La cooperativa del 4 de octubre ha fijado una tasa pasiva del 7,84%. Esta tasa representa el interés que la cooperativa paga a sus depositantes por los fondos que mantienen en la cooperativa. La tasa pasiva puede verse influenciada por diversos factores. En primer lugar, puede estar relacionada con la política de captación de depósitos de la cooperativa. Si la cooperativa busca atraer más depósitos, podría establecer una tasa pasiva competitiva en comparación con otras instituciones financieras. Además, las tasas pasivas pueden verse afectadas por las condiciones del mercado y las tasas de interés generales. Si las tasas de interés son bajas en el mercado, es probable que la cooperativa también establezca tasas pasivas más bajas. Evaluando las necesidades y expectativas de los depositantes para determinar si es necesario ajustar la tasa pasiva en función de los segmentos de clientes y los tipos de depósitos.

La Cooperativa de Educadores de Chimborazo ha establecido una tasa pasiva del 7,88%. Esta tasa puede estar influenciada por factores similares a los mencionados

anteriormente, como la política de captación de depósitos y las condiciones del mercado. La cooperativa puede estar buscando mantener una tasa pasiva competitiva para atraer y retener a los depositantes, especialmente aquellos que son educadores y forman parte del grupo objetivo de la cooperativa. Monitoreando constantemente las tasas pasivas ofrecidas por otras instituciones financieras e implementando estrategias de retención de clientes y fidelización, como ofrecer servicios y beneficios adicionales a los depositantes, para mantener la base de depositantes existente y atraer nuevos clientes.

La Cooperativa Minga ha establecido una tasa pasiva del 9,34%. Esta tasa puede reflejar una estrategia de fijación de tasas más agresiva en comparación con las otras cooperativas mencionadas. La cooperativa puede estar ofreciendo tasas pasivas más altas para atraer depósitos y captar fondos de los depositantes. Esto puede ser parte de una estrategia para impulsar el crecimiento de la cooperativa o para satisfacer las necesidades de financiamiento de sus miembros y evaluando la rentabilidad y el riesgo asociados con la fijación de tasas pasivas más altas y asegurarse de que sean sostenibles a largo plazo.

Las cooperativas pueden mejorar el indicador de tasa pasiva realizando análisis comparativos, evaluando las necesidades de los depositantes, implementando estrategias de retención de clientes y fidelización, y diversificando las fuentes de financiamiento. Estas mejoras permitirán a las cooperativas ser más competitivas, atraer y retener depositantes, y mantener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo en sus operaciones financieras.

4.2. Discusión

Como se puede evidenciar en las entrevistas, los gerentes desde sus experiencias personales consideran que la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como base de competitividad los productos que ellos ofrecen, las estrategias de marketing que aplican y la base tecnológica de que se disponen ambas plataformas financieras; sin embargo, el primer gerente destaca dos elementos particulares que sustentarían aspectos importantes de la gestión, como es la disposición de procedimientos de auditoría interna, los cuales refuerzan significativamente la gestión en función al cumplimiento de las normativas y exigencias de la SEPS y, por otro lado, la utilización de las redes sociales como herramientas de marketing, con lo cual se dinamiza la proyección de la institución hacia sus nichos de mercado, con lo cual se evidencia un mayor nivel de competitividad de ésta, al menos desde la visión de su gerente.

Una vez analizada la información relacionada con los trabajadores, es evidente que la mayoría de ellos son hombres. En cuanto a la edad, se nota que los jóvenes suelen enfrentar dificultades para ingresar a estas instituciones debido a la falta de experiencia. Sin embargo, es importante considerar que, para adquirir experiencia, es fundamental brindarles la oportunidad de iniciar su trayectoria en dichas instituciones.

También se puede observar que el cargo de cajero tiene una baja presencia en las cooperativas por lo que podría bajar la calidad de servicio prestado a los clientes. Así también se puede verificar que existe un 7,50% de trabajadores encuestados que manifiestan que la tecnología que se utiliza en la cooperativa no es eficiente. También se podrían considerar otros factores, como el tipo de trabajo realizado en el área en cuestión y el nivel de adopción tecnológica en el sector, para obtener una imagen más completa de la situación, también se podrían analizar los diferentes tipos de tecnología utilizados en el área de trabajo y cómo se han implementado para evaluar su impacto en la eficiencia y productividad. Esto ayudaría a comprender mejor cómo la tecnología ha influido en estas áreas y cómo se puede seguir mejorando en el futuro.

Asimismo, sería valioso evaluar las razones detrás de la falta de capacitación periódica y explorar la posibilidad de establecer programas de capacitación más consistentes y robustos. Esto podría mejorar la competencia tecnológica de los empleados y promover un mejor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en la cooperativa.

En cuanto la habilidad más importante del talento humano sería valiosa explorar más a fondo las razones detrás de las respuestas de los encuestados y considerar cómo se pueden promover y desarrollar la capacidad de aprendizaje y adaptación en el talento humano de la cooperativa. Esto podría implicar la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional, así como la creación de una cultura organizacional que fomente el aprendizaje continuo y la agilidad en el uso de la tecnología.

En lo respecta al conocimiento de las políticas de talento humano se podría considerar mejorar la comunicación interna y la transparencia en relación con las políticas de gestión de talento humano. Esto podría incluir la implementación de programas de capacitación o iniciativas de divulgación que brinden a todos los empleados acceso a información actualizada sobre las políticas y procesos relacionados con la gestión del talento humano en la cooperativa.

Para mejorar la satisfacción general, se puede considerar recopilar comentarios adicionales de los empleados insatisfechos y analizar las áreas específicas de preocupación. Esto permitiría identificar las deficiencias y desarrollar estrategias para abordarlas. Además, se podrían llevar a cabo encuestas de satisfacción más frecuentes para monitorear continuamente el nivel de satisfacción y realizar ajustes según sea necesario.

Mientras que a procesos eficientes en las distintas áreas de trabajo respecta, Además, es importante fomentar una cultura de mejora continua y proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo para los empleados. Esto les permitirá adquirir las habilidades necesarias para implementar y aprovechar los procesos eficientes de manera más efectiva.

Asimismo, se podría considerar la recopilación de ideas y sugerencias de los empleados para mejorar los procesos existentes. Esto fomentaría la participación y el compromiso de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en la implementación de procesos eficientes en la cooperativa.

En cuanto a clientes al continuar priorizando la eficiencia, la cooperativa puede mejorar su competitividad, fortalecer la confianza de los miembros/clientes y lograr un mayor éxito en la consecución de sus metas organizacionales.

En cuanto a medio ambiente respecta para fortalecer su enfoque en la innovación ambiental, la cooperativa podría considerar aumentar la conciencia y la educación ambiental entre sus

empleados y miembros. Además, podría explorar oportunidades para implementar prácticas más sólidas y medibles relacionadas con la eficiencia energética, la reducción de residuos, el uso de fuentes de energía renovable y otras áreas de sostenibilidad.

El monitoreo continuo y la comunicación transparente sobre las prácticas de innovación ambiental también pueden ser beneficiosos para demostrar el compromiso de la cooperativa con la sostenibilidad y mejorar la satisfacción de los miembros y la comunidad en general.

Una vez presentados los resultados del levantamiento de información se puede evidenciarse que la situación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba en lo que respecta a su competitividad resulta ser muy versátil en el sentido que cada una de ellas orienta una estrategia de negocios particular en lo que refiere a la captación y colocación de fondos, con lo cual establecen dentro de sí el soporte de su gestión basados en la tecnología y en el establecimiento de estrategias de marketing determinadas.

De acuerdo a lo señalado por los trabajadores, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 que operan en el Cantón Riobamba en la actualidad se encuentran en una fase de adaptación a lo que son las nuevas tendencias de gestión, dándole paso a la tecnificación de los procesos a plataformas virtuales, como una medida de competir con las Fintech; así como también a la adopción de conductas sostenibles con lo cual, además de abrirse la posibilidad de establecerse en estándares de calidad mundial, tienen una mejor aceptación ante la colectividad, sirviéndoles ese elemento como una fortaleza para el mercadeo de ciertos nichos de mercado (millennials y centennials); por otro lado, es indudable que la introducción tecnológica las hace mucho más eficientes y eficaces, con lo cual se espera que, en términos generales, las cooperativas mejoren sus niveles de competitividad en los años venideros.

En consideración a lo expresado por parte de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 que operan en el Cantón Riobamba, las mismas ofertan productos accesibles y considerados por ellos como suficientemente adaptables a sus gustos y preferencias; con lo cual se puede aseverar que los clientes actuales están ajustados a los servicios ofertados por las cooperativas. En primer lugar, es esencial que la cooperativa comunique de manera efectiva los beneficios y ventajas de la inversión tecnológica. Esto implica destacar cómo las soluciones tecnológicas pueden mejorar la experiencia del socio al ofrecer servicios financieros más eficientes, convenientes y seguros. Además, se deben resaltar los beneficios internos, como la optimización de procesos, la reducción de costos y la capacidad de adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes del mercado.

Además de la comunicación, la cooperativa puede enfocarse en personalizar los servicios financieros utilizando la tecnología. Esto implica aprovechar las herramientas digitales para ofrecer soluciones a medida que se ajusten a las necesidades y preferencias individuales de cada socio. Al mostrar cómo la tecnología puede brindar un servicio más personalizado y adaptado, es más probable que se disipen las preocupaciones y se genere un mayor interés en su adopción.

La capacitación y el apoyo continuos tanto para los socios como para los empleados son clave para promover una mentalidad favorable hacia la tecnología. La cooperativa puede ofrecer programas de capacitación que aborden las preocupaciones y mitos comunes sobre la tecnología, al tiempo que brinden instrucción sobre cómo utilizar las soluciones tecnológicas disponibles.

Asimismo, es importante establecer canales de apoyo y asistencia para resolver cualquier problema o duda que puedan surgir durante el proceso de implementación y uso de la tecnología. Por último, la cooperativa debe estar abierta a recibir comentarios y sugerencias de los socios. Realizar evaluaciones periódicas permitirá identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en función de las necesidades y expectativas de los socios. Esta retroalimentación activa ayudará a fortalecer la confianza en la tecnología y demostrará el compromiso de la cooperativa en brindar soluciones de vanguardia.

En conjunto, al adoptar un enfoque amplio que involucre comunicación efectiva, personalización de servicios, capacitación y apoyo continuos, y una mentalidad abierta hacia la retroalimentación de los socios, la cooperativa estará mejor equipada para abordar las preocupaciones y opiniones menos favorables sobre la inversión en tecnología. Al hacerlo, podrá fomentar una cultura de innovación y tecnología, fortalecer su posición competitiva en el mercado financiero y brindar un mayor valor a sus socios.

En lo que respecta a los indicadores financieros y de gestión de las instituciones estudiadas, se pudo observar que las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 que operan en el Cantón Riobamba demuestran solidez, aunque se debe reconocer que la cooperativa 4 de Octubre, por cuanto la misma dispone de una mayor cantidad de recursos financieros representados en sus activos, lo que hace que algunos de sus variables e indicadores de gestión estén siempre cuantitativamente por encima de las otras dos; sin embargo, debe resaltarse que al momento de analizar los indicadores de manera puntual, la cooperativa Educadores de Chimborazo, resulta ser

mucho más eficiente y, por ende refleja un mayor nivel de competitividad en el sentido que los valores proporcionales de los mismos denotan mayor solidez.

Para establecer un criterio comparativo de competitividad entre las tres cooperativas del estudio, se consideró el match de resultados comparados de los indicadores financieros observados, dándole coloración verde a la celda con el valor más competitivo, amarillo para el segundo valor competitivo y rojo para el valor menos competitivo.

La presente semaforización es realizada mediante el siguiente corte:

Tabla 4-60: Boletín de indicadores financieros

30-abr-23			
	4 DE OCTUBRE	EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA	MINGA LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL			
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	664,31%	1140,85%	222,06%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS			
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	3,90%	3,29%	9,41%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96,10%	96,71%	90,59%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	118,26%	140,49%	112,54%
INDICES DE MOROSIDAD			
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	1,40%	1,27%	3,94%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	4,17%	0,00%	7,86%

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3,15%	1,25%	6,56%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA			
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	193,00%	256,29%	109,02%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	34497,38%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	88,11%	0,00%	112,01%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	115,41%	267,64%	111,78%
EFICIENCIA MICROECONOMICA			
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,15%	4,29%	6,76%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	45,89%	69,89%	85,89%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,61%	1,11%	3,16%
RENTABILIDAD			
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	24,79%	7,47%	9,16%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	3,64%	2,10%	1,56%
INTERMEDIACION FINANCIERA			

CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	160,72%	177,74%	135,12%
EFICIENCIA FINANCIERA			
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	33,37%	6,56%	6,51%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	4,90%	1,85%	1,11%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA			
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	14,60%	12,56%	14,69%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00%	7,96%	9,86%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	16,23%	0,00%	19,22%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%	0,00%	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	15,14%	0,00%	3,17%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	15,98%	0,00%	1,75%
CARTERA POR VENCER TOTAL	15,80%	12,60%	18,16%
LIQUIDEZ			
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	27,18%	51,78%	16,71%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO			
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	0,00%	0,00%	0,00%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	19,32%	3,43%	34,53%

FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	15,03%	28,72%	17,26%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	103,90%	103,29%	109,41%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	14,47%	27,80%	15,78%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Bajo este criterio comparativo, puede establecerse que la cooperativa que presenta mayor nivel de competitividad de acuerdo a este criterio es Educadores de Chimborazo, por cuanto mantiene el mejor performance en 8 de los 11 indicadores, en segundo lugar de competitividad estaría la Cooperativa 4 de octubre, que posee ventaja de alcanzar el mejor valor del grupo en 3 de los 11 indicadores y un segundo mejor valor en 5 de éstos; quedando con el performance de competitividad más bajo la Cooperativa Minga que tiene los valores menos competitivos en 7 de los indicadores y el segundo mejor valor en 4.

Tabla 4-61: Match de comparación por competitividad basado en los indicadores financieros

Indicador/Cooperativa	4 de octubre	Educadores de Chimborazo	Minga
Liquidez Corriente	27,20%	51,80%	16,70%
Morosidad Ampliada	3,20%	1,30%	6,60%
Intermediación Financiera	160,70%	177,70%	135,10%
ROA	3,60%	2,10%	1,60%
ROE	24,80%	7,50%	9,20%
Activos Pnd. Riesgo	55,8	24,2	32,9
Solvencia	16,6	32	18,1
Apalancamiento	14,30%	28,46%	17,18%
Eficiencia	220,47%	149,89%	116,64%
Cobertura	112,22%	282,19%	110,71%
Calidad del Activo	117,90%	139,72%	113,53%
Tasa activa	16,88%	14,26%	20,15%
Tasa pasiva	7,84%	7,88%	9,34%

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

De manera específica, puede señalarse que, la cooperativa Educadores del Chimborazo con una liquidez corriente del 51.80% y una morosidad ampliada del 1.30% destaca en competitividad en el sentido que sus activos cubren con creces los pasivos de la institución, a la vez que las posibilidades de pérdidas por cuentas no cobradas es mínima disponiendo en un caso que la misma ocurriera (ya que debe tenerse claro que la misma dispone de una cartera vencida igual a 0), para sobrellevar esa situación no deseada.

Caso contrario ocurre con la Cooperativa Minga, la cual tiene una liquidez reducida (16.70%) y una morosidad ampliada un tanto alta (6.60%); tomando en cuenta que esta cooperativa es la que posee la cartera vencida más elevada, su orientación de gestión debe dirigirse a la recuperación de estos fondos e indudablemente, con esos indicadores, la institución debe redefinir sus políticas de gestión financiera y de comercialización de sus productos.

Es de destacar que respecto a los rendimientos medidos en función a los indicadores ROA y ROE destaca la Cooperativa 4 de octubre, indicando que, el tamaño del negocio es un factor que influye considerablemente en la rentabilidad, lo que determina que los rendimientos marginales son crecientes en el negocio, con lo cual las otras dos cooperativas deben pensar en su expansión como una manera de elevar significativamente su rentabilidad financiera. Esto se comprueba también en el indicador de eficiencia, que denota que los rendimientos derivados de los recursos involucrados en el proceso financiero en la medida en que son mayores generan, asimismo, de forma relativa, mayores ganancias.

En lo que se refiere a los valores de cobertura, calidad del activo y apalancamiento como resultados derivados de la gestión financiera de las cooperativas, destaca por encima de las demás a la cooperativa educadores de Chimborazo, la cual arroja valores de 282.19%, 139.72% y 28.46% respectivamente, lo que indica que su competitividad, respecto a las demás, en el manejo de los recursos financieros por medio de los productos ofertados al público es mucho mayor, denotando su competitividad por encima de las demás.

Asimismo, al momento en que se evalúan los activos ponderados por riesgo y la solvencia de las tres cooperativas sobresale la Cooperativa Educadores de Chimborazo, generando valores de 24.2 en los primeros y un valor superior en la solvencia de 32 que prácticamente duplica los de las demás cooperativas. Este es otro indicador que refleja que financieramente, en definitiva, la competitividad de esta es superior a las demás.

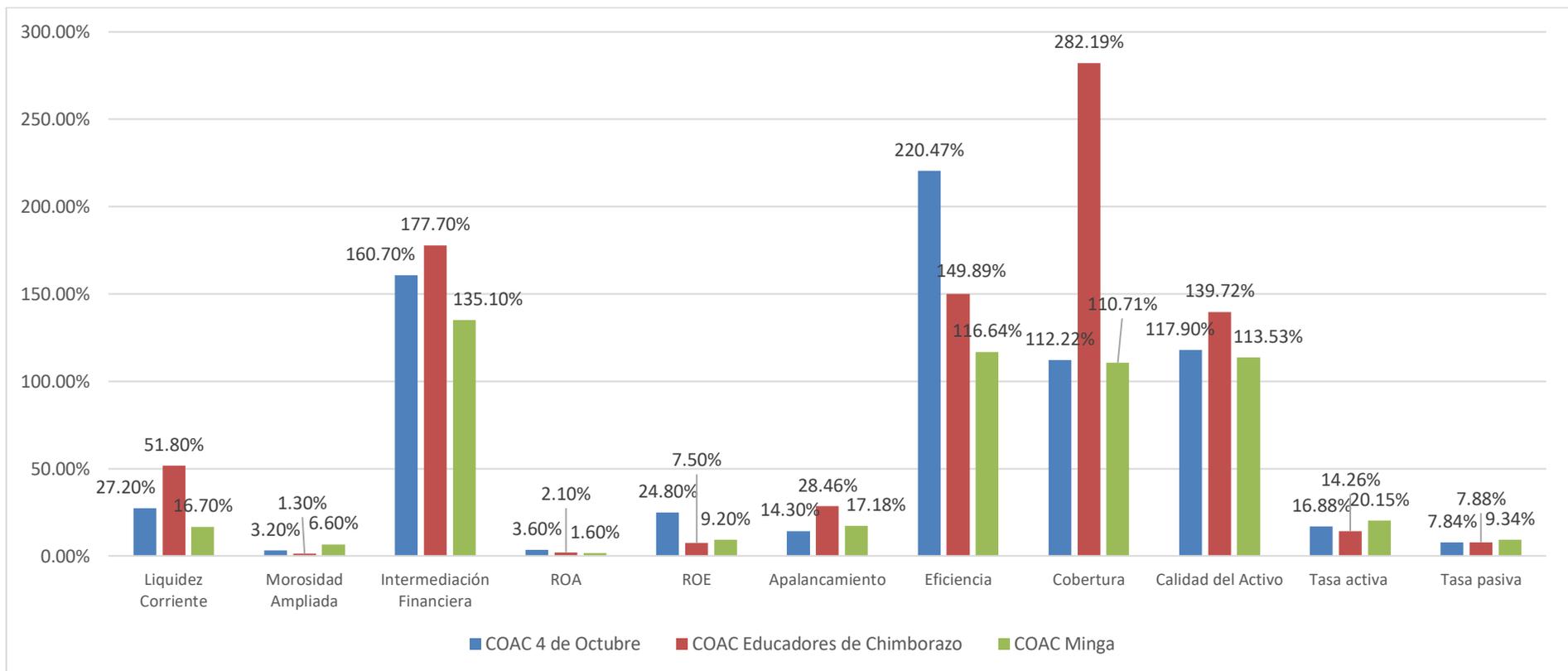


Ilustración 4-52: Ratios Financieros

Fuente: ASOBANCA (2023).

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

De forma global, puede señalarse que en función al resto de los indicadores, más bien referidos a la estructura y composición de algunas cuentas financieras; puede determinarse que la Cooperativa Educadores del Chimborazo posee una cartera vencida igual a cero, lo que permite intuir que desarrolla una política crediticia de evaluación financiera y cobranzas muy acertada, al menos en comparación a las dos anteriores, así como también posee una menor proporción del pasivo y en la estructura del capital tiene el mayor aporte de capital propio y elevadas reservas.

La cooperativa 4 de octubre se destaca a su vez en que es la que posee cuantitativamente valores absolutos superiores, indicando que es una organización más grande en volumen; sin embargo, sus indicadores son superados significativamente con creces por parte de la Cooperativa Educadores del Chimborazo.

Asimismo, la menos competitiva de las tres cooperativas es Minga, la cual además de poseer menor calidad en los activos debido a la elevada cartera morosa, posee pasivos elevados y su desempeño deja mucho que desear en función a los comportamientos de sus políticas en lo que respecta a la Tasa de Interés, con lo cual evidencia la urgencia de captar fondos prestables y de hacer colocaciones que reditúen mayores niveles de retorno, con lo cual es menos atractiva para los socios que requieren recursos financieros.

Es de destacar, que la cooperativa Educadores de Chimborazo refleja una mejor condición en el manejo de los recursos de que dispone, por cuanto a la vez que posee un posicionamiento más sólido respecto a cartera morosa, rendimientos, capital, activos de calidad, intermediación, apalancamiento y demás indicadores, su política de oferta de servicios mantiene una posición conservadora, al ofrecer tasas de interés competitivas en el sentido que la tasa pasiva resulta ser suficientemente alta como para atraer a los ahorristas sin señales de riesgo, mientras que la tasa activa resulta ser relativamente baja, demostrando que los rendimientos de las operaciones activas son suficientes para mantener la operatividad de la organización.

Caso contrario se observa en la Cooperativa Minga la cual, ante indicadores tan bajos en rendimiento y tan altos en riesgo, ofrece una tasa pasiva demasiado elevada, pero a su vez la tasa activa resulta ser también alta, lo que induce a pensar que la misma tiene una necesidad de capitalizar recursos para estabilizar el efecto que sobre ella induce una cartera morosa y una condición de riesgo superior a las otras dos.

Finalmente, después de realizar un profundo análisis de los indicadores financieros y de desempeño, la Cooperativa Educadores de Chimborazo se posiciona como la entidad más

competitiva en el mercado. Esta cooperativa ha demostrado consistentemente altos niveles de eficiencia, solidez y rentabilidad, lo que la coloca por encima de otras instituciones similares en términos de competitividad. La Cooperativa Educadores de Chimborazo se destaca por su capacidad para ofrecer tasas de interés competitivas en sus productos financieros, lo que atrae a una amplia base de clientes y socios. Además, su gestión operativa eficiente le permite mantener costos bajos y brindar un servicio ágil y de calidad a sus usuarios. La solidez de su cartera crediticia también es notable, ya que ha logrado mantener bajos niveles de morosidad y riesgo crediticio.

En segundo lugar, se encuentra la Cooperativa 4 de octubre, que también ha demostrado ser una entidad financiera competitiva. Si bien no alcanza los mismos niveles de eficiencia y rentabilidad que la Cooperativa Educadores de Chimborazo, la Cooperativa 4 de octubre ha logrado destacarse en el mercado gracias a su enfoque en la atención al cliente y a la diversificación de sus servicios financieros.

Esta cooperativa ha implementado estrategias innovadoras para satisfacer las necesidades financieras de sus socios, lo que le ha permitido mantener una base sólida de clientes.

Cooperativa Minga se posiciona como la más deficiente en términos de competitividad. Se ha observado que esta cooperativa presenta debilidades significativas en varios indicadores de desempeño. Su tasa de interés es menos competitiva en comparación con otras entidades financieras, lo que dificulta su capacidad para atraer y retener clientes. Además, su gestión operativa muestra deficiencias que afectan la eficiencia y calidad de sus servicios. Por último, su cartera crediticia refleja un mayor riesgo y niveles más altos de morosidad, lo que indica la necesidad de mejorar su proceso de evaluación y seguimiento crediticio.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título de la propuesta

Estudio de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 en el cantón Riobamba, año 2023.

5.2. Análisis Situacional (Factores internos y externos) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba

A continuación, se desarrolla uno de los aspectos que conduce a una visión pormenorizada de la realidad en torno a la cual se desenvuelven las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba y en función a las cuales se desarrolla su desempeño cotidiano. En ese sentido se considerarán los siguientes ámbitos analíticos

- Análisis PESTEL a través del cual se desarrollan las dimensiones Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal, con lo cual se puede considerar de manera precisa el ámbito en torno al cual se desenvuelven las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba.
- Análisis FODA a través del cual se desarrolla las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como se desenvuelven las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba.
- Análisis de Competitividad tomando en consideración los indicadores financieros y usando una metodología de máximo y mínimo valor con el fin de determinar el ranking de posiciones para cada uno de los factores analizados.
- La Matriz de Perfil Competitivo la cual se utiliza para determinar el nivel de competitividad de las 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito de Segmento 2 con fundamento en las dimensiones o factores que influyen internamente.

5.2.1. Factores Internos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba

A continuación, se identificarán los aspectos resaltantes que permiten de manera general orientar la actividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que constituyen su principal

fortaleza, en función de las cuales potencializar y diferenciar estratégicamente la organización a los fines de obtener el mejor y más alto desempeño.

5.2.1.1. Cadena de Valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba

La cadena de valor está constituida los elementos que se conjugan dentro de la organización y le permiten cumplir con su misión y que, por su naturaleza, le permiten la creación de valor en las mismas. En el marco de la cadena de valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador es un proceso integral que involucra diversas etapas y actores, con el objetivo de brindar servicios financieros inclusivos y sostenibles a sus socios.

En primer lugar, la cadena de valor comienza con la captación de recursos, donde las cooperativas reciben depósitos de sus socios, quienes confían en la entidad para guardar su dinero. Estos recursos son utilizados posteriormente para otorgar créditos y financiamientos a los socios que lo requieran.

Luego, se encuentra la etapa de evaluación y análisis crediticio, donde las cooperativas analizan la capacidad de pago y solvencia de los solicitantes de crédito. Este proceso se realiza de manera rigurosa, garantizando así la sostenibilidad financiera de la cooperativa y evitando el sobreendeudamiento de sus socios una de las formas de evaluación es mediante la aplicación de las 5 C.

Las 5 C's Son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones. (Luna Altamirano, Sarmiento Espinoza, & Tinto Arandes, 2018)



Ilustración 5-1: 5C's de Crédito

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Carácter (Character):

- La cooperativa demuestra un sólido carácter al implementar procedimientos de auditoría interna que aseguran el cumplimiento normativo y la gestión responsable de los recursos.
- La utilización efectiva de las redes sociales como herramientas de marketing refleja el carácter proactivo de la cooperativa, al adaptarse a las nuevas tendencias y llegar a su audiencia de manera innovadora.
- La adopción de conductas sostenibles muestra el carácter ético y responsable de la cooperativa, al considerar el impacto ambiental y social de sus acciones.

Capacidad (Capacity):

- La capacidad de adaptación a las nuevas tendencias, como la tecnificación de procesos y la adopción de prácticas sostenibles, destaca la habilidad de la cooperativa para evolucionar en un entorno cambiante.
- La capacidad financiera demostrada por la cooperativa, medida en recursos y activos disponibles, influye en su solidez y en su capacidad para brindar servicios confiables a sus miembros.
- La capacidad de gestión eficiente de los recursos, evidenciada en indicadores como ROA y ROE, muestra cómo la cooperativa maximiza su rentabilidad y eficacia.

Capital (Capital):

- El capital financiero disponible en la cooperativa, representado por sus activos y recursos, es un factor crucial para respaldar su solidez y competitividad en el mercado financiero.
- La inversión tecnológica en plataformas virtuales y la adopción de prácticas sostenibles representan un capital intangible valioso que mejora la posición y la imagen de la cooperativa.
- El capital humano formado por el talento y habilidades del personal es un activo clave en la gestión de la cooperativa, influyendo en su capacidad para brindar servicios eficientes y de calidad.

Colateral (Collateral):

- La inversión tecnológica y las prácticas sostenibles pueden ser consideradas como colateral no tradicional, fortaleciendo la confianza de los miembros y reforzando la solidez financiera.
- La implementación de procedimientos de auditoría interna actúa como colateral en la gestión, al proporcionar un sistema de control que reduce riesgos y aumenta la confiabilidad.
- La presencia y la proyección de la cooperativa en redes sociales pueden considerarse como colateral de su estrategia de marketing, aumentando la visibilidad y la confianza de la audiencia.

Condiciones (Conditions):

- La adaptación a las nuevas tendencias y la tecnificación de procesos reflejan la capacidad de la cooperativa para responder a las cambiantes condiciones del mercado financiero.
- Las condiciones favorables de regulación y cumplimiento normativo impactan en la competitividad de la cooperativa al generar confianza en sus operaciones.
- Las condiciones ambientales y sociales son factores que influyen en la adopción de prácticas sostenibles, mejorando la imagen de la cooperativa en un contexto consciente de la responsabilidad ambiental.

Una vez aprobado el crédito, se procede a la entrega de este al socio. Es importante destacar que las cooperativas ofrecen tasas de interés competitivas y plazos flexibles, adaptándose a las necesidades y posibilidades de cada socio.

Además del otorgamiento de créditos, las cooperativas también brindan servicios complementarios como seguros y asesoramiento personalizado. Estos servicios agregan valor a la relación entre la cooperativa y sus socios, fortaleciendo así su fidelidad y confianza.

Por último, la cadena de valor culmina con el monitoreo y seguimiento de los créditos otorgados. Las cooperativas realizan un seguimiento constante para garantizar el cumplimiento de los pagos por parte de los socios y tomar acciones correctivas en caso de incumplimiento.

En resumen, la cadena de valor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador es un proceso que abarca desde la captación de recursos hasta el seguimiento de los créditos otorgados. A través de este proceso, las cooperativas buscan promover la inclusión financiera, brindando servicios accesibles y sostenibles a sus socios.



Ilustración 5-2: Cadena de Valor

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

5.2.1.2. Análisis de Competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 con base en sus Indicadores Financieros a abril 2023.

A continuación, se presenta el análisis de competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 ubicadas en el Cantón Riobamba, considerando sus indicadores particulares.

Tabla 5-1: Comparativa de los indicadores financieros abril de 2023

Indicador/Cooperativa	Liquididez	Morosidad	Intermediación	ROA	ROE	Activos Pnd. Riesgo	Solvencia	Apalancamiento	Eficiencia	Cobertura	Calidad del Activo	Tasa activa	Tasa pasiva
4 de octubre	27,20 %	3,20%	160,70%	3,60 %	24,8 0%	55,8	\$16,6	14,30%	220,47 %	112,22 %	117,90%	16,88%	7,84%
Educadores de Chimborazo	51,80 %	1,30%	177,70%	2,10 %	7,50 %	24,2	\$32	28,46%	149,89 %	282,19 %	139,72%	14,26%	7,88%
Minga	16,70 %	6,60%	135,10%	1,60 %	9,20 %	32,9	\$18,1	17,18%	116,64 %	110,71 %	113,53%	20,15%	9,34%

Fuente: Análisis por competitividad basado en los indicadores financieros (2023).

Realizado por: Becerra, D. García, I., 2023.

COAC 4 DE OCTUBRE LTDA.

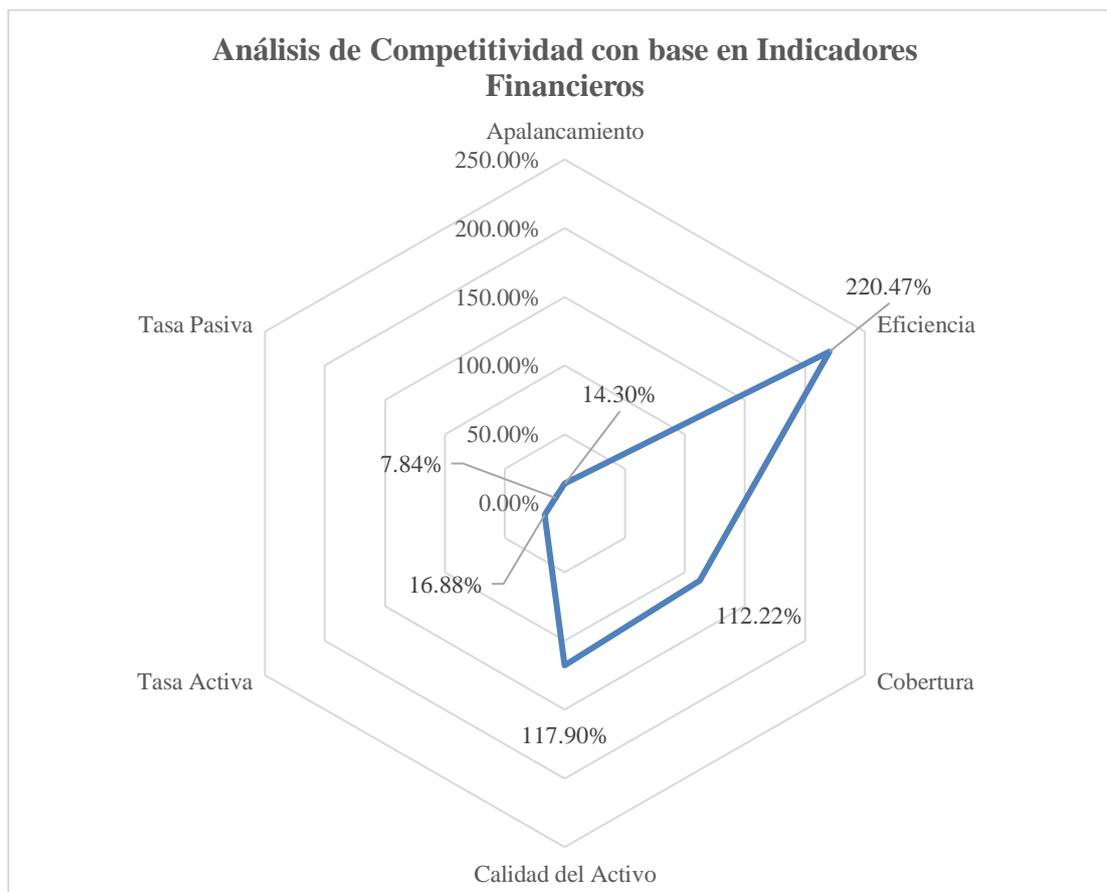


Ilustración 5-3: Análisis Competitividad COAC 4 de octubre Ltda

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

En relación con la competitividad considerando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de octubre La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de octubre muestra indicadores financieros que revelan una posición generalmente positiva en términos de competitividad y salud financiera. Con un apalancamiento del 14.30%, la cooperativa demuestra una estructura financiera prudente y una menor carga de deuda, lo que aumenta su solidez y disminuye el riesgo. Sin embargo, se debe destacar la alta eficiencia del 220.42%, una cifra sorprendentemente elevada que podría requerir una revisión adicional para confirmar su precisión, ya que lo común es que la eficiencia esté por debajo del 100%.

Por otro lado, la cobertura del 112.22% indica que la cooperativa tiene la capacidad de cubrir sus costos financieros con los ingresos generados, lo que proporciona cierto margen adicional. Además, la calidad del activo del 117.90% es positiva, mostrando una cartera de préstamos con una proporción más alta de activos de buena calidad en comparación con activos de menor calidad,

lo que disminuye los riesgos crediticios. En cuanto a las tasas de interés, la cooperativa cobra una tasa activa del 16.88%, lo que implica que está generando ingresos significativos a través de intereses de préstamos, mientras que la tasa pasiva del 7% sugiere que está pagando tasas más bajas a sus depositantes. Estos márgenes financieros pueden ser una fuente importante de ingresos para la cooperativa. En resumen, a pesar de algunas cifras inusuales, los indicadores en general reflejan una cooperativa con una posición financiera sólida, prudente gestión de deuda y una cartera de préstamos relativamente segura, lo que podría indicar una competitividad favorable en el mercado financiero.

COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

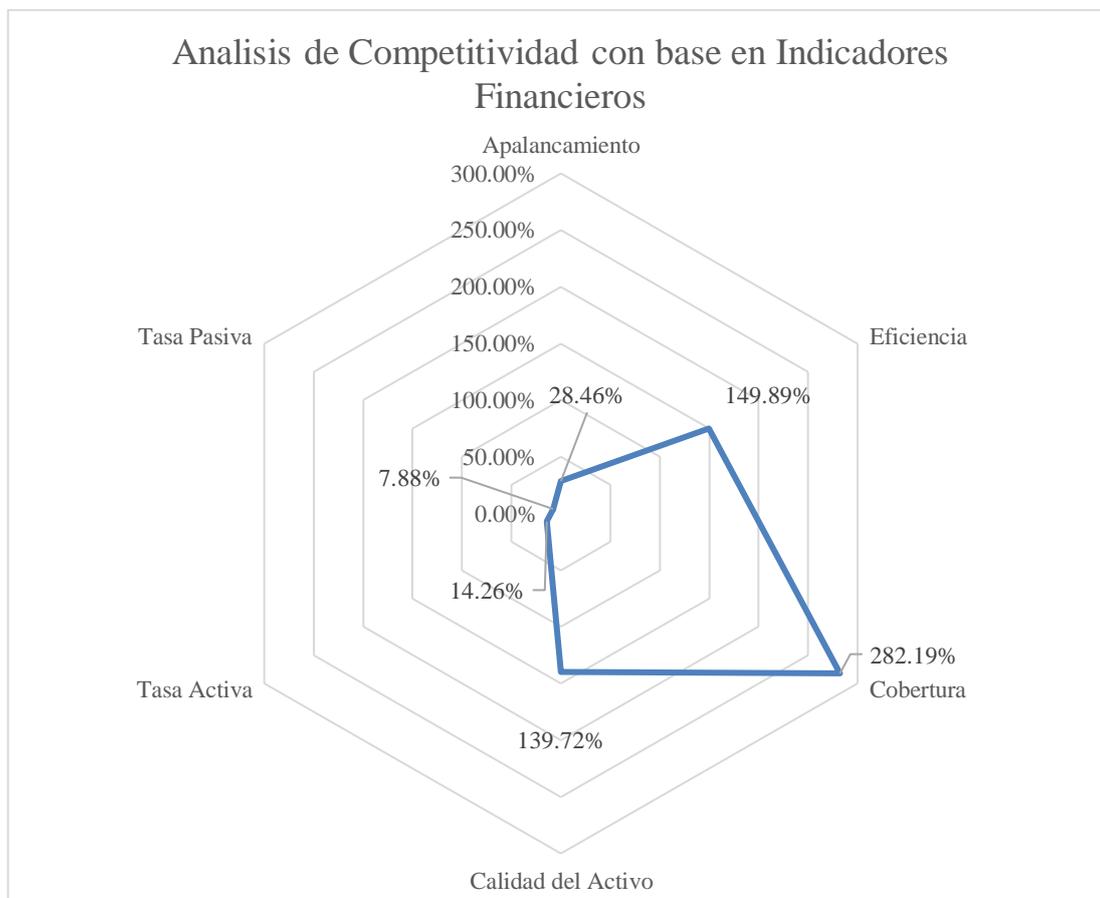


Ilustración 5-4: Análisis Competitividad COAC Educadores de Chimborazo Ltda

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo muestra una serie de indicadores financieros que nos permiten realizar un análisis más detallado de su competitividad y salud financiera. Con un apalancamiento del 28.46%, se observa que la cooperativa tiene una mayor proporción de deuda en relación con su capital propio, lo que podría implicar un mayor riesgo financiero en caso de fluctuaciones económicas o tasas de interés. No obstante, es importante considerar que este indicador debe evaluarse junto con otros factores para tener una visión más completa de la situación financiera.

La eficiencia del 149.89% es una cifra inusualmente alta, y se debe verificar su precisión, ya que normalmente se espera que la eficiencia esté por debajo del 100%, lo que indica que los ingresos superan los costos y gastos operativos. Sin embargo, la cooperativa muestra una cobertura del 282.19%, lo que indica que cuenta con ingresos suficientes para cubrir los costos financieros con un amplio margen adicional, lo cual es positivo ya que sugiere una capacidad para enfrentar

posibles dificultades financieras. La calidad del activo del 139.72% es favorable, lo que señala una cartera de préstamos más segura y menos riesgosa. En cuanto a las tasas de interés, la tasa activa del 14.26% y la pasiva del 7.88% implican un margen financiero que podría ser una fuente importante de ingresos para la cooperativa. En resumen, los indicadores revelan una cooperativa con una posición financiera sólida en algunos aspectos, pero con áreas que requieren un análisis más profundo para evaluar adecuadamente su competitividad en el mercado financiero. Como en cualquier análisis financiero, es crucial considerar el contexto económico y competitivo para obtener una comprensión completa de la situación de la cooperativa.

Con base en la información proporcionada, se destaca el alto nivel de cobertura, lo que indica una capacidad saludable para generar ingresos y cubrir costos financieros. La calidad del activo también parece ser sólida, lo que sugiere una cartera de préstamos relativamente segura. Sin embargo, el apalancamiento y la eficiencia deben ser evaluados con precaución, ya que un apalancamiento más alto podría implicar un mayor riesgo financiero, y una eficiencia tan alta podría requerir una revisión adicional para confirmar su precisión. En general, estos indicadores apuntan a una cooperativa con cierta competitividad en el mercado financiero, pero es importante tener en cuenta que el análisis completo de la situación financiera requeriría considerar otros factores y el contexto económico y competitivo en el que opera la cooperativa.

COAC MINGA LTDA.

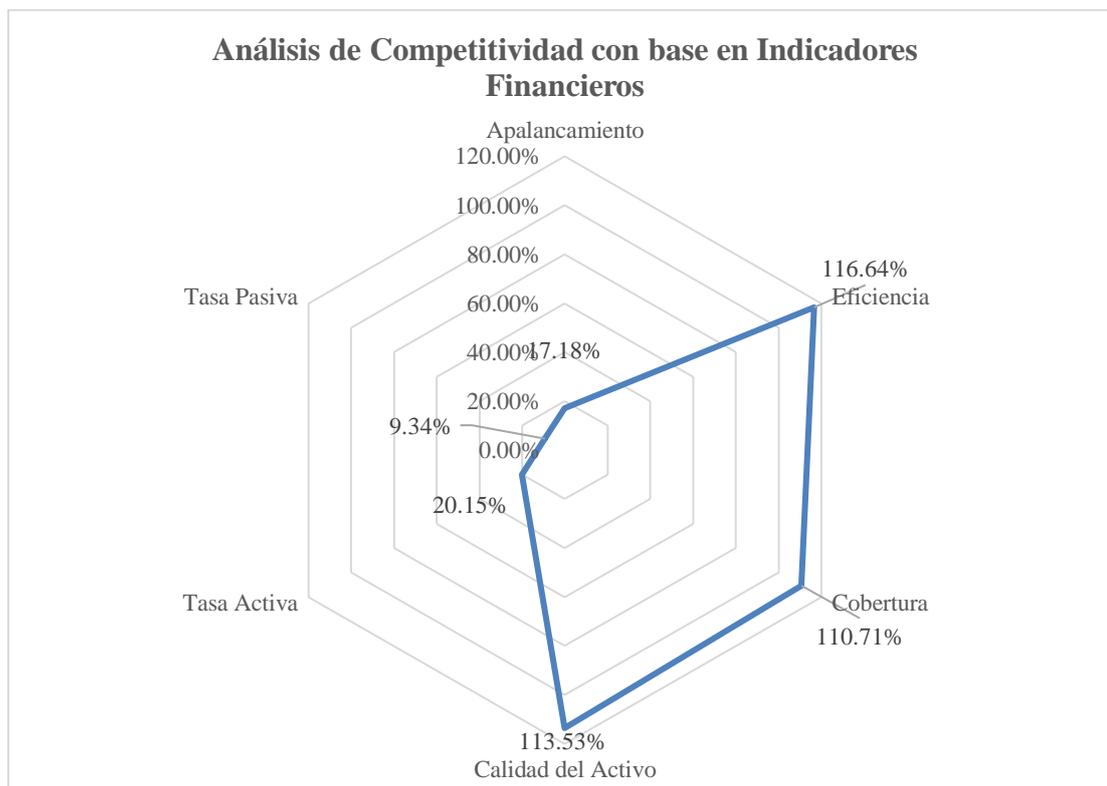


Ilustración 5-5: Análisis Competitividad COAC Minga Ltda

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda presenta una serie de indicadores financieros que nos permiten realizar un análisis más detallado de su competitividad y salud financiera. El apalancamiento del 17.18% indica que la cooperativa tiene una estructura financiera relativamente equilibrada, con una carga de deuda moderada en relación con su capital propio. Este nivel de apalancamiento sugiere que la cooperativa ha utilizado el endeudamiento de manera prudente para financiar sus operaciones y actividades de crecimiento, lo que puede contribuir a su estabilidad y solidez financiera.

La eficiencia del 116.64% es una cifra inusualmente alta y requeriría una revisión adicional para confirmar su precisión. En términos generales, se espera que la eficiencia esté por debajo del 100%, lo que indica que los ingresos generados superan los costos y gastos operativos. Sin embargo, con un valor superior al 100%, podría haber una eficiencia operativa significativa en la cooperativa, lo que implicaría una buena gestión de recursos y una capacidad efectiva para generar ingresos. Se debe realizar una investigación adicional para entender mejor este indicador y evaluar cómo contribuye a la competitividad general de la cooperativa.

La cobertura del 110.71% indica que la cooperativa tiene ingresos suficientes para cubrir sus costos financieros, como los intereses, con un pequeño margen adicional. Aunque esta cifra sugiere una capacidad para hacer frente a sus obligaciones financieras, es importante destacar que un margen más amplio podría proporcionar una mayor seguridad y resistencia financiera ante posibles dificultades o riesgos inesperados. Un mayor margen de cobertura brinda una mayor flexibilidad para hacer frente a situaciones desafiantes y mantener la estabilidad financiera a largo plazo.

La calidad del activo del 113.53% es un indicador positivo, lo que implica que la cooperativa tiene una proporción relativamente alta de activos de buena calidad en comparación con activos de menor calidad. Esto es importante porque refleja una cartera de préstamos más segura y menos riesgosa, lo que a su vez fortalece la posición financiera de la cooperativa y su capacidad para enfrentar eventuales dificultades económicas. Una buena calidad de activos indica una gestión prudente de los préstamos y una disminución en el riesgo crediticio.

En cuanto a las tasas de interés, la tasa activa del 20.15% y la tasa pasiva del 9.34% proporcionan un margen financiero para la cooperativa. Esta diferencia entre las tasas activa y pasiva es una fuente importante de ingresos para la cooperativa, lo que contribuye a su rentabilidad y competitividad en el mercado financiero. Un margen saludable entre las tasas de interés activas y pasivas puede permitir a la cooperativa obtener beneficios y mantener su sostenibilidad financiera a largo plazo.

Los indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo sugieren una posición financiera generalmente sólida. Aunque el apalancamiento y la eficiencia requieren una revisión más profunda, los indicadores de cobertura y calidad del activo son favorables. Además, las tasas de interés activas y pasivas proporcionan un margen financiero que contribuye a la rentabilidad de la cooperativa. Sin embargo, es importante considerar estos indicadores dentro del contexto económico y competitivo en el que opera la cooperativa para tener una visión completa de su competitividad en el mercado financiero

Análisis de competitividad con base en indicadores financieros

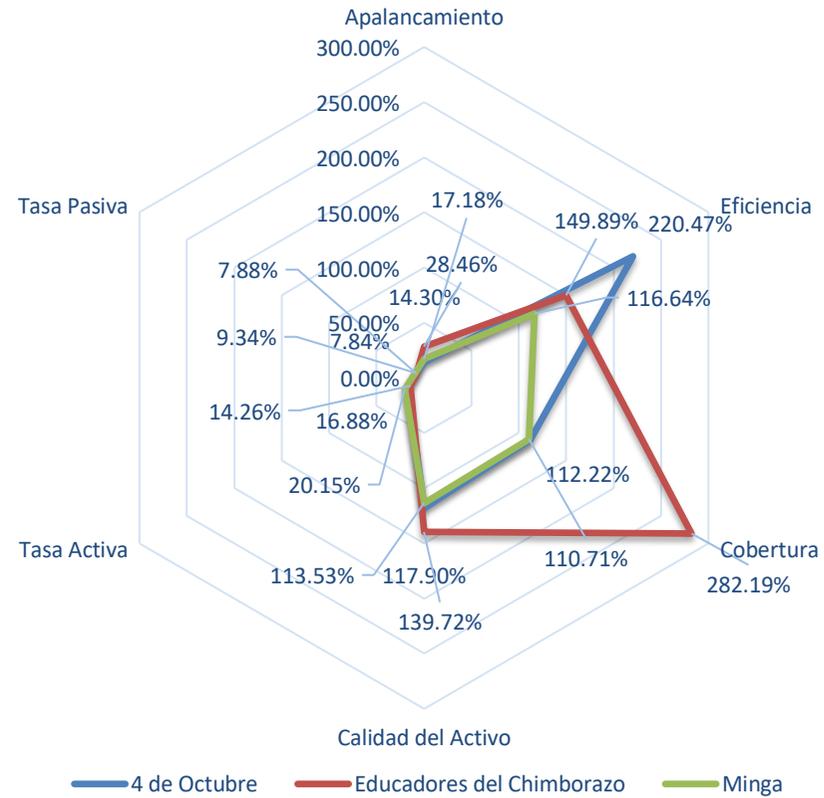


Ilustración 5-6: Análisis de competitividad integrado (Diagrama de telaraña)

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Un análisis detallado de los indicadores financieros presentados, se desprenden perspicacias sustanciales en relación con la competitividad y salud financiera de las entidades objeto de estudio. En primer término, destaca la relevancia de una estructura financiera equilibrada, lo cual se pone de manifiesto a través del apalancamiento, indicador que refleja la proporción existente entre la deuda asumida y el capital propio. Este indicador crucial proporciona discernimiento acerca de cómo las cooperativas gestionan su carga de deuda y el riesgo financiero inherente.

Adicionalmente, se observan índices de eficiencia que, si bien en algunas ocasiones exceden el 100%, ameritan un análisis más exhaustivo para corroborar su exactitud. La eficiencia, en este contexto, es un reflejo de la habilidad de las cooperativas para administrar eficazmente sus costos y desembolsos operativos.

La capacidad para satisfacer los costos financieros con los ingresos generados, conocida como cobertura, constituye otro factor de suma importancia que ilustra la fortaleza financiera. Este indicador proporciona un margen suplementario para afrontar condiciones económicas desafiantes. De igual manera, se aprecia la calidad del activo, un componente fundamental que divulga la proporción de préstamos de alta calidad en comparación con activos de menor calificación. Una cartera de préstamos segura y de bajo riesgo es un testimonio de una administración prudente.

Las tasas de interés activa y pasiva son indicadores que desvelan la diferencia entre los ingresos generados a través de préstamos y los rendimientos abonados a los depositantes. Este margen financiero puede constituir una fuente fundamental de ingresos y rentabilidad para las cooperativas.

En última instancia, al interpretar con profundidad estos indicadores financieros, resulta esencial considerar cómo contribuyen al perfil competitivo y a la robustez financiera en su conjunto de las entidades involucradas. Cada indicador proporciona una perspectiva única en cuanto a la administración financiera y los enfoques estratégicos adoptados por las cooperativas. No obstante, es imperativo recordar que el análisis exhaustivo debe contextualizarse en el entorno económico y competitivo en el cual estas instituciones operan, a fin de efectuar una evaluación más precisa y completa de su posición en el mercado financiero.

5.2.2. Factores Externos Claves de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en Riobamba

5.2.2.1. Análisis FODA

Una vez revisados los aspectos relacionados con los factores externos e internos que influyen sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba, se procede a la elaboración de la Matriz DAFO correspondiente:

Tabla 5-2: Matriz DAFO interno y externo

Ámbito Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos Competitivos: La oferta de productos competitivos puede atraer a una base sólida de clientes y ayudar a retenerlos a lo largo del tiempo. 2. Estrategias de Marketing: La implementación efectiva de estrategias de marketing y el uso de las redes sociales pueden aumentar la visibilidad y la atracción de nuevos clientes. 3. Tecnología y Eficiencia: La adopción de tecnología puede mejorar la eficiencia en las operaciones, lo que conduce a una mejor gestión de recursos y una mayor satisfacción del cliente. 4. Gestión Financiera Sólida: Los indicadores financieros sólidos, como la liquidez, la morosidad baja y los rendimientos financieros, indican una buena gestión financiera y fortaleza en la administración de los recursos. 5. Enfoque en la Innovación Ambiental: El enfoque en la innovación ambiental puede posicionar a las cooperativas como 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de Experiencia en el Personal Joven: La falta de experiencia en el personal joven puede afectar la calidad del servicio y la toma de decisiones, lo que podría repercutir en la satisfacción del cliente. 2. Percepción sobre la Tecnología: La percepción negativa de algunos trabajadores sobre la eficiencia de la tecnología podría limitar su adopción y eficacia en las operaciones. 3. Falta de Capacitación Periódica: La falta de capacitación periódica puede limitar el desarrollo de habilidades y la actualización de conocimientos en el personal, lo que afecta su competencia y desempeño. 4. Comunicación Interna y Transparencia: La falta de comunicación interna y transparencia en las políticas de gestión de talento humano puede generar desinformación y descontento entre los empleados.

<p>líderes en sostenibilidad, atrayendo a clientes con conciencia ambiental.</p>	<p>5. Satisfacción del Cliente: Las áreas de mejora en la satisfacción del cliente pueden afectar la lealtad de los clientes y la reputación de las cooperativas.</p> <p>6. Procesos Internos Eficientes: La falta de enfoque en procesos internos eficientes puede limitar la productividad y la capacidad de brindar un servicio de calidad.</p> <p>7. Adopción de Tecnología: Si no se aborda adecuadamente, la falta de adopción de tecnología puede dejar a las cooperativas rezagadas en un entorno financiero cada vez más digitalizado.</p>
<p>Ámbito Externo</p>	
<p>Oportunidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>1. Avances Tecnológicos: El entorno financiero está siendo moldeado por avances tecnológicos como la inteligencia artificial, la automatización y las Fintech. Las cooperativas pueden aprovechar estas tecnologías para mejorar sus operaciones, aumentar la eficiencia y ofrecer servicios más innovadores.</p> <p>2. Cambio en las Preferencias del Cliente: Los consumidores están buscando cada vez más servicios financieros personalizados y accesibles. Las cooperativas pueden adaptarse a estas preferencias ofreciendo soluciones a medida y experiencias de usuario mejoradas.</p>	<p>1. Competencia de Fintech: Las Fintech pueden ofrecer soluciones financieras innovadoras y convenientes que compiten directamente con las ofertas tradicionales de las cooperativas. Si no se adaptan, las cooperativas podrían perder cuota de mercado.</p> <p>2. Regulación Cambiante: Los cambios en la regulación financiera pueden impactar negativamente las operaciones y la flexibilidad de las cooperativas, lo que podría requerir adaptaciones y costos adicionales.</p> <p>3. Cambio en las Tendencias Económicas: Las fluctuaciones económicas y las tasas de interés</p>

<p>3. Inclusión Financiera: La preocupación por la inclusión financiera crea una oportunidad para que las cooperativas lleguen a segmentos de población no bancarizados o subatendidos, brindándoles acceso a servicios financieros y construyendo relaciones a largo plazo.</p> <p>4. Sostenibilidad y Responsabilidad Social: La creciente conciencia ambiental y social presenta oportunidades para que las cooperativas desarrollen prácticas financieras más sostenibles y refuercen su imagen como instituciones comprometidas con la responsabilidad social.</p> <p>5. Colaboración con Fintech: En lugar de ver a las Fintech como competidores, las cooperativas pueden explorar alianzas estratégicas para aprovechar sus tecnologías y capacidades innovadoras, beneficiándose mutuamente y mejorando la oferta de servicios a los clientes.</p>	<p>pueden influir en la demanda de servicios financieros y en la capacidad de los clientes para pagar préstamos, afectando los resultados financieros de las cooperativas.</p> <p>4. Ciberseguridad y Privacidad: La creciente amenaza de ciberataques y la preocupación por la privacidad de los datos pueden erosionar la confianza de los clientes en las instituciones financieras, incluidas las cooperativas.</p> <p>5. Cambios Demográficos: Cambios en la demografía, como el envejecimiento de la población, podrían afectar la demanda de productos y servicios financieros y requerir estrategias de adaptación específicas.</p>
--	---

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

5.2.2.2. *Análisis CAME*

Teniendo en consideración los factores influyentes desde un punto de vista estratégico, se procede a desarrollar el análisis CAME, centrado en la mejora progresiva y la consolidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba.



Ilustración 5-7: Análisis CAME

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Tabla 5-3: Estrategias de análisis CAME

Estrategias C-D (Corregir Debilidades)	Estrategias A-A (Afrontar Amenazas)
<p>1. Transformación Digital Eficiente: Desarrollar un plan de transformación digital que priorice la optimización de las plataformas informáticas actuales y la implementación de aplicativos intuitivos y seguros para agilizar procesos internos y mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>2. Diversificación de Productos Financieros: Evaluar detenidamente la gama de productos financieros existentes y explorar oportunidades para diversificar y mejorar las ofertas, manteniendo un equilibrio entre innovación y estabilidad financiera.</p> <p>3. Entrenamiento para Personal Joven: Establecer programas de formación específicos para el personal joven con el objetivo de acelerar su aprendizaje y desarrollo, permitiéndoles adquirir experiencia de manera más rápida y contribuir eficazmente a la cooperativa.</p> <p>4. Fortalecimiento de Presencia de Cajeros: Analizar la distribución y la cantidad de cajeros en las sucursales y establecer un plan para aumentar su presencia, mejorando así la eficiencia en el servicio al cliente y la comodidad en las transacciones.</p>	<p>1. Inclusión Financiera Tradicional: Mantener canales de atención y procesos tradicionales para satisfacer las necesidades de los socios no digitalizados, garantizando que nadie quede excluido de los servicios financieros ofrecidos.</p> <p>2. Campañas de Sostenibilidad Ambiental: Liderar campañas de concienciación y educación sobre prácticas sostenibles, mostrando el compromiso institucional con la responsabilidad ambiental y estableciendo alianzas con organizaciones que promuevan la misma causa.</p> <p>3. Comunicación de Confianza: Crear una estrategia de comunicación que destaque la confianza en el país y su progreso, compartiendo historias y logros que demuestren la contribución positiva de las cooperativas en el desarrollo de la comunidad.</p> <p>4. Adopción de Tendencias Sociales: Adaptarse a las tendencias sociales y de consumo alineándose con valores y causas populares, generando una conexión más profunda con los socios y la comunidad en general.</p>
Estrategias M-F (Mantener Fortalezas)	Estrategias E-O (Explotar Oportunidades)
<p>1. Programas de Desarrollo Continuo: Reforzar y expandir los programas de</p>	<p>1. Programas de Educación Financiera: Lanzar programas educativos que</p>

<p>formación y capacitación continua para el personal, incluyendo oportunidades de aprendizaje en línea y capacitación específica para el desarrollo de habilidades técnicas y de liderazgo.</p> <p>2. Monitorización y Evaluación Financiera: Establecer un equipo dedicado a la monitorización constante de los indicadores financieros clave, lo que permitirá una toma de decisiones ágil y respaldada por datos en tiempo real.</p> <p>3. Campañas de Educación en Beneficios: Desarrollar campañas de información que destaquen los beneficios tangibles y únicos de ser parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba, destacando ventajas competitivas sobre otras opciones financieras.</p> <p>4. Cultura de Innovación Interna: Fomentar una cultura organizacional de innovación, incentivando la presentación de ideas por parte de los empleados y la colaboración interdepartamental para mejorar continuamente la eficiencia y calidad del servicio.</p>	<p>empoderen a los socios con conocimientos en inversión y gestión financiera, facilitando la toma de decisiones informadas y estableciendo relaciones financieras sólidas.</p> <p>2. Plataformas Virtuales de Alta Calidad: Potenciar la presencia en medios virtuales y redes sociales mediante contenidos de alta calidad, interactivos y relevantes que aumenten la visibilidad y proyecten una imagen moderna y accesible.</p> <p>3. Eventos de Sostenibilidad y Responsabilidad: Organizar eventos y actividades que demuestren el compromiso de las cooperativas con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social, involucrando a la comunidad en la causa.</p> <p>4. Participación en Iniciativas Locales: Colaborar con iniciativas locales, ferias comunitarias y eventos sociales para mostrar la importancia y el impacto positivo que las cooperativas tienen en el entorno local.</p>
---	---

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

5.2.2.3. Análisis PESTEL

A continuación, se presenta el diagrama de los elementos que definen el análisis PESTEL.



Ilustración 5-8: Análisis PESTEL

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

Seguidamente, se detallan las dimensiones del análisis en las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 2 en el cantón Riobamba:

Factor	Generalidades	Elementos	Oportunidades	Amenazas
<p>Político- Legal</p>	<p>En la actualidad la situación política del Ecuador resulta ser compleja, en el sentido que la pugna entre los poderes ejecutivo Vs legislativo desembocó en una nueva convocatoria a elecciones generales que induce a un cierto nivel de incertidumbre en la sociedad en general.</p> <p>Aun cuando existe el compromiso de dar continuidad al gobierno, la expectativa de una nueva elección que cambie el panorama político actual frena las reformas y los proyectos que pudieran afectar la realidad de las</p>	<p>1. Libertad de emprendimiento y derecho a la propiedad privada; fundamentada en la disposición constitucional vigente en el país, tiene una relevancia directa para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs). Esta base legal posibilita a los individuos ejercer su derecho a la gestión de bienes materiales e inmateriales, enriqueciendo sus patrimonios personales y</p>	<p>1. Generación de nuevos emprendimientos, El fomento de nuevos emprendimientos, impulsado por las medidas de política económica, establece una conexión directa con el papel de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs), especialmente en el segmento 2 del cantón Riobamba. Estas cooperativas pueden asumir un rol crucial al</p>	<p>1. Incertidumbre política. Las condiciones actuales de confrontación entre los sectores de oficialismo y oposición que han conllevado a una nueva renovación de todos los poderes a través de un proceso electoral generan efectos adversos sobre el ámbito económico en el sentido que conduce a situaciones de prospección</p>

	<p>Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.</p> <p>Sin embargo, a pesar del ambiente de incertidumbre, prevalecen los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prevalece la libertad constitucional de la libre empresa y la propiedad privada, con lo cual las personas disponen de la capacidad de generar emprendimientos que le permitan mejorar la calidad de vida. 2. Se mantiene la política pública dirigida a la reducción de las brechas sociales, con lo cual se 	<p>familiares. Las COACs, como plataformas financieras, se convierten en facilitadoras para que los socios del segmento 2 del cantón Riobamba puedan llevar a cabo una gestión eficaz de sus propios recursos, optimizando así su capacidad para ampliar y fortalecer sus patrimonios personales y familiares. Esta conexión entre el entorno legal y la función de las cooperativas resalta</p>	<p>proporcionar el respaldo financiero necesario para apalancar estos nuevos emprendimientos.</p> <p>En particular, cuando los protagonistas de estas inversiones son socios de las COACs, se crea una sinergia que potencia aún más el impacto económico y el crecimiento sostenible. Al brindar apoyo financiero y asesoramiento a estos emprendedores, las</p>	<p>incierta y en cierta medida disminuye las posibilidades de inversión y desarrollo nacional.</p> <p>2. Presión de organismos de control, por cuanto la presencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria constituye una condición que no existía previamente, generando a las COAC's del segmento 2 la necesidad de considerar posibles</p>
--	---	--	---	---

	<p>mantiene un flujo de recursos que da amplitud en el gasto y la inversión de las familias, los cuales pueden ser canalizados a través de las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>3. Prevalece, por ahora, el Plan de Desarrollo Nacional 2021-2025, el cual mantiene un rol de relevancia para las instituciones financieras del país, como es el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su rol de intermediación</p> <p>4. El aumento salarial</p>	<p>su papel en empoderar a sus miembros, alineando sus operaciones con los valores de la propiedad privada y la prosperidad individual y colectiva.</p> <p>2. Política de reducción de brechas sociales,</p> <p>a política de reducción de desigualdades sociales tiene un impacto directo en el potencial económico de los socios y se alinea de manera significativa con el rol de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs). Estas instituciones, especialmente en el segmento 2</p>	<p>cooperativas no solo impulsan la actividad económica en la comunidad, sino que también fortalecen su posición como facilitadoras de oportunidades y motores de desarrollo local. Esta conexión entre la política económica, los nuevos emprendimientos y la participación de las COACs subraya su contribución esencial en la creación de un entorno empresarial próspero y dinámico</p>	<p>imposiciones de procedimientos de control y limitaciones de acción que antes no tenían.</p> <p>3. Competitividad de otras instituciones financieras de mayor tamaño en el negocio (Bancos nacionales e internacionales), como efecto de la tendencia globalizadora, la cual conduce a la eliminación de barreras geográficas y pone a disposición de los</p>
--	--	---	---	--

	<p>decretado para su ejecución en enero de 2023 aún sigue teniendo un impacto significativo en los presupuestos familiares del país</p>	<p>del cantón Riobamba, están en una posición óptima para implementar una disposición institucional adecuada en la gestión de recursos financieros, contribuyendo así a las acciones enmarcadas en la política nacional de reducción de brechas sociales. Al hacerlo, las COACs no solo respaldan el mejoramiento económico de sus socios, sino que también demuestran su compromiso con el desarrollo sostenible y equitativo de la comunidad en su conjunto. Esta interacción entre las políticas nacionales y el papel activo de las cooperativas enfatiza la importancia de su contribución en la promoción de una distribución más justa y</p>	<p>2. Posibilidades de intermediación Financiera dentro de la dinámica económica nacional, lo cual obedece a la posibilidad que nace de las inversiones impulsadas por las transferencias de recursos del Estado a los entes económicos nacionales las cuales, además de expandir significativamente los flujos dinerarios, elevan la demanda, estimulan el empleo y promueven la</p>	<p>socios opciones de inversión e intermediación que obligan a las COAC's del segmento 2 del cantón Riobamba a ser más competitivas.</p>
--	---	---	--	--

		<p>equitativa de los recursos en beneficio de todos los involucrados.</p> <p>3. Plan de Desarrollo Nacional 2021-2025, por cuanto esta orientación legal contribuye al desarrollo integral del país, arropando consigo a las COAC's como entes que facilitan la intermediación de los capitales.</p> <p>4. Aumento Salarial 2023. Por cuanto la elevación de los flujos financieros</p>	<p>inversión; acciones en donde las COAC's del segmento 2 del cantón Riobamba pueden ejercer un rol significativo en la intermediación financiera que facilita dichos procesos económicos.</p> <p>3. Promoción de productos y orientación de educación financiera, por cuanto la disposición de una nueva realidad económica expansiva como la que se prevé exige de</p>	
--	--	---	---	--

		<p>que implican un mayor salario significa para las COAC's la disposición nominal de mayor cantidad de recursos que pueden ser utilizados en la intermediación financiera desarrollada por ellas.</p>	<p>la disposición de nuevas formas de intermediación en las que las COAC's del segmento 2 del cantón Riobamba, puedan desempeñar tan relevante rol de ser los soportes de las operaciones financieras que desarrollen sus socios.</p>	
Económico	<p>De acuerdo a ASOBANCA (2023) el Ecuador para el mes de Abril 2023 presenta las siguientes situaciones: Respecto a la Producción: El Banco Central, la economía ecuatoriana</p>	<p>1.- Producción Creciente. Generada por las demandas externas e internas de productos nacionales, lo cual significa mejores condiciones económicas en el sentido que se</p>	<p>1.- Producción creciente significa mayor disponibilidad de recursos, salarios, inversión y posibilidades de intermediación 2.- Actividad Financiera Pujante, que arroja a las</p>	<p>1.- Incremento del Riesgo – País, eleva el nivel de riesgo a la inversión en el Ecuador y podría afectar los flujos internos de capital</p>

	<p>creció 2,9% en 2022, impulsado principalmente por el consumo de los hogares (mismo que se apalancó en el crecimiento de las remesas, créditos, e importaciones), así como el gasto del Gobierno y las exportaciones. Además, esta institución redujo de 3,1% a 2,6% la proyección de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) para 2023, como consecuencia de la desaceleración de las exportaciones petroleras y la coyuntura internacional. Por otro lado, el Fondo Monetario Internacional prevé que Ecuador crecerá 2,9% en 2023 (su última</p>	<p>traducen en mayor empleo, inversión y demanda de bienes y servicios.</p> <p>2.- Actividad Financiera Pujante, como consecuencia de la situación anteriormente descrita, con lo cual se produce un dinamismo de las operaciones en las COAC's debido a las demandas de productos y servicios de parte de los socios en función a la expansión económica que se está desarrollando.</p> <p>3.- Remesas en alza, producto de la generación de ingresos de los nacionales residentes en el exterior quienes al</p>	<p>Cooperativas de Ahorro y Crédito y significaría a su vez mejoras en los niveles de intermediación.</p> <p>3.-La mantención de las remesas provenientes del exterior es una condición que ayuda a la disposición de capitales que pueden ser captados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito para ser destinados a la inversión.</p>	
--	--	---	--	--

	<p>proyección fue de 3%) convirtiéndolo en la tercera economía latinoamericana con mayor crecimiento, después de Venezuela (5%) y Paraguay (4,5%).</p> <p>En referencia al sector Financiero, el reporte señala lo siguiente: Al cierre de marzo de 2023, el sector bancario privado tuvo un crecimiento anual de los depósitos de 6,7% alcanzando los USD 44.474 millones. Del total de depósitos, aquellos a plazo crecieron un 16,5% y constituyen el 41% del total, lo cual evidencia la confianza de los más de 7 millones de clientes de la banca privada. Por otra</p>	<p>enviar ayudas económicas a sus familiares inducen el dinamismo económico en el país y fomentan la demanda, la generación de empleos y la inversión con esos capitales entrantes.</p> <p>4.- Incremento del Riesgo – País, asociado a las condiciones de conflictividad política que se viven en el Ecuador en la actualidad que, con tales expectativas, se traduce en una prospección incierta para los inversionistas y eleva el riesgo de pérdida de las posibles inversiones dinerarias que pudieran presentarse.</p>		
--	---	---	--	--

	<p>parte, la cartera de crédito se ubicó en USD 39.394 millones, con un aumento anual del 12,8%. Del total de créditos, el 60% está ubicado en los segmentos productivos y el 40% a consumo. Los indicadores de banca privada muestran un adecuado manejo técnico. Por ejemplo, la solvencia se encuentra en 13%, valor situado 4 puntos por encima del requerimiento legal.</p> <p>Respecto a las remesas, el informe señala que: El Banco Central del Ecuador, en el 2022 el país obtuvo un récord histórico en el flujo de remesas. Durante este tiempo</p>			
--	--	--	--	--

	<p>comprendió un total de USD 4.744 millones, valor mayor en 8,7% frente a 2021. Ecuador recibió remesas principalmente de Estados Unidos (USD 3.307 millones), que representan el 69,7% del total recibido; mientras que España representa el 16,5% (USD 782.965) e Italia el 3,6% (USD 171.441). Asimismo, el 77% del flujo de remesas entrantes se concentra en las provincias de Guayas, Azuay, Pichincha y Cañar. Por otra parte, las remesas salientes fueron de USD 630,5 millones en 2022 y son remitidas principalmente a</p>			
--	--	--	--	--

	<p>Colombia, México y Perú, destinos que representan el 76,3% (USD 481.60 millones).</p> <p>Durante abril y mayo de 2023, el indicador permaneció sobre los 1.800 puntos. El riesgo país de Ecuador es el tercero más alto en América Latina, después de Venezuela, que tiene 38.367; y Argentina, con 2.548. Mientras tanto, Uruguay tiene el riesgo país más bajo de la región, con 104 puntos.</p>			
Social	<p>La situación social del Ecuador es un tema de gran importancia y preocupación. El país enfrenta diversos desafíos</p>	<p>1. Desigualdad y pobreza, generada por la distorsión evolutiva histórica que se vive en el país,</p>	<p>1. Las COAC's pueden ser entes motores de las políticas públicas. Por cuanto a través de</p>	<p>1. La brecha de desigualdad y pobreza limita las posibilidades de estabilidad</p>

	<p>en este ámbito, que incluyen la desigualdad, la pobreza, la falta de acceso a servicios básicos y la discriminación.</p> <p>Uno de los mayores problemas sociales en el Ecuador es la desigualdad. Existe una brecha significativa entre los sectores más ricos y los más pobres de la sociedad. Esta desigualdad se refleja en la distribución desigual de la riqueza, los ingresos y las oportunidades. Muchas personas carecen de acceso a servicios básicos como educación, salud y vivienda adecuada. La pobreza también es un problema social</p>	<p>en donde son muchos los que necesitan y pocos quienes disponen de los recursos suficientes y adecuados para vivir con dignidad, con lo cual el ambiente social tiende a ser distorsionado y difícil, producto de las realidades particulares de las personas, sobre todo de aquellos que tienen menos.</p> <p>2. Políticas públicas de reducción de la brecha de desigualdad y pobreza, como acción política para</p>	<p>su función de intermediación financiera pueden ejercer acciones que conduzcan a un mayor dinamismo económico que beneficie a los socios como parte de la población que requiere mejorar su calidad de vida, a la vez que se van formando y educando financieramente, siendo éste un recurso importante para el logro de las condiciones adecuadas para la vida, lo que explica el rol que deben y</p>	<p>socioeconómica de los socios. Por cuanto, a pesar del esfuerzo de las instituciones del Estado para la disminución de la brecha de desigualdad y pobreza, siempre quedan en rezago individuos y familias que no aprovechan efectivamente las oportunidades de mejora, afectando incluso la efectividad de los programas debido a no seguir las pautas de desarrollo y</p>
--	--	---	--	---

	<p>importante en el Ecuador. A pesar de los avances en la reducción de la pobreza en las últimas décadas, todavía existe una proporción significativa de la población viviendo en condiciones de pobreza. Esto afecta especialmente a las zonas rurales y a ciertos grupos vulnerables, como los pueblos indígenas y las mujeres. Además, el Ecuador enfrenta desafíos en términos de acceso a servicios básicos. Muchas comunidades rurales y áreas marginales carecen de acceso a agua potable, electricidad, educación y atención médica adecuada.</p>	<p>disminuir las distorsiones sociales anteriormente descritas, las cuales pueden y deben involucrar, entre otros entes económicos, a las COAC's, sobre todo a las del segmento 2 del Cantón Riobamba.</p>	<p>pueden cumplir las COAC's</p>	<p>conducción de las mejoras propuestas, lo cual los deja en todo momento en las condiciones no deseadas de pobreza, significando incluso, un mayor costo político y social.</p>
--	---	--	----------------------------------	--

	<p>Esto limita las oportunidades y perpetúa la desigualdad social.</p> <p>La discriminación también es un problema social que afecta al Ecuador. Existen casos de discriminación basada en el género, la etnia, la orientación sexual y la discapacidad. Estas formas de discriminación limitan las oportunidades y perpetúan la exclusión social.</p> <p>Para abordar estos desafíos sociales, es necesario implementar políticas y programas que fomenten la igualdad, la inclusión y el acceso equitativo a servicios básicos. Es fundamental fortalecer el</p>			
--	--	--	--	--

	<p>sistema educativo para garantizar una educación de calidad y equitativa para todos. También se deben implementar medidas para reducir la pobreza y promover la inclusión social de los grupos más vulnerables.</p>			
Tecnológico	<p>El Ecuador ha experimentado notables avances en su panorama tecnológico en los últimos años, y estos progresos también repercuten en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. A medida que el acceso a la tecnología y a internet se expande, particularmente en zonas urbanas, se presentan oportunidades para modernizar los servicios financieros y mejorar la accesibilidad para los</p>	<p>1.- Tendencia creciente de la tecnificación de la población. La tendencia en aumento hacia la tecnificación de la población también incide de manera significativa en el ámbito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Se observa un incremento constante en la adopción de dispositivos electrónicos como celulares, smartphones y computadoras,</p>	<p>1.- Alto nivel de conectividad permite la interacción digital de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con sus socios. Lo que obliga a considerar de manera activa y permanente las plataformas de las redes sociales institucionales como medios permanentes de comunicación entre las</p>	<p>1.- La brecha digital con algunos sectores de la sociedad, obliga a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a no abandonar los métodos tradicionales de interacción con los socios.</p>

	<p>miembros. El impulso del gobierno en promover el acceso tecnológico y el desarrollo de infraestructura de conectividad es una base sólida para la innovación financiera. Aunque el sector tecnológico muestra crecimiento gracias al emprendimiento y la innovación, es esencial considerar la inclusión de comunidades rurales y marginadas. Abordar la brecha digital y garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a la tecnología es fundamental para permitir que las cooperativas desempeñen un papel más amplio y transformador en la vida de sus miembros. El informe de Data Reportal ® (2023) subraya el aumento constante de la</p>	<p>los cuales desempeñan un papel central en la vida cotidiana y en la participación en la comunicación moderna. Este fenómeno se refleja en la creciente cantidad de personas que se suman a las diversas plataformas de redes sociales a nivel mundial. Esta evolución tecnológica ofrece a las cooperativas la oportunidad de adaptar y mejorar sus servicios, aprovechando la penetración de la tecnología en la sociedad para llegar a un espectro más amplio de miembros, agilizar las operaciones y fomentar la interacción activa en el ámbito financiero.</p> <p>2.- Brecha digital por cerrar en algunos</p>	<p>COAC's del segmento 2 del Cantón de Riobamba y los socios actuales y potenciales, obligando al diseño efectivo de los productos comunicacionales.</p> <p>2.- El uso masivo de las redes sociales de manera segmentada permite la orientación de estrategias de marketing de los productos de las cooperativas de manera más puntual, con lo cual se hace mucho más efectiva la propuesta comunicacional de las COAC's atendiendo en su lenguaje y a su manera más efectiva a los</p>	
--	--	---	--	--

	<p>penetración de internet y el uso de dispositivos móviles, proporcionando una base sólida para que las COACs aprovechen la tecnología en su búsqueda de brindar servicios financieros inclusivos y eficientes en todo el país.</p>	<p>sectores de la población. Aunque la sociedad sigue avanzando hacia la tecnologización, persiste una brecha digital que afecta a ciertos segmentos de la población. Es esencial que, a pesar de esta tendencia, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) no dejen atrás a aquellos grupos que aún no han sido incorporados en este avance tecnológico. Estos sectores no deben quedar excluidos de la oferta de servicios de las cooperativas. Por tanto, resulta imperativo que las COACs incluyan medidas y estrategias en sus acciones institucionales para garantizar que todos los miembros, independientemente</p>	<p>distintos nichos de mercado.</p>	
--	--	---	-------------------------------------	--

		<p>de su nivel tecnológico, tengan acceso equitativo a los beneficios y servicios financieros que las cooperativas pueden ofrecer.</p> <p>3.- Alta proporción de uso de conexiones de internet, telefonía celular y redes sociales, la elevada adopción de conexiones de internet, telefonía celular y redes sociales, derivada de la situación previamente mencionada, plantea a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) la necesidad de integrar estos medios como canales de interacción esenciales. La creciente</p>		
--	--	--	--	--

		<p>dependencia de la sociedad en estos recursos exige a las cooperativas ajustar su enfoque, utilizando eficazmente estas plataformas para mantener una comunicación activa con sus socios y competir en el entorno financiero. La incorporación estratégica de estos medios no solo fortalecerá la relación con los miembros, sino que también permitirá a las COACs mantenerse relevantes y a la par con otros competidores en el mercado, en consonancia con las preferencias tecnológicas cambiantes de sus socios.</p>		
--	--	---	--	--

<p>Ecológico</p>	<p>La influencia de la tendencia ecológica sobre el sector financiero ecuatoriano es cada vez más notable. A medida que la conciencia ambiental crece, las instituciones financieras en Ecuador se ven obligadas a adaptarse y adoptar prácticas más sostenibles. Esto implica inversiones en proyectos ecológicos, desarrollo de productos financieros verdes y promoción de la responsabilidad ambiental en sus políticas. El sector financiero ecuatoriano está experimentando cambios significativos para fortalecer su compromiso con la protección del</p>	<p>1.- Mitigación del Cambio Climático, El desafío del cambio climático está reconfigurando la forma en que operan las Cooperativas de Ahorro y Crédito. La política global de mitigación del cambio climático no solo promueve la responsabilidad ambiental, sino que también impulsa la adopción de prácticas financieras sostenibles. Estas cooperativas tienen la oportunidad de liderar este cambio al respaldar proyectos y inversiones ecológicamente amigables, contribuyendo así a la construcción de un futuro más seguro y sostenible para las comunidades a las que sirven.</p> <p>2.- Finanzas Verdes, La Transición de las COAC's en el</p>	<p>1.- Las tres acciones de tipo ecológica conllevan a la realización de acciones que mejoran la imagen de la organización y contribuyen a la preservación del ambiente. abre un amplio abanico de oportunidades estratégicas y de impacto para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs). Al adoptar e integrar prácticas financieras en línea con la sostenibilidad y promover inversiones que reduzcan el impacto ambiental, estas cooperativas no solo pueden posicionarse como líderes progresistas en el sector financiero, sino que también</p>	<p>1. El deterioro ambiental afecta la calidad de vida de la población en general. un camino hacia la sostenibilidad, pero también conlleva ciertas amenazas que demandan un enfoque estratégico. La inversión en prácticas sostenibles y la promoción de inversiones ecológicas, si bien posicionan a las COACs como actores proactivos en la esfera financiera sostenible, pueden involucrar costos iniciales significativos y desafiar la asignación de recursos. Además, la evolución constante de los marcos regulatorios en las "Finanzas Verdes" podría requerir</p>
------------------	--	---	--	--

	<p>medio ambiente y fomentar un desarrollo económico sostenible.</p> <p>Dentro del contexto de las tendencias ecológicas que dominan las acciones ecológicas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito predominan:</p> <p>La mitigación del cambio climático a través de acciones de reciclaje y ahorro energético.</p> <p>Las Finanzas Verdes, centradas en el menor uso posible de elementos físicos y de procesos presenciales que requieran del uso de recursos que pueden ser ahorrados</p> <p>Disminución de la Huella de Carbono, a través de</p>	<p>Cantón Riobamba hacia las Finanzas Verdes</p> <p>Las Finanzas Verdes han emergido como una tendencia global imperante, desencadenando una transformación en las instituciones financieras en pos de una coexistencia armoniosa con el medio ambiente. Esta transformación no es ajena a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) en el segmento 2 del cantón Riobamba. En el epicentro de esta evolución, estas cooperativas están redefiniendo su operatividad para ajustarse a estándares ambientales más rigurosos. A través de esta adaptación, están mitigando de manera proactiva el uso poco</p>	<p>tienen la capacidad de atraer a una base de clientes cada vez más consciente del medio ambiente y con valores alineados. Esta alineación con la agenda de mitigación del cambio climático no solo contribuye a la creación de una imagen positiva, sino que también puede facilitar el acceso a fondos y programas específicos destinados a financiar proyectos ecológicos y sostenibles. Además, al educar a sus miembros sobre la importancia de estas prácticas, las COACs pueden desempeñar un papel activo en la promoción de la educación financiera sostenible, empoderando a su comunidad y fomentando un cambio más amplio hacia un</p>	<p>adaptaciones continuas y sumar una carga regulatoria adicional. La resistencia a la adopción de prácticas sostenibles, basada en percepciones erróneas de sacrificio en eficiencia operativa, podría afectar la aceptación generalizada de estas iniciativas.</p> <p>En este contexto de creciente competencia y percepciones limitantes, las COACs deben abordar la amenaza de la volatilidad del mercado en el ámbito de las inversiones sostenibles. La posibilidad de fluctuaciones en los precios de los activos en industrias relacionadas con la sostenibilidad añade una dimensión adicional de riesgo</p>
--	--	---	---	---

	<p>políticas que eviten el uso innecesario de fuentes de energía</p>	<p>sostenible de sus recursos, abrazando un enfoque financiero que no solo respalda sus objetivos comerciales, sino que también contribuye a la preservación del entorno para las generaciones venideras.</p> <p>3.- Huella de Carbono, Un Compromiso Ambiental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>La conciencia ambiental ha ganado terreno como una prioridad innegable en la agenda de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. La medida de la huella de carbono, que evalúa las emisiones de gases de efecto invernadero, se ha convertido en un indicador clave de la acción responsable en relación</p>	<p>futuro más sostenible y responsable.</p>	<p>financiero. Para abordar estas amenazas, las COACs deben adoptar enfoques ágiles y proactivos, que incluyan una gestión de riesgos sólida, una educación eficaz de sus miembros sobre los beneficios de las prácticas "Verdes" y una comunicación clara sobre el valor a largo plazo de estas iniciativas sostenibles en el contexto financiero y ambiental.</p>
--	--	--	---	---

		<p>con el medio ambiente. En este contexto, las cooperativas y sus miembros están abrazando el desafío de adaptar sus prácticas para minimizar su impacto y promover un entorno más sostenible. Este compromiso no solo refleja la responsabilidad compartida hacia el planeta, sino que también impulsa una transformación hacia operaciones más amigables con el medio ambiente en el sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.</p>		
--	--	---	--	--

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

5.2.3. Matriz de perfil competitivo

La matriz de perfil competitivo (MPC) es una herramienta de análisis de estrategia que identifica las fortalezas y debilidades de una empresa en relación con sus competidores. La MPC se utiliza para identificar áreas en las que la empresa puede mejorar su posición competitiva.

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

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

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

Tabla 5-4: Matriz de Perfil Competitivo

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO					
COAC	PESO	EDUCADORES DE CHIMBORAZO		MINGA LTDA	
		Ranking	Peso Ponderado	Ranking	Peso Ponderado
Tasas de interés competitiva	0,2	123	13,83%	116	13,86%
Satisfacción de calidad de Productos y Servicios	0,2	68,8	7,74%	63,2	7,55%
Atención al Cliente	0,1	123,5	13,89%	117	13,98%
Agilización de procesos mediante Tecnología	0,15	120,5	13,55%	114	13,62%
Personal Capacitado	0,15	123,75	13,92%	120,25	14,37%
Eficiencia en Aprobación de Créditos	0,1	125,75	14,14%	120,25	14,37%
Tiempo de Respuesta	0,05	82,05	9,23%	68,65	8,20%
Productos y Servicios Innovadores	0,05	121,75	13,69%	117,75	14,07%
TOTAL GENERAL	1	889,1	100,00%	837,1	100,00%

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

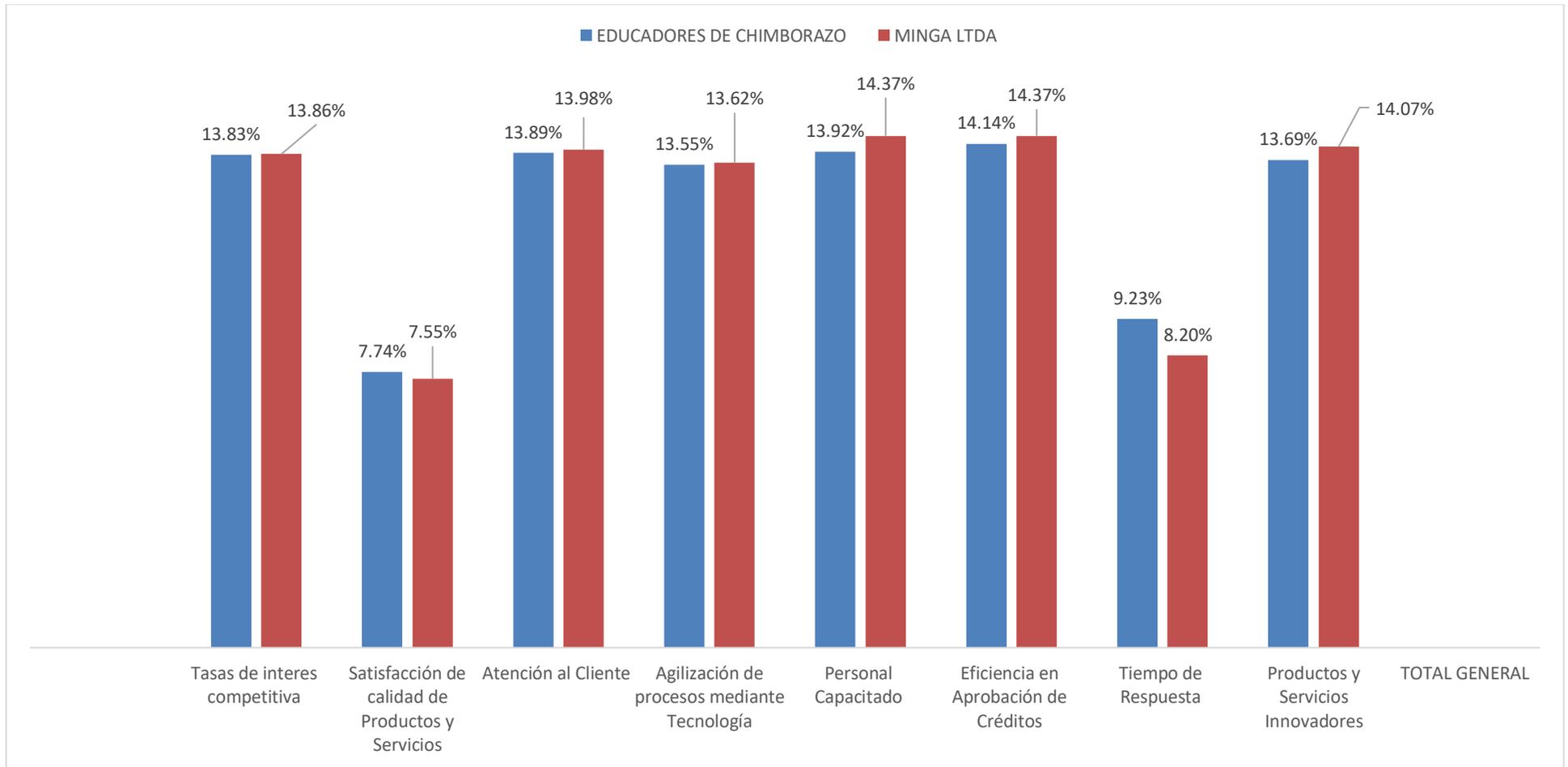


Ilustración 5-9: Perfil Competitivo.

Realizado por: García, I., Becerra, D., 2023.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La matriz de perfil competitivo es una herramienta utilizada para evaluar la posición competitiva de varias empresas en función de diferentes variables o criterios. En este caso, se está comparando dos Cooperativas de Ahorro y Crédito, Educadores de Chimborazo y Minga Ltda, utilizando el ranking como el criterio de evaluación.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo:
Ranking: 889.1
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda:
Ranking: 837.1

Basándonos en los valores proporcionados, con un mínimo de diferencia la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo" tiene un ranking más alto (889.1) en comparación con el ranking de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda" (837.1).

En términos generales, un ranking más alto podría indicar una posición competitiva más fuerte en el mercado sin embargo las 2 cooperativas son altamente competitivas sin embargo existe un mínimo valor por encima con la cual se sitúa la cooperativa Educadores de Chimborazo y al haber sido analizada de manera minuciosa existe lógica en cuanto al resultado obtenido en la presente matriz de perfil competitivo.

5.3. Estrategias de Competitividad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el cantón Riobamba

En la presente investigación, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 en el Cantón Riobamba, con el objetivo de identificar los factores que influyen en su competitividad. A través de entrevistas con gerentes y trabajadores, se han obtenido valiosas percepciones sobre las estrategias, el talento humano, la tecnología y otros aspectos relevantes para su gestión.

El objetivo final es proporcionar estrategias viables que ayuden a estas Cooperativas de Ahorro y Crédito a seguir creciendo, innovando y adaptándose a los cambios del entorno, garantizando así un mayor éxito en la consecución de sus metas organizacionales y un mayor beneficio para sus socios y la comunidad en general.

Tabla 5-5: Estrategias para aplicar en las COACs

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	PRESUPUESTO	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADOR
Ampliación de la infraestructura tecnológica y optimización de la gestión de marketing.	Enfocarse en la inversión en tecnología para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.	Logro una asignación estratégica de recursos en tecnología que resulte en una mayor eficiencia operativa y una experiencia excepcional para el cliente.	Presupuesto Total Estimado: \$150,000 - \$300,000	El plazo para cumplir esta actividad podría variar desde 6 meses hasta 2 años, dependiendo de la escala del proyecto y la capacidad de la organización para implementar los cambios necesarios de manera efectiva.	Gerente General o Director Ejecutivo Director de Tecnología o TICS	$IET = \frac{\text{(Inversiones en Tecnología)}}{\text{(Total de Gastos)}} * 100$
	Marketing digital que emplee las redes	Ampliación de la cartera de	Presupuesto Total Estimado:	Se estima que todo el proceso,	Director de Marketing	$IRSC = \text{(Interacciones)}$

	<p>sociales como instrumentos para captar y fidelizar a nuevos clientes.</p>	<p>clientes y fortalecer la lealtad mediante una estrategia de marketing digital basada en la integración de redes sociales para captación y retención.</p>	<p>\$82,500 - \$165,000 anuales</p>	<p>desde la elaboración hasta la implementación y seguimiento de la estrategia de marketing digital, podría llevar entre 6 meses y 1 año para lograr resultados significativos.</p>	<p>Especialista en Marketing Digital</p>	<p>en Redes Sociales) / (Total de Seguidores) * 100</p>
	<p>Ofrecer servicios personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes utilizando la tecnología.</p>	<p>El aumento significativo en la satisfacción del cliente al proporcionar servicios altamente personalizados y adaptados a</p>	<p>Presupuesto Total Estimado: \$131,500 - \$241,000</p>	<p>Esta actividad puede llevar desde 6 meses hasta 2 años, dependiendo de la magnitud de los cambios tecnológicos y</p>	<p>Jefe de Operaciones Equipo de Desarrollo y Soporte al Cliente</p>	<p>PSAT = (Clientes Utilizando Servicios Personalizados) / (Total de Clientes) * 100</p>

		través de la integración efectiva de la tecnología en nuestras operaciones.		operativos necesarios.		
<p>Para lograr un ambiente inclusivo y equitativo en la cooperativa, se busca la integración de jóvenes y mujeres, fomentando la diversidad en nuestra comunidad.</p>	<p>Implementación de programas de capacitación y desarrollo para jóvenes sin experiencia, ofreciéndoles la ocasión de comenzar su recorrido en la institución.</p>	<p>Capacitar a jóvenes sin experiencia en habilidades pertinentes para sus roles, facilitando su integración en la institución y contribuyendo a su desarrollo profesional.</p>	<p>Presupuesto Total Estimado: \$93,000 - \$186,000</p>	<p>Capacitar al 20% en 6 meses, 15% mejora rendimiento, 80% retención 1er año.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos Jefe de Aprendizaje y Desarrollo</p>	<p>Tasa de Retención = (Jóvenes Capacitados que Permanecen / Total de Jóvenes Capacitados) * 100</p>
	<p>Impulsar la diversidad de género en la cooperativa y apoyar</p>	<p>Asegurar un entorno laboral más equitativo y</p>	<p>Presupuesto Total Estimado:</p>	<p>Aumentar 10% mujeres líderes en 2 años, 50% en</p>	<p>Comité de Diversidad e Inclusión</p>	<p>Índice de Paridad de Género =</p>

	la paridad de oportunidades para mujeres en roles de liderazgo y en la toma de decisiones.	satisfactorio para todas las empleadas, incentivando su crecimiento profesional y su compromiso con la cooperativa.	\$99,000 - \$198,000	comités, 20% satisfacción en 1 año.	Jefe de Recursos Humanos Jefes Departamentales	(Mujeres en Roles de Liderazgo / Total de Puestos de Liderazgo) * 100
Excelencia en la prestación de servicios al cliente, optimizando la calidad y la satisfacción en todas las interacciones.	Ampliar la disponibilidad o rotación del personal en la caja con el fin de fortalecer la atención y perfeccionar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.	Aumentar la cantidad de personal en la caja en un 25%, reducir el tiempo de espera en un 15% y alcanzar una satisfacción del cliente del 90%.	Presupuesto Total Estimado por Nuevo Empleado de Caja: \$85,000 anual	Se espera que la ampliación de la disponibilidad de cajeros y la mejora en la calidad del servicio puedan lograrse en un plazo de 6 a 12 meses, considerando la planificación, adquisición,	Director de Operaciones Equipo de Proyectos.	Porcentaje de Aumento = ((Número de Nuevos Cajeros - Número de Cajeros Iniciales) / Número de Cajeros Iniciales) * 100

				instalación y puesta en funcionamiento de los nuevos cajeros, así como cualquier ajuste en los procesos operativos.		
	Atender y resolver las inquietudes planteadas por el 7.50% de los colaboradores respecto a la eficiencia de la tecnología implementada en la cooperativa.	Garantizar que al menos el 50% de las inquietudes de eficiencia tecnológica planteadas por el 7.50% de los colaboradores sean resueltas de manera efectiva	Presupuesto Total Estimado para Resolver Inquietudes: \$170,000	La gestión y resolución de las inquietudes planteadas por el 7.50% de los colaboradores en relación con la tecnología implementada podría llevarse a cabo en un período de 3 a 6 meses.	Jefe de Recursos Humanos Equipo de Tecnología de la Información.	Índice de Resolución = (Número de Inquietudes Resueltas / Número Total de Inquietudes) * 100

<p>Fomento del desarrollo de habilidades y crecimiento del equipo humano a través de programas de capacitación y formación, fortaleciendo así la calidad y eficacia de las operaciones.</p>	<p>Implantación de ciclos formativos para elevar la destreza tecnológica de los colaboradores.</p>	<p>Mejora gradual de la competencia tecnológica de los empleados a través de la implementación efectiva de ciclos formativos especializados.</p>	<p>Presupuesto Total Estimado para Ciclos Formativos: \$127,000 - \$254,000</p>	<p>El tiempo para cumplir estas actividades podría variar, pero se espera que se puedan lograr resultados significativos en un plazo de 6 a 12 meses.</p>	<p>Jefe de Recursos Humanos Jefe de Capacitación y Desarrollo.</p>	<p>Índice de Alineación = (Puntuación de Alineación Cultural / Total de Puntuación Posible) * 100</p>
	<p>Promoción de la habilidad de absorción y ajuste del capital humano, instaurando una cultura corporativa propensa al aprendizaje incesante.</p>	<p>Fomento y consolidación de una dinámica organizativa arraigada en la constante asimilación y adaptación del capital humano, estimulando una cultura</p>	<p>Presupuesto Total Estimado para Promover la Habilidad de Absorción y Ajuste del Capital Humano: \$168,000</p>	<p>El tiempo para cumplir estas actividades podría variar, pero se espera que se puedan lograr resultados significativos en un plazo de 6 a 12 meses.</p>	<p>Gerente General Jefe de Recursos Humanos Equipo de Comunicaciones Internas.</p>	<p>Tasa de Participación = (Número de Colaboradores Participantes / Total de Colaboradores) * 100</p>

		corporativa impelida por la búsqueda incansable de aprendizaje.				
Promoción activa de prácticas sostenibles e innovadoras en sintonía con el entorno ambiental, en busca de un impacto positivo y de vanguardia.	Elevación de la conciencia y divulgación del conocimiento ambiental entre el personal y los miembros de la cooperativa.	Logro de un 25% de participación en programas educativos y charlas ambientales por parte del personal y los miembros	Presupuesto Total Estimado: \$143,000	12 meses	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Corporativas Comité Equipo de Recursos Humanos	Índice de Participación = (Participantes en Actividades / Total de Personas) * 100
	Implementación de prácticas sólidas y medibles relacionadas con la eficiencia energética, la reducción de residuos	Disminución del 20% en la generación de residuos no reciclables en los próximos seis meses mediante	Presupuesto Total Estimado para Prácticas Sólidas de Sostenibilidad: \$260,000	12 meses	Director de Operaciones Equipo de Ingeniería y Eficiencia Energética	Porcentaje de Utilización = (Energía Renovable Utilizada / Energía Total

	y el uso de fuentes de energía renovable.	procesos de reciclaje y reducción de desperdicios.				Utilizada) * 100
Realización planificada de evaluaciones periódicas y recopilación de valiosas opiniones de los colaboradores para optimizar la toma de decisiones y el rendimiento cooperativo.	Encuestas de satisfacción más frecuentes para mantener la monitorización constante del nivel de contenido y adaptar si necesario.	Logro de una mayor frecuencia en la realización de encuestas de satisfacción para establecer un monitoreo continuo de la satisfacción de manera efectiva.	Presupuesto Total Estimado para Encuestas de Satisfacción Frecuentes: \$35,000 por encuesta	Implementación en un plazo de 3 a 6 meses para establecer la infraestructura y comenzar a realizar encuestas más frecuentes. Luego, el monitoreo constante sería continuo a lo largo del tiempo.	Jefe de Experiencia del Cliente Equipo de Investigación de Mercado y Satisfacción Coordinador de Encuestas y Análisis de Resultados	Índice de Satisfacción Actual: (Número de Respuestas Satisfechas / Total de Respuestas) * 100
	Ampliación de la obtención de opiniones adicionales de empleados	Aumento en la cantidad de opiniones recopiladas de	Presupuesto: \$0	Puede llevarse a cabo en un plazo de 6 a 9 meses, incluyendo la	Jefe de Recursos Humanos Comité de Bienestar Laboral	Proporción de Comentarios Adicionales Recopilados:

	insatisfechos, examen de áreas de inquietud para descubrir debilidades y optimizar enfoques.	empleados descontentos y análisis de áreas específicas de preocupación para identificar debilidades y mejorar enfoques estratégicos.		ampliación de canales de retroalimentación, análisis de comentarios y ajustes en las estrategias basados en los resultados obtenidos.	Equipo de Mejora Continua y Calidad	(Número de Comentarios Adicionales / Total de Comentarios) * 100
Expansión estratégica de las operaciones para incrementar la rentabilidad y asegurar un futuro sólido.	Exploración de la expansión de operaciones con el propósito de elevar los rendimientos marginales y optimizar la solidez financiera de la cooperativa.	Incremento en los ingresos generados por operaciones ampliadas en un período determinado.	Presupuesto Total Estimado para la Expansión de Operaciones: \$193,000 - \$386,000	El proceso de exploración y expansión de operaciones podría llevar de 12 a 24 meses, considerando la investigación de mercado, la identificación de oportunidades y	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocios Jefe de Operaciones Comité de Expansión y Finanzas	Ratio de Rendimiento Marginal: (Ingresos Generados por Operaciones Ampliadas - Costos de Operaciones Ampliadas) / Costos de

				la implementación gradual de las operaciones ampliadas.		Operaciones Ampliadas
	Análisis de oportunidades emergentes y productos innovadores para incrementar la diversidad y robustez del abanico de servicios financieros.	Aumento del número de servicios financieros ofrecidos en la cartera en un lapso específico.	Presupuesto Total Estimado para Desarrollo de Nuevos Servicios Financieros: \$210,000 - \$420,000	El análisis y desarrollo de nuevos productos y servicios financieros podría realizarse en un período de 6 a 12 meses, considerando la investigación, el diseño y las pruebas antes de su lanzamiento al mercado.	Director de Innovación y Desarrollo de Productos Equipo de Investigación de Mercado y Tendencias Comité de Productos y Servicios Financieros	Porcentaje de Incremento de Nuevos Productos: ((Número de Nuevos Productos - Número de Productos Iniciales) / Número de Productos Iniciales) * 100
Implantación de políticas financieras sólidas para	Establecimiento de un marco normativo de	Garantizar el cumplimiento	Presupuesto Total Estimado para	Estimación de 6 a 12 meses para	Jefe de Finanzas Comité de	Índice de Utilización de

garantizar la gestión efectiva de los recursos y la estabilidad económica.	control de gastos y asignación de fondos para optimizar la utilización de recursos.	riguroso de las directrices establecidas para supervisar con precisión los gastos y asignaciones de fondos dentro de un plazo definido.	Control de Gastos y Asignación de Fondos: \$190,000 - \$380,000	desarrollar y adoptar el marco normativo, considerando la revisión de procesos existentes, la creación de políticas y la capacitación del personal.	Políticas y Procedimientos Financieros Equipo de Control Interno y Auditoría	Recursos: (Gastos Controlados y Asignación de Fondos Optimizada / Total de Recursos) * 100
	Creación de mecanismos de seguimiento y evaluación periódica de los indicadores financieros clave para mantener la solidez económica	Lograr un seguimiento y análisis constante de los indicadores financieros clave para mantener la fortaleza económica de manera continua.	Presupuesto Total Estimado para Seguimiento de Indicadores Financieros: \$210,000 - \$420,000	Planificación de 3 a 6 meses para diseñar y establecer los mecanismos de seguimiento, incluyendo la identificación de indicadores clave.	Director Financiero Equipo de Análisis y Reporte Financiero Comité de Monitoreo y Seguimiento Financiero	Ratio de Solidez Económica: (Ingresos Netos / Pasivos Totales) * 100

Cultura organizacional arraigada en la mejora continua como motor de progreso y logro de metas.	Establecimiento de una cultura organizacional promoviendo innovación y mejora continua en todas las áreas de trabajo.	Consolidación de una cultura organizacional arraigada en la innovación y la mejora constante en todos los dominios laborales.	Presupuesto Total Estimado para Promover una Cultura de Innovación y Mejora Continua: \$45,000	Esta transformación cultural podría tomar de 12 a 24 meses, abarcando la sensibilización, la formación y la incorporación sostenida de los principios de innovación y mejora continua en toda la organización.	Director de Recursos Humanos Equipo de Desarrollo Organizacional Comité de Cultura Corporativa	Índice de Adopción de Cultura Innovadora: (Número de Empleados que Participan en Iniciativas Innovadoras / Total de Empleados) * 100
	Inclusión activa de los empleados en la identificación de áreas de mejora y en la generación de ideas y sugerencias para	Integración efectiva de los colaboradores en la identificación de zonas de optimización y en la creación de	Presupuesto Total Estimado para Inclusión Activa de Empleados en Mejora Continua: \$50,000	Este proceso participativo podría desplegarse en un plazo de 6 a 12 meses, involucrando la	Jefes de Área Equipo de Innovación y Mejora Continua Representantes de Empleados o Comité de	Proporción de Sugerencias Implementadas: (Número de Sugerencias Implementadas / Número Total

	mejorar los procesos existentes.	conceptos y recomendaciones para enriquecer los procedimientos actuales.		comunicación, la colaboración y la implementación de las ideas y sugerencias propuestas por los empleados.	Participación Laboral	de Sugerencias Propuestas) * 100
--	----------------------------------	--	--	--	-----------------------	-------------------------------------

Realizado por: García I., Becerra D. 2023.

5.4. Presupuesto

Estrategia

Ampliación de la infraestructura tecnológica y optimización de la gestión de marketing.

Actividad

- a. Desarrollo e Implementación de Tecnologías: Actualización del sistema central de la cooperativa: \$50,000 - \$100,000
 - Desarrollo de una aplicación móvil y plataforma en línea: \$30,000 - \$60,000
 - Implementación de tecnologías de seguridad: \$20,000 - \$40,000
 - Actualización de Software y Hardware: Actualización de software de gestión financiera: \$20,000 - \$40,000
 - Mejoras en la infraestructura de red y servidores: \$15,000 - \$30,000
 - Capacitación del Personal en Nuevas Tecnologías: Programas de formación y capacitación para empleados: \$15,000 - \$30,000
 - Consultoría Tecnológica: Honorarios de consultores externos para asesoramiento: \$10,000 - \$20,000
 - Contingencias (10-20% del total): Adicional para imprevistos y ajustes durante la implementación: \$15,000 - \$30,000

Presupuesto Total Estimado: \$150,000 - \$300,000

- b. Publicidad en Redes Sociales: Campañas pagadas en Facebook, Instagram, Twitter, etc.: \$15,000 - \$30,000 anuales
 - Contratación de Especialistas en Marketing Digital: Salario de un especialista en marketing digital o agencia externa: \$40,000 - \$80,000 anuales
 - Herramientas y Software de Análisis de Redes Sociales: Plataformas para análisis y seguimiento de resultados: \$5,000 - \$10,000 anuales
 - Creación de Contenido Multimedia: Diseño gráfico, producción de videos y otros contenidos: \$15,000 - \$30,000 anuales
 - Contingencias (10-20% del total): Adicional para ajustes y oportunidades no planificadas: \$7,500 - \$15,000

Presupuesto Total Estimado: \$82,500 - \$165,000 anuales

- c. Desarrollo de Sistemas Personalizados: Implementación de sistemas que permitan la personalización de servicios: \$50,000 - \$100,000
 - Integración de Tecnologías de Personalización: Incorporación de herramientas y plataformas que faciliten la adaptación de servicios: \$20,000 - \$40,000

Capacitación del Personal en el Uso de Nuevas Herramientas: Programas de formación para empleados en la utilización de nuevas tecnologías: \$15,000 - \$30,000

Pruebas y Mantenimiento de Sistemas: Presupuesto para pruebas de calidad y mantenimiento continuo de los sistemas: \$25,000 - \$50,000 anuales

Contingencias (10-20% del total): Adicional para imprevistos y ajustes durante la implementación: \$11,500 - \$21,000

Presupuesto Total Estimado: \$131,500 - \$241,000

Estrategia

Para lograr un ambiente inclusivo y equitativo en la cooperativa, se busca la integración de jóvenes y mujeres, fomentando la diversidad en nuestra comunidad.

- a. Programas de Capacitación y Desarrollo: Talleres y cursos para jóvenes y mujeres en temas relacionados con finanzas, cooperativismo, y habilidades laborales: \$20,000 - \$40,000

Campañas de Concientización y Promoción: Desarrollo de campañas para destacar la importancia de la diversidad y la inclusión: \$10,000 - \$20,000

Eventos y Actividades de Networking: Organización de eventos para promover la interacción entre los miembros de la cooperativa: \$15,000 - \$30,000

Contratación de Asesores de Diversidad e Inclusión: Honorarios para asesores externos que brinden orientación sobre estrategias inclusivas: \$15,000 - \$30,000

Recursos y Apoyo a Iniciativas de Emprendimiento: Fondos para respaldar proyectos emprendedores liderados por jóvenes y mujeres: \$25,000 - \$50,000

Contingencias (10-20% del total): Adicional para ajustes y oportunidades no planificadas: \$8,000 - \$16,000

Presupuesto Total Estimado: \$93,000 - \$186,000

- b. Programas de Desarrollo Profesional para Mujeres: Financiamiento para cursos, talleres y programas de liderazgo dirigidos específicamente a mujeres: \$20,000 - \$40,000

Mentoría y Coaching: Implementación de programas de mentoría para mujeres que buscan roles de liderazgo: \$15,000 - \$30,000

Promoción y Reconocimiento: Campañas de reconocimiento para destacar los logros de mujeres en la cooperativa: \$10,000 - \$20,000

Eventos y Conferencias sobre Diversidad de Género: Organización de eventos que aborden la diversidad de género y la igualdad de oportunidades: \$15,000 - \$30,000

Políticas y Procedimientos Inclusivos: Evaluación y ajuste de políticas internas para garantizar la igualdad de oportunidades: \$10,000 - \$20,000

Investigación y Seguimiento del Progreso: Fondos para estudios que evalúen el progreso hacia la diversidad de género: \$10,000 - \$20,000

Contingencias (10-20% del total): Adicional para ajustes y oportunidades no planificadas: \$9,000 - \$18,000

Presupuesto Total Estimado: \$99,000 - \$198,000

Estrategia

Excelencia en la prestación de servicios al cliente, optimizando la calidad y la satisfacción en todas las interacciones.

- a. Contratación de Personal Adicional: Sueldos y beneficios para nuevos empleados de caja: \$40,000 - \$80,000 anuales por empleado.

Capacitación del Personal: Programas de formación y capacitación para garantizar un servicio de calidad: \$5,000 - \$10,000 por empleado

Uniformes y Equipamiento: Adquisición de uniformes y equipamiento necesario para el personal de caja: \$2,000 - \$5,000 por empleado

Espacio y Logística: Adecuaciones en el espacio físico para acomodar al personal adicional: \$10,000 - \$20,000

Tecnología y Sistemas de Punto de Venta: Actualización o adquisición de sistemas de punto de venta: \$15,000 - \$30,000

Beneficios Adicionales: Otros beneficios y bonificaciones para el personal de caja: \$5,000 - \$10,000 anuales por empleado

Contingencias (10-20% del total): Adicional para imprevistos y ajustes durante la implementación: \$8,000 - \$16,000

Presupuesto Total Estimado por Nuevo Empleado de Caja: \$85,000 anual

- b. Análisis y Evaluación de Inquietudes: Contratación de consultores o expertos en tecnología para analizar las inquietudes planteadas: \$15,000 - \$30,000

Desarrollo o Actualización de Tecnología: Implementación de mejoras en la tecnología según las recomendaciones del análisis: \$50,000 - \$100,000

Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal en el uso de la tecnología mejorada: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Resolver Inquietudes: \$170,000

Estrategia

Fomento del desarrollo de habilidades y crecimiento del equipo humano a través de programas de capacitación y formación, fortaleciendo así la calidad y eficacia de las operaciones.

- a. Diseño del Plan de Formación: Contratación de expertos en diseño de programas de formación tecnológica: \$15,000 - \$30,000
Desarrollo de Contenido Formativo: Creación de materiales didácticos, recursos y contenido multimedia para los ciclos formativos: \$30,000 - \$60,000
Contratación de Instructores o Facilitadores: Honorarios para instructores o facilitadores especializados en tecnología: \$20,000 - \$40,000
Plataforma de Aprendizaje en Línea (si aplica): Adquisición o desarrollo de una plataforma de aprendizaje en línea para facilitar la formación: \$15,000 - \$30,000
Costos de Aula y Equipamiento: Alquiler de espacios para la formación y adquisición de equipamiento necesario: \$10,000 - \$20,000
Material de Formación (libros, manuales, etc.): Costos asociados con la impresión y distribución de material de formación: \$5,000 - \$10,000
Evaluación y Seguimiento del Programa: Desarrollo de mecanismos de evaluación y seguimiento del progreso de los colaboradores: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Ciclos Formativos: \$127,000 - \$254,000

- b. Diseño de Programas de Desarrollo Personal y Profesional: Contratación de consultores para diseñar programas de desarrollo personal y profesional: \$20,000 - \$40,000
Desarrollo de Materiales de Capacitación: Creación de materiales didácticos, guías y recursos para fomentar el aprendizaje constante: \$15,000 - \$30,000
Programas de Mentoring y Coaching: Implementación de programas de mentores y coaches para apoyar el desarrollo individual: \$25,000 - \$50,000
Eventos y Seminarios de Desarrollo: Organización de eventos y seminarios que fomenten la absorción de conocimientos: \$15,000 - \$30,000
Incentivos y Reconocimientos: Programas de incentivos y reconocimientos para empleados que demuestren habilidades de absorción y aprendizaje: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Promover la Habilidad de Absorción y Ajuste del Capital Humano: \$168,000

Estrategia

Promoción activa de prácticas sostenibles e innovadoras en sintonía con el entorno ambiental, en busca de un impacto positivo y de vanguardia.

- a. Diseño de Programas de Concienciación Ambiental: Contratación de expertos en sostenibilidad para diseñar programas de concienciación ambiental: \$15,000 - \$30,000
- Eventos y Seminarios sobre Sostenibilidad: Organización de eventos y seminarios para discutir temas ambientales y sostenibilidad: \$20,000 - \$40,000
- Proyectos Comunitarios Ambientales: Participación en proyectos comunitarios enfocados en la conservación ambiental: \$15,000 - \$30,000

Presupuesto Total Estimado: \$143,000

- b. Eficiencia Energética en Instalaciones: Actualización de sistemas y equipos para mejorar la eficiencia energética: \$50,000 - \$100,000
- Programas de Reducción de Residuos: Desarrollo e implementación de programas para reducir residuos y fomentar el reciclaje: \$30,000 - \$60,000
- Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal sobre prácticas sostenibles: \$10,000 - \$20,000
- Certificaciones Ambientales: Obtención de certificaciones de eficiencia energética y sostenibilidad: \$15,000 - \$30,000

Presupuesto Total Estimado para Prácticas Sólidas de Sostenibilidad: \$260,000

Estrategia

Realización planificada de evaluaciones periódicas y recopilación de valiosas opiniones de los colaboradores para optimizar la toma de decisiones y el rendimiento cooperativo.

- a. Plataformas de Encuestas en Línea: Adquisición o suscripción a plataformas en línea para la creación y administración de encuestas: \$5,000 - \$10,000 anuales
- Tecnología para la Integración de Resultados: Implementación de sistemas para integrar y visualizar los resultados de manera efectiva: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Encuestas de Satisfacción Frecuentes: \$35,000 por encuesta

Estrategia

Expansión estratégica de las operaciones para incrementar la rentabilidad y asegurar un futuro sólido.

- a. Estudio de Viabilidad y Análisis de Mercado: Contratación de consultores para realizar un estudio de viabilidad y análisis de mercado: \$25,000 - \$50,000
- Investigación y Desarrollo de Nuevos Productos o Servicios: Fondos para investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios: \$50,000 - \$100,000
- Estrategia de Marketing y Publicidad para la Expansión: Desarrollo e implementación de estrategias de marketing para respaldar la expansión: \$20,000 - \$40,000
- Costos de Infraestructura y Operativos: Inversiones en infraestructura y operaciones para respaldar la expansión: Variable y depende de la naturaleza del proyecto
- Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal relacionados con la expansión: \$10,000 - \$20,000
- Tecnología y Sistemas de Información: Actualización o adquisición de tecnologías y sistemas de información para respaldar la expansión: \$30,000 - \$60,000
- Evaluación y Mejora de Procesos: Fondos para evaluar y mejorar los procesos internos relacionados con la expansión: \$15,000 - \$30,000
- Costos Legales y Regulatorios: Honorarios legales y costos regulatorios asociados con la expansión: \$15,000 - \$30,000
- Contingencias (10-20% del total): Adicional para imprevistos y ajustes durante la implementación: \$18,000 - \$36,000

Presupuesto Total Estimado para la Expansión de Operaciones: \$193,000 - \$386,000

- b. Investigación de Mercado y Análisis de Oportunidades: Contratación de consultores o investigadores para realizar análisis de mercado y oportunidades emergentes: \$30,000 - \$60,000
- Desarrollo de Nuevos Productos Financieros: Fondos para la investigación, diseño y desarrollo de nuevos productos financieros: \$50,000 - \$100,000
- Pruebas Piloto y Validación de Concepto: Implementación de pruebas piloto para validar la viabilidad y aceptación de nuevos productos: \$20,000 - \$40,000
- Tecnología y Sistemas de Información: Actualización o adquisición de tecnologías y sistemas de información para respaldar los nuevos productos: \$30,000 - \$60,000
- Estrategias de Marketing para Nuevos Servicios: Desarrollo e implementación de estrategias de marketing para los nuevos productos: \$15,000 - \$30,000
- Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal relacionados con la implementación de nuevos productos: \$10,000 - \$20,000
- Costos Legales y Regulatorios: Honorarios legales y costos regulatorios asociados con la introducción de nuevos servicios financieros: \$15,000 - \$30,000

Implementación de Tecnologías Emergentes (si aplica): Adquisición de tecnologías emergentes, como blockchain o inteligencia artificial, para mejorar los servicios financieros: Variable y depende de la naturaleza del proyecto

Presupuesto Total Estimado para Desarrollo de Nuevos Servicios Financieros: \$210,000 - \$420,000

Estrategia

Implantación de políticas financieras sólidas para garantizar la gestión efectiva de los recursos y la estabilidad económica.

- a. Desarrollo del Marco Normativo: Contratación de profesionales en normativas y control financiero para desarrollar políticas y procedimientos: \$25,000 - \$50,000

Implementación de Sistemas de Gestión Financiera: Adquisición e implementación de sistemas de gestión financiera para mejorar el control de gastos: \$40,000 - \$80,000

Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal en relación con las nuevas políticas y procedimientos: \$10,000 - \$20,000

Auditorías y Revisiones Periódicas: Contratación de servicios de auditoría interna o externa para revisar el cumplimiento del marco normativo: \$20,000 - \$40,000 anuales

Desarrollo de Herramientas de Seguimiento: Creación de herramientas de seguimiento y reportes para evaluar la utilización de recursos: \$15,000 - \$30,000

Consultoría en Optimización de Recursos: Contratación de consultores para evaluar y optimizar la asignación de fondos y recursos: \$30,000 - \$60,000

Tecnologías de Seguridad Financiera (si aplica): Adquisición de tecnologías para mejorar la seguridad y control en las transacciones financieras: \$20,000 - \$40,000

Capacitación en Buenas Prácticas Financieras: Programas de formación para promover buenas prácticas financieras en la organización: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Control de Gastos y Asignación de Fondos: \$190,000 - \$380,000

- b. Desarrollo de Sistemas de Seguimiento Financiero: Contratación de expertos en sistemas para desarrollar plataformas de seguimiento financiero: \$30,000 - \$60,000

Implementación de Herramientas de Business Intelligence (BI): Adquisición e implementación de herramientas de BI para análisis financiero: \$40,000 - \$80,000

Capacitación del Personal en el Uso de Herramientas: Programas de formación para el personal en el uso efectivo de las nuevas herramientas: \$10,000 - \$20,000

Desarrollo de Paneles de Control Financiero: Creación de paneles de control personalizados para el seguimiento de indicadores clave: \$20,000 - \$40,000

Consultoría en Definición de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI): Contratación de consultores para definir los KPI específicos para la cooperativa: \$15,000 - \$30,000

Auditorías Externas Periódicas: Contratación de servicios de auditoría externa para revisar y validar los indicadores financieros: \$25,000 - \$50,000 anuales

Desarrollo de Informes Periódicos: Creación de informes financieros periódicos para la alta dirección y partes interesadas: \$15,000 - \$30,000

Integración con Sistemas Existentes (si aplica): Fondos para integrar los nuevos mecanismos con los sistemas existentes de la cooperativa: \$20,000 - \$40,000

Capacitación Continua y Actualización Tecnológica: Programas de formación continua y actualización de tecnologías para mantener la eficacia de los mecanismos: \$10,000 - \$20,000 anuales.

Presupuesto Total Estimado para Seguimiento de Indicadores Financieros: \$210,000 - \$420,000

Estrategia

Cultura organizacional arraigada en la mejora continua como motor de progreso y logro de metas.

- a. Seminarios y Talleres de Innovación: Organización de eventos, seminarios y talleres para fomentar la innovación en toda la organización: \$20,000 - \$40,000

Presupuesto Total Estimado para Promover una Cultura de Innovación y Mejora Continua: \$45,000

- b. Desarrollo de Programas de Reconocimiento: Creación de programas de reconocimiento para empleados que aporten ideas significativas: \$15,000 - \$30,000

Capacitación del Personal: Programas de formación para el personal en técnicas de generación de ideas y mejora continua: \$10,000 - \$20,000

Presupuesto Total Estimado para Inclusión Activa de Empleados en Mejora Continua: \$50,000

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación se pudieron establecer las siguientes conclusiones:

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba deben asumir un enfoque proactivo hacia la competitividad en el sector financiero actual. Esto implica adoptar tecnologías innovadoras, mejorar la calidad del servicio al cliente, diversificar los productos y servicios, establecer alianzas estratégicas y promover activamente sus ventajas competitivas. Al mantenerse ágiles y adaptarse a las necesidades cambiantes de sus socios, las cooperativas pueden seguir siendo actores relevantes en el panorama financiero y cumplir con su misión de brindar servicios financieros inclusivos y solidarios.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba desempeñan un papel esencial en la sociedad al promover la inclusión financiera, fomentar el ahorro responsable, brindar acceso a crédito y promover la educación financiera. Estas organizaciones fortalecen el desarrollo económico local, empoderan a las comunidades y promueven una mayor equidad en el acceso a servicios financieros. Su enfoque en los principios cooperativos y la responsabilidad social las convierte en una opción valiosa para aquellos que buscan una alternativa financiera más inclusiva y solidaria.
- Al analizar las condiciones de competitividad de las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 del cantón Riobamba se pudo determinar la prevalencia de la Cooperativa Educadores de Chimborazo, por encima de las otras dos, por cuanto los indicadores financieros demostraron que la cooperativa desarrolla consistentemente altos niveles de eficiencia, solidez y rentabilidad, lo que la coloca por encima de otras instituciones similares en términos de competitividad. La Cooperativa Educadores de Chimborazo se destaca por su capacidad para ofrecer tasas de interés competitivas en sus productos financieros, lo que atrae a una amplia base de clientes y socios. Además, su gestión operativa eficiente le permite mantener costos bajos y brindar un servicio ágil y de calidad a sus usuarios. La solidez de su cartera crediticia también es notable, ya que ha logrado mantener bajos niveles de morosidad y riesgo crediticio.
- La colaboración y el intercambio de buenas prácticas entre las Cooperativas participantes emerge como una estrategia esencial para el fortalecimiento de estas organizaciones. Al crear un entorno propicio para compartir experiencias exitosas y superar desafíos comunes, se está

fomentando un proceso de aprendizaje colectivo. La posibilidad de llevar a cabo talleres, conferencias y plataformas en línea para facilitar la difusión del conocimiento y el establecimiento de una red de cooperación y apoyo podría potenciar aún más el desarrollo de soluciones innovadoras. En este sentido, al promover la colaboración entre Cooperativas, no solo se impulsará la eficiencia y eficacia interna, sino que también se sentarán las bases para un impacto más positivo en la comunidad en general.

- La propuesta de realizar estudios comparativos con otras instituciones financieras dentro del mismo sector representa una oportunidad valiosa para evaluar objetivamente las fortalezas y debilidades de las Cooperativas. Al obtener un entendimiento claro de cómo estas instituciones se posicionan en relación con otras estructuras empresariales, se pueden identificar aspectos de mejora y áreas donde las Cooperativas tienen ventajas competitivas. Los resultados de tales estudios comparativos no solo pueden contribuir al desarrollo sostenible de las Cooperativas, sino que también tienen el potencial de influir en decisiones a nivel sectorial e incluso gubernamental. Este enfoque, orientado hacia la competitividad y el bienestar tanto de los miembros de las Cooperativas como de la comunidad en general, refuerza la importancia de una evaluación continua y basada en datos para la mejora constante.

7. RECOMENDACIONES

- Replicar el presente estudio en Cooperativas ubicadas en diferentes localidades y pertenecientes a diversos segmentos de la economía. Esta ampliación del alcance permitirá contrastar los resultados obtenidos y establecer posibles factores de causalidad que influyan en el desempeño de estas organizaciones. Al obtener una visión más amplia y diversificada, se podrán generar orientaciones prácticas más sólidas y aplicables para la adecuada conducción y gestión de estas cooperativas.
- Promover programas de educación financiera para los miembros de las Cooperativas, enfocándose en el ahorro responsable, la gestión financiera y el uso adecuado de productos financieros. Esto contribuirá a una mayor participación y comprensión por parte de los socios.
- Establecer mecanismos formales de colaboración entre las Cooperativas del Segmento 2 en Riobamba, a la par de fomentar la colaboración a nivel regional o nacional mediante talleres, conferencias y plataformas en línea, crea un entorno propicio para el intercambio de experiencias y buenas prácticas, facilitando un aprendizaje colectivo que mejora la eficiencia operativa y fortalece la red cooperativa a través de la innovación
- Instituir la práctica de realizar estudios comparativos regulares con otras instituciones financieras. Esto proporcionará información actualizada sobre las fortalezas y debilidades de las Cooperativas, permitiendo ajustes estratégicos continuos para mantener y mejorar su competitividad, considerando la inclusión de indicadores sociales en los estudios comparativos, destacando el impacto positivo de las Cooperativas en la equidad y desarrollo local.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua, que involucre a los miembros de las Cooperativas del Segmento 2, para recopilar percepciones sobre la calidad de los servicios financieros y la satisfacción del cliente. Estos datos proporcionarán información valiosa para identificar áreas específicas de mejora y ajuste en los procesos operativos, contribuyendo así a la optimización constante de la oferta de servicios y a la adaptación proactiva a las necesidades cambiantes de los miembros y la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Bancaria del Ecuador. (2023). *Boletín Macroeconómico Abril 2023*. Recuperado de: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/04/Boletin-macroeconomico-Abril-2023.pdf>
- Calderón, S., & Chávez, H. (2022). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito de Lima*. (Tesis pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/662312/Calder%C3%B3n_PS.pdf?sequence=3
- Chang, K., & Negrón, E. (2004). *Instituciones Financieras . 2ª. ed.*. Caracas: Vadell Editores.
- Clavijo, C. (28 de 06 de 2022). *Qué es, importancia, tipos y ejemplos* . Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#:~:text=Recursos%20financieros,tecnol%C3%B3gicos%20que%20requiere%20la%20empresa.>
- DATA REPORTAL. (2023). *Digital 2023 Ecuador*. Recuperado de: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-ecuador#:~:text=Ecuador's%20population%20in%202023,of%20the%20population%20is%20male.>
- Foro Económico Mundial. (19 de 03 de 2019). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)*. Recuperado de: <https://es.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2019>
- García, K. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social. Espacios*. Vol. 39 (Nº 28).
- GERENCIA. (2016). *¿Qué es un estudio de factibilidad?*. Recuperado de: <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-estudio-de-factibilidad/>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la método de la investigación. 1ª. ed.* Argentina: Brujas.
- González, J., & Rodríguez, M. (2012). *"La investigación cuantitativa: Un análisis de modelos matemáticos y tratamientos estadísticos en la recolección y análisis de datos"*. En *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. 1ª. ed.*. España: Publicaciones Adventure Works.
- Hernández, C., Fernández, R., & Baptista, P. (2012). *Metodología de la Investigación. 3ª. ed.* México: Mc Graw Gill.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2017). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC S.A.

- INEC. (2010). *Fasiculo provincial chimborazo 2010*. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>
- INEC. (2010). *Parroquias Urbanas Riobamba*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/141608979/Parroquias-Urbanas-Riobamba#>
- Lama , P., Lama, M., & Lama, A. (2022). *Los Instrumentos de la Investigación Científica hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/>
- Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Tinto Arandes, J. (2018). *Estudio del riesgo financiero (5c) bajo el enfoque difuso*. *Revista Economía y Política*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5711/571167817004/571167817004.pdf>
- Luna, J. (2022). *La competitividad y estabilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el período 2015-2020 en el Ecuador*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20645/DOCUMENTO%20FINAL%20JUAN%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medeiros, V., Gonçalves Godoi, L., & Camargos Teixeira, E. (2019). *La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo*. *Revista de la CEPAL N° 129*. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- Narváez, V. (2022). *Modelo de gestión financiero y administrativo para mejorar la rentabilidad de la empresa Deprodemar CIA LTDA en el período 2021 a 2022*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16296/1/22T0775.pdf>
- Nelson, L. (2007). *Consideraciones técnicas de la competitividad empresarial*. 13 vol. Venezuela: *Omnia*.
- Oconitrillo, R. (2012). *Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina: Principales Consideraciones y Aspectos de orden cualitativo y cuantitativo*. *Cooperativas de las Américas. Región de la Alianza Cooperativa Internacional*. Recuperado de: <https://www.aciamericas.coop/Cooperativas-de-Ahorro-y-Credito>
- ONU. (2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocios*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. vol. 5, núm. 10. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Palomeque, J. (2023). *Estudio de competitividad postcovid de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Cantón Riobamba, año 2021*. (Tesis pregrado, Escuela

- Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/18944/1/22T01025.pdf>
- Rojas, C. (2018). *Finanzas para ejecutivos no financieros*. Barquisimeto, Venezuela: Ediciones de la Universidad Fermín Toro.
- Saltos, J. (2018). *Factores determinantes de la competitividad: un análisis multivariante de la Industria Ecuatoriana*. Revista electrónica Ciencia Digital, vol 2(3). Recuperado de:
<http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/166/146>
- Sampieri, R., Collado, F., & Pilar, L. (2020). *Metodología de la Investigación .3°ed*. México: McGraw Hill.
- Segundo Espínola, J. P. (2023). *Método Deductivo*. Recuperado de:
<https://humanidades.com/metodo-deductivo/>
- SEPS. (2022). *Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/1.-Segmentacio%CC%81n-2022.pdf>
- Superintendencia de Bancos . (2018). *Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos*. Recuperado de:
https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *La Economía Popular y Solidaria: un modelo viable de desarrollo económico*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Documentos-de-trabajo-de-VII-jornadas.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Resolución N° 521-2019-F*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/521-2019-F.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Actualidad y cifras EPS Febrero 2023*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-dic2022.pdf>
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2021). *Manual Técnico Formulario de Solvencia*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-Tecnico-Formulario-de-Solvencia-V2.0.pdf>
- Vitar, C. (2020). *Modelo de gestión comercial para fortalecer la competitividad en la Coop SAC sucursal Atuntaqui. Otavalo*. (Tesis de pregrado, Universidad de Otavalo). Recuperado de: <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/368/1/UO-PG-ADM-2020-12.pdf>
- Westreicher, G. (2020). *Encuesta*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.htm>
- World Bank. (2018). *Competitive Industries and Innovation Program*. Recuperado de:
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/7299>

World Bank. (2019). *World Development Report 2020: Trading for Development in the Age of Global Value Chains*. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/32438>

Total 38 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA PARA SOCIOS Y CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE SEGMENTO 2 EN EL CANTÓN RIOBAMBA

1. ¿Cuál es su género?

- a) Hombre
- b) Mujer

2. ¿Cuál es su edad?

- a) 20 a 25 años
- b) 26 a 30 años
- c) 31 a 36 años
- d) 36 a 40 años
- e) 40 a 45 años
- f) 46 a 50 años
- g) 51 a 55 años
- h) 56 a 60 años
- i) 61 años en adelante

3. ¿Actualmente es socio de alguna de estas cooperativas?

- a) Minga Ltda.
- b) Educadores de Chimborazo
- c) 4 de octubre

4. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece tasas de interés competitivas en comparación con otras instituciones financieras del mercado?

- a) Sí
- b) No
- c) No estoy seguro

5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Insatisfecho/a
- d) Muy insatisfecho/a

6. ¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene una ventaja competitiva en términos de atención al cliente en comparación con otras instituciones financieras?

- a) Sí

- b) No
- c) No estoy seguro

7. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera efectiva la tecnología para mejorar la experiencia del socio y agilizar los procesos?

- a) Sí
- b) No

8. ¿Cuán importante cree que es para la Cooperativa de Ahorro y Crédito invertir en tecnología para mantenerse competitiva en el mercado?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Poco importante
- d) Nada importante

9. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente para brindar un servicio de calidad?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención y el trato entregado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Insatisfecho/a
- d) Muy insatisfecho/a

11. ¿Considera que la infraestructura física de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumple con los estándares necesarios para brindar un servicio eficiente y seguro, con espacios cómodos higiénicos y buenas condiciones?

- a) Sí
- b) No
- a) A veces

12. ¿Qué tan satisfecho/a está con las herramientas y sistemas tecnológicos utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar operaciones financieras y brindar servicios a los socios?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Neutral
- d) Insatisfecho/a
- e) Muy insatisfecho/a

13. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito brinda un proceso de solicitud y aprobación de préstamos o créditos de manera eficiente y ágil?

- a) Sí
- b) No

14. ¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de respuesta y la capacidad de resolución de consultas o problemas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Insatisfecho/a
- d) Muy insatisfecho/a

15. ¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito utiliza de manera eficiente los recursos disponibles para brindar productos y servicios financieros de calidad a sus socios?

- a) Sí
- b) No

16. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece productos y servicios financieros innovadores que se adapten a tus necesidades y preferencias?

- a) Sí
- b) No

17. ¿Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito fomenta un entorno propicio para la generación de nuevas ideas y la implementación de proyectos innovadores en beneficio de los socios?

- a) Sí
- b) No

18. ¿A recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS TRABAJADORES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

1. ¿Cuál es su género?

- a) Hombre
- b) Mujer

2. ¿Cuál es su edad?

- a) 20 a 25 años
- b) 26 a 30 años
- c) 31 a 36 años
- d) 37 años en adelante

3. ¿Cuál es el cargo o área de trabajo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Administrativo
- b) Financiera/o
- c) Cajero/a
- d) Supervisor
- e) Jefe operativo
- f) Asesor de crédito
- g) Cobranzas
- h) Otro

4. ¿Considera que la tecnología actual utilizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es eficiente para desempeñar sus tareas diarias?

- a) Sí
- b) No

5. ¿En qué medida cree que la tecnología ha mejorado la eficiencia y productividad en su área de trabajo?

- a) En gran medida
- b) Moderadamente
- c) En poca medida
- d) No ha mejorado

6. ¿Qué tipo de tecnología considera que se necesita implementar o mejorar para optimizar el desempeño de la cooperativa?

7. ¿Recibe capacitación periódica en el uso de las herramientas tecnológicas utilizadas en la cooperativa?

- a) Sí, regularmente
- b) Ocasionalmente

c) No recibo capacitación

8. ¿Cuál cree que es la habilidad más importante del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para adaptarse a los avances tecnológicos?

- a) Capacidad de aprendizaje y adaptación
- b) Conocimientos técnicos especializados
- c) Habilidades de comunicación y colaboración
- d) Otra

9. Conoce cuales son las políticas de gestión de talento humano que hay en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con las políticas de gestión del talento humano implementadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Insatisfecho
- d) Muy insatisfecho

11. ¿Cuáles considera que son las fortalezas del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

12. ¿Qué aspectos cree que se podrían mejorar en la gestión del talento humano para potenciar el desarrollo y el compromiso de los empleados en la cooperativa?

13. ¿En qué medida cree que se han implementado procesos eficientes en su área de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) En gran medida
- b) Moderadamente
- c) En poca medida
- d) No se han implementado procesos eficientes

14. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para mejorar la eficiencia operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

15. ¿Cuál es la percepción sobre la importancia de la eficiencia en el logro de los objetivos y la satisfacción de los miembros/clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Poco importante

d) No considero que sea importante

16. ¿En qué medida cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha incorporado prácticas o iniciativas de innovación ambiental en sus operaciones?

a) En gran medida

b) Moderadamente

c) En poca medida

d) No ha incorporado prácticas de innovación ambiental

17. ¿Qué acciones o medidas sugiere que la Cooperativa de Ahorro y Crédito pueda tomar para promover y fortalecer la innovación ambiental en su funcionamiento?

18. ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito debería priorizar la implementación de soluciones tecnológicas y prácticas sostenibles para reducir su impacto ambiental?

a) Sí, definitivamente

b) En cierta medida

c) No lo creo

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA A GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

1. ¿Cuál considera que es la principal fortaleza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en comparación con otras instituciones financieras similares?
2. ¿Cuáles son los aspectos más importantes en los que la Cooperativa de Ahorro y Crédito debe mejorar para mantenerse competitiva en el mercado?
3. ¿Cuál es su estrategia para diferenciar los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los ofrecidos por la competencia?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en términos de la calidad de los servicios y la atención al cliente?
5. ¿Cuál considera que es el mayor desafío que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el actual entorno competitivo?
6. ¿Cuál es su estrategia para atraer y retener a nuevos miembros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?
7. ¿Qué medidas toma la Cooperativa de Ahorro y Crédito para mantenerse actualizada con los avances tecnológicos en el sector financiero?
8. ¿Cuál es el nivel de flexibilidad y adaptabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para responder a los cambios en el entorno competitivo?
9. ¿Cómo evalúa la eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en términos de la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo?
10. ¿Qué acciones ha tomado la Cooperativa de Ahorro y Crédito para promover la transparencia y la responsabilidad en su gestión?

ANEXO D: EVIDENCIAS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

ENTREVISTA AL ING. ROLANDO SALAZAR COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

ENTREVISTA AL ING. DE COORDINACIÓN FINANCIERA COAC MINGA LTDA.



APLICACIÓN DE ENCUESTAS A TRABAJADORES COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS A TRABAJADORES COAC MINGA LTDA.



APLICACIÓN DE ENCUESTAS A SOCIOS DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS A SOCIOS DE LA COAC MINGA LTDA.





UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 18 / 12 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DAYANA ESTEFANIA BECERRA DAQUILEMA INGRID MISHELLE GARCÍA ZURITA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.


Ing. José L. Granizo A. Mgtr.
ANALISTA DE BIBLIOTECA

2236-DBRA-UPT-2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 18/ 12 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: DAYANA ESTEFANIA BECERRA DAQUILEMA INGRID MISHELLE GARCÍA ZURITA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
 Firma del Directora del Trabajo de Titulación
 Firma del Asesora del Trabajo de Titulación