PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

ANÁLISIS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS COMO ALTERNATIVA DE DESARROLLO LOCAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO INGENERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBLÍNEA: **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

AUTORA:

BENALCÁZAR CAICEDO GÉNESIS GERALDINE

ASESOR:

MGT. ORLIN ÁLAVA CHILA

ESMERALDAS, 2018

HOJA TRIBUNAL

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

f) ……..

Presidente del Tribunal de Graduación

f) ……..

Mgt. Orlin Álava

ASESOR DE TESIS

f) ……

Mgt. Paola Samaniego

LECTOR 1

f) ……..

Mgt. Jéssica Hanze

LECTOR 2

f) ……..

DIRECTORA DE ESCUELA

Esmeraldas, 2018

AUTORÍA

Yo, GÉNESIS GERALDINE BENALCÁZAR CAICEDO, con cédula de identidad No. 0803665223, expongo que el desarrollo de la presente investigación, contenida en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En tal virtud, declaro que el contenido del trabajo de investigación propuesto es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

……..

Génesis Geraldine Benalcázar Caicedo
C.I. 0803665223

AGRADECIMIENTO

A Dios padre celestial por iluminarme y brindarme sabiduría en mi diario caminar hasta alcanzar este logro tan anhelado, especialmente gracias por todas tus bendiciones derramadas.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por abrirme las puertas para formarme en tan prestigiosa institución, que además de brindarme una formación académica de calidad ha inculcado siempre valores éticos y solidarios hacia la comunidad.

A mi querida Escuela de Contabilidad y Auditoría en conjunto con cada uno de sus docentes quienes han impartido de manera desinteresada sus conocimientos y experiencias en las aulas de clases, fomentando la solidaridad y el trabajo en equipo, hecho que ha aportado mucho en el desarrollo de mi vida diaria.

A mi asesor Mgt. Orlin Álava por su paciencia, ayuda incondicional y el tiempo dedicado en el desarrollo del presente trabajo investigativo. A mis tutoras de clases Mgt. Paola Samaniego, Dra. Tahimí Achilie que con sus lineamientos y sugerencias han contribuido a la mejora continua de la investigación. Sin duda alguna no puedo dejar de agradecer a cada uno de mis compañeros/as de clases con los cuales he compartido esta linda etapa de mi vida, reflejadas en todas las experiencias y las adversidades que hemos superado siempre en equipo.

Génesis Geraldine Benalcázar Caicedo

DEDICATORIA

A Dios por brindarme sabiduría, y las fuerzas necesarias para no desmayar durante todo el proceso de formación académica, hasta alcanzar una de mis metas más anheladas.

A mis padres que han sido un pilar fundamental en mi vida, manifestándome su amor y apoyo incondicional, además de inculcarme valores que me han encaminado a ser una persona de bien. Muy en especial a mi madre Victoria Caicedo, que,con mucho esfuerzo y perseverancia, ha demostrado ser una inalcanzable, luchando día a día sin importar los obstáculos para que sus hijos sean unos profesionales a carta cabal.

A mis hermanos Ángela y Álex, quienes me han apoyado durante todo este transcurso, siendo mi mayor fuente de motivación e inspiración, para ir escalando cada peldaño que me encamina a cumplir con mis objetivos y metas propuestas.

A mis amigos/(as) y familiares por sus muestras de confianza y solidaridad en todo momento.

A mis grupos de formación dancística “Tierra Verde Internacional” y Corporación artística “Tierra Negra Internacional” por inculcarme siempre que la disciplina es la clave al éxito.

Por último, a todas aquellas personas que confiaron en mí, que con sus muestras de cariño me impulsaron a continuar con mis estudios.

¡Mil gracias a todos/(as) este logro es para ustedes!

Génesis Geraldine Benalcázar Caicedo

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, analizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la cuidad de Esmeraldas como alternativa de desarrollo local. La metodología aplicada se basa en un enfoque cualitativo- cuantitativo de tipo descriptivo, que permitió identificar la situación actual de las instituciones y las estrategias que utilizan para promover el desarrollo local. Para recolectar la información fue preciso la utilización de técnicas como la entrevista a cinco funcionarios, y las encuestas aplicadas a los socios de las cooperativas sujetas a estudio. Entre los resultados más relevantes se reflejó que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tenido un considerable crecimiento operativo, sin embargo, en el caso de las cooperativas esmeraldeñas la utilización de sus estrategias posiblemente no estén siendo efectivas. Se concluye que el crecimiento operativo se ve reflejado en los productos y servicios que contribuyen a crear una cultura financiera, además de fomentar el desarrollo productivo de nuevas fuentes de trabajo.

PALABRAS CLAVES: Cooperativas de Ahorro y Crédito, desarrollo, estrategias, economía, productos, servicios.

ABSTRACT

The present work of investigation had like aim, analyse the Cooperatives of Saving and Credit of the cuidar of Emeralds like alternative of local development. The methodology applied bases in a qualitative approach- quantitative of descriptive type that allowed to identify the current situation of the institutions and the strategies that use to promote the local development. For recolectar the information was precise the utilization of technicians like the interview to five civil servants, and the surveys applied to the partners. Between the most notable results reflected that the Cooperatives of Saving and Credit like that even having an operative growth, however in the case of the Cooperatives esmeraldeñas the utilization of his strategies possibly are not being effective. It concludes that the operative growth sees reflected in the products and services that contribute to create a financial culture, in addition to boosting the productive development of new sources of work.

KEYWORDS: Cooperatives of Saving and Credit, development, strategies, economy, products, services.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

HOJA TRIBUNAL i
AUTORÍA ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
RESUMEN EJECUTIVO v
ABSTRACT vi
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS ix
INTRODUCCIÓN ix
CAPÍTULO I 4
1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 4
1.1.1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito 4
1.1.2. Finanzas populares y solidarias para el Buen vivir 5
1.1.3. Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 6
1.1.4. Importancia socioeconómica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 6
1.1.5. Productos y Servicios que ofertan las Cooperativas de Ahorro y Crédito . 7
1.1.6. Estrategias que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito para ser sostenibles 10
1.1.7. Desarrollo local y su incidencia en la sociedad 10
1.2. ESTUDIOS RELACIONADOS 11
1.3. BASE LEGAL 13
1.3.1. Constitución de la República del Ecuador 13
1.3.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 13
1.3.3. Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 14
1.3.4. Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo 16
CAPÍTULO II 17
2. METODOLOGÍA 17
2.1. Tipo de estudio 17
2.2. Métodos 17

2.3. Población y muestra 17
2.4. Técnicas e instrumentos 20
2.5. Procedimientos 21
CAPÍTULO III 23
3. RESULTADOS 23
3.1. Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito 23
3.2. Productos y servicios ofertados 29
3.3. Estrategias que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Esmeraldas para ser sostenibles en el mercado 35
CAPÍTULO IV 42
4. DISCUSIÓN 42
CAPITULO V 46
5. CONCLUSIONES 46
6. Referencias bibliográficas 47
ANEXOS 52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 COOPERATIVAS CONTROLADAS POR LA SEPS 18
TABLA 2 COOPERATIVAS A AHORRO Y CRÉDITO ESTABLECIDAS A NIVEL NACIONAL..... 18
TABLA 3 PERFIL DEL ENTREVISTADO 19
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA 20
TABLA 5 MATRIZ CATEGORIAL 22
TABLA 6 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS 23
TABLA 7 SERVICIOS OFERTADOS..... 24
TABLA 8 ANÁLISIS FODA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO 27
TABLA 9 ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LAS COOPERATIVAS ESMERALDEÑAS 36
TABLA 10 ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LAS COOPERATIVAS NACIONALES 37

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS 29
FIGURA 2 PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZADOS 30
FIGURA 3 SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO BRINDADO 31
FIGURA 4 ACCESO A CRÉDITOS 31
FIGURA 5 ASPECTOS EN UN CRÉDITO 32
FIGURA 6 TIPOS DE CRÉDITOS 33
FIGURA 7 DESTINO DEL CRÉDITO 33
FIGURA 8 APORTE DEL CRÉDITO 34
FIGURA 9 MEDIOS UTILIZADOS 35
FIGURA 10 OFERTA COMPETITIVA DE SERVICIOS 36
FIGURA 11 ESTRATEGIAS UTILIZADAS 38

INTRODUCCIÓN

El modelo de Economía Popular y Solidaria se ha venido fomentando desde hace algunos años en varios países del mundo, para sustituir a las estructuras capitalistas que excluían a los sectores más vulnerables(CONAFIPS, 2015).Este sistema económico en el Ecuador y se encuentra amparado en la Constitución de la República desde el 2008, con esto se busca promover la participación de los diferentes sectores que conforman la economía ecuatoriana.Es por elloque la construcción de las finanzas populares y solidarias requiere de la suma de muchos actores públicos, privados, populares y solidarios, así como de la participación del Estado que debe apoyar su desarrollo, partiendo del reconocimiento de su gran diversidad y su rol en el desarrollo local (Morocho, 2013).

Dentro del modelo económico popular y solidario se encuentran dos segmentos importantes como son: el sector financiero y el no financiero, el primero se encuentra conformado por cooperativas de ahorro y crédito, bancos comunales, y cajas de ahorro, el segundo lo constituyen cooperativas, asociaciones, y demásorganizaciones. El sistema cooperativo se establece con el fin de promover la organización de las personas, que buscan de una u otra manera satisfacer sus necesidades mediante el apoyo mutuo, el cooperativismo se encuentra vigente en todos los países del mundo teniendo como finalidad el proporcionar una oportunidad a todos los seres humanos sin importar su condición social, para que puedan acceder a los bienes y servicios que los bancos y otras instituciones financieras no les brindan, debido a sus niveles económicos.

En Ecuador, desde los últimos años, se aprecia de manera significativa el surgimiento de fuentes alternativas de ahorro y crédito, a través de iniciativas que favorezcan a las personas que no cuenten con los recursos necesarios para emprender una actividad productiva. La crisis económica que presentó el Ecuador entre los años 1999-2000 fue motivo para que las instituciones financieras tomaran medidas para precautelar sus recursos económicos, estableciendo barreras para acceder a las diferentes fuentes de financiamiento, lo que significó un decrecimiento considerable en la economía; no obstante, se fueron creando fuentes alternativas contribuyendo para que la economía mejore en los últimos años.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito forman parte del sistema económico popular y solidario en donde se fomenta la participación de todos los sectores de la economía principalmente aquellos grupos históricamente excluidos por la banca tradicional.

El Sistema Financiero tradicional no se ha enfocado totalmente en promover el desarrollo local, es por ello que nacen las Cooperativas de Ahorro y Crédito como una fuente alternativa a los mercados financieros tradicionales como son los bancos, quienes no consideraban sujeto de créditos a personas de escasos recursos, por tal motivo las Cooperativas de Ahorro y Crédito encaminan sus esfuerzos para brindar atención a pequeños sectores que históricamente han sido excluidos y que diariamente buscan la forma de mejorar su calidad de vida. Es necesario tener en consideración que los créditos tienen gran capacidad de transformación especialmente cuando se los destina a las actividades de producción y a la generación de nuevas fuentes de trabajo que favorezcan el desarrollo económico(banCODESARROLLO, s.f).

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias afirma que, "las finanzas populares son del pueblo, cuyo objetivo es vencer la pobreza en donde su punto de partida es el ahorro". Es por ello por lo que se busca que los ciudadanos creen fuentes alternativas de negocios (CONAFIPS, 2015).

Según datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS a octubre 2015, en Ecuador existen aproximadamente 887 Cooperativas de Ahorro y Crédito de las cuales todos los ciudadanos no cuentan con la información necesaria de donde se encuentran ubicadas, cuál es la forma de operar de estas instituciones, además la desconfianza de colocar sus depósitos, puesto que se tiene la incertidumbre de su continuidad en el mercado (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).Como cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley del sector económico, popular y solidario, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se posicionan en el mercado con la finalidad de brindar atención a los sectores prioritarios de la economía.

Los ciudadanos en su mayoría cuando necesitan un microcrédito desconocen qué cooperativas ofrecen menores tasas de interés, además existe la desconfianza de colocar sus depósitos en estas entidades por la incertidumbre de la sostenibilidad económica, su liquidez y cómo logran mantenerse en el mercado en la actualidad.

Esto sumado a la determinación de conocer hacia dónde van destinados los créditos otorgados a los grupos prioritarios de la población esmeraldeña en la búsqueda de obtener un desarrollo productivo.

Esta investigación nace debido a que en la ciudad de Esmeraldas operan varias cooperativas y se desconoce cuál ha sido el aporte que tiene la actividad de ahorro y crédito y los servicios que ofrecen en el mejoramiento de los niveles de vida de los ciudadanos del sector popular y solidario del cantón.

Realizar esta investigación es importante debido a que permitirá analizar el aporte que han tenido las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la cuidad de Esmeraldas y las estrategias que han venido utilizando para lograr mantenerse en el mercado como entidades de apoyo al desarrollo local.

Los ciudadanos del cantón Esmeraldas podrían beneficiarse de esta investigación debido a que se recabará la información necesaria para que a la hora de acceder a un microcrédito que la banca privada no le proporcione, puedan conocer hacía que cooperativa dirigirse analizando la operatividad de las instituciones financieras del segmento económico popular y solidario considerando ciertos aspectos como las tasas de interés establecidas de acuerdo al destino del crédito, las estrategias que utilizan para ser sostenibles en el mercado, y si su razón de ser es atender a los grupos prioritarios o sólo apoyarse en este modelo para ascender a bancos privados.

Por lo expuesto anteriormente, en esta investigación se plantearon los siguientes objetivos: a.) Describir la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad Esmeraldas, b.) Identificar los productos y servicios que ofertan, y de qué manera impulsan al desarrollo local, y c.) Explicar las estrategias que utilizan las cooperativas para ser sostenibles en el mercado esmeraldeño.

CAPÍTULO I

1.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1.1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se conoce a la cooperativa como una sociedad fundamentada en una empresa, la cual tiene como objetivo promover actividades que impulsen la economía y el desarrollo social de cada uno de sus miembros, logrando así la satisfacción de sus necesidades (Polanco, 2004).

El desarrollo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina se convirtió en una estrategia eficaz, debido a que se proporcionó una fuente de crédito formal o semi-informal de mayor relevancia para las microempresas, las cuales tienen gran significatividad en la economía de una región, es así que los bancos comerciales, las instituciones financieras y las organizaciones no gubernamentales (ONG) proporcionan aproximadamente US$800 millones en préstamos a las microempresas de América Latina, en tanto las cooperativas de ahorro y crédito tienen una cartera crediticia de US$2.600 millones con el mismo grupo (Westley, 2000), lo que permite establecer diferencias en las magnitudes de los créditos proporcionados por cada institución (Westley&Branch, 2000).

Por su parte, en el Ecuador el cooperativismo inició con una pequeña cooperativa de ahorro creadaen la ciudad de Guayaquilpor la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso (DA ROS, 1986), a partir de este comienzo el sistema cooperativo, se ha ido fortaleciendo, inclusive proporcionó surgimiento e impulsó a nuevas Cooperativas de Ahorro y Crédito COAC'S(Pacheco, 2015). Es así, que la conformación de las nuevas cooperativas surgió a través de gremios de artesanos, obreros, empleados y patronos mediante la idea de grandes promotores intelectuales vinculados al socialismo y liberalismo, así también la iglesia católica, desde la época de los incas en donde se convocaban a todos los vecinos de sus comunidades para desarrollar actividades económicas (Gutiérrrez, 2009).

El Ecuador históricamente ha promovido y financiado emprendimientos de grupos que socialmente han sido excluidos por su pequeña participación en la economía, a raíz de estos acontecimientos, para que se consolide una mejor estructura que fortalezca el apoyo a estos sectores, la Constitución del 2008 establece que el sistema económico que

se práctica promulga la participación de la sociedad, y se encuentra conformado por tres segmentos importantes; el privado, público y el popular y solidario(Chakana, 2015). Es importante mencionar que los participantes del sistema económico popular y solidario no sólo deben enfocarse a obtener un beneficio individual, al contrario, se busca que conjunto con todos los actores exista la cooperación y puedan resolver solidariamente sus necesidades.

1.1.2. Finanzas populares y solidarias para el Buen Vivir

En el contexto de Economía Popular y Solidaria, las finanzas populares juegan un papel importante, puesto que establecen un mecanismo el cual busca la organización y colaboración de los participantes y sujetos sociales de la economía dentro del sistema financiero (CONAFIPS, 2015).

Cabe mencionar que estas instituciones son reconocidas como un proyecto de trabajo colectivo encaminado a compensar las tendencias sociales negativas del sistema existente, y construir un sistema económico incluyente y alternativo para el desarrollo (Coraggio, 2011).

La economía solidaria es una gran propuesta de desarrollo, transformación y progreso de la economía, debido a que en la actualidad se debate mucho el tema de conveniencia e inclusive la posibilidad de lograr un desarrollo económico deseado, es por ello queeste modelo económico aparece como una nueva visión de plasmar procedimientos de transformación eficaces que posibiliten el desarrollo de ciertos sectores que buscan una sociedad más inclusiva, que permita mejorar su calidad de vida (Razeto, s.f).

Las cooperativas para apoyarse financieramente forman cajas centrales que se integran con un mínimo de veinte Cooperativas de Ahorro y Crédito de diferentes ciudades, con los objetivos de crear y administrar fondos de liquidez que minimicen el riesgo de sus integrantes, orientar en la administración de riesgos, desarrollar redes de servicios financieros, y canalizar e intermediar recursos destinados al sector financiero de la economía popular y solidaria(Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011).

1.1.3. Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Para describir la situación actual de una determinada institución, es preciso realizar un análisis FODA, conocido como una herramienta que permite obtener una visión general de la situación estratégica de las organizaciones, este análisis consiste en la evaluación de los factores fuertes y débiles como diagnóstico de la situación interna, así como la evaluación externa, a través de las oportunidades y amenazas (Ponce, 2006).

La situación actual de las cooperativas según lo que determina la SEPS, como ente de control, indica que se ha fiscalizado y puesto en orden el desarrollo de las cooperativas, inclusive cerrando aquellas que no poseían capacidad administrativa para hacer frente a los requerimientos establecidos por el ente de control; sin embargo es importante mencionarque la reducción de estas instituciones no ha ocasionado la reducción de los socios, esto debido a su impacto social en las ciudades y comunidades donde se establecen (Peñaherrera, 2017). Es así que se ha evidenciado un crecimiento considerable en el marco del sistema financiero popular y solidario, entre 2012 y 2016 los activos de estas instituciones aumentaron en un 50%, la cartera de crédito 40% y los depósitos 70%; en relación al desarrollo de las actividades crediticias aproximadamente $2.750 millones son destinados a la cartera de microcrédito, para pequeños productores y emprendedores del país(Guerra, 2017).

1.1.4. Importancia socioeconómica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Se considera que las instituciones de Ahorro y Créditotienen un impacto en el mejoramiento de los estándares de vida y condiciones laborales de la población a nivel mundial, contribuyendo a la construcción de servicios esenciales, además de favorecer a una economía democrática con el objetivo buscar un equilibrio en las repercusiones económicas, sociales y ambientales así como lograr reducir y erradicar la pobreza (Organización Internacional de Trabajo , 2009).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito por su razón de ser, se encuentran directamente relacionadas con los clientes que son denominados socios de la institución, y en la mayoría de los casos son personas de bajos ingresos, entre ellos los grupos familiares y microempresas tanto de zonas rurales como urbanas que tienen dificultad para acceder a los mercados financieros(Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).

Es por ello que su importancia radica en la inclusión de todos los sectores de la economía favoreciendo en el desarrollo de prácticas sociales de cooperación, equidad y desarrollo socioeconómico de una determinada población.

1.1.5. Productos y Servicios que ofertan las Cooperativas de Ahorro y Crédito

1.1.5.1. Productos financieros

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desarrollan sus actividades financieras ofertando; productos y servicios. Un producto es un conjunto de atributos que el consumidor determina en un bien específico, el cual tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades por la oferta que presenta una empresa para lograr el agrado de sus clientes y obtener beneficios económicos (Díaz, 2014). En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen productos financieros a sus socios y clientes conocidos como el servicio que permite satisfacer la demanda de financiación que tienen las personas naturales y las empresas; constituyéndose en la oferta de las instituciones financieras, cuya finalidad radica en proporcionar recursos necesarios para el desarrollo de una actividad económica (Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios, 2007).

En pocas palabras, lo que para una empresa es una fuente de financiamiento de recursos, para otras empresas y para los inversores individuales se convierte en una forma de invertir sus recursos financieros excedentes (Seco, 2006).

Por otra parte, según la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios(2008), expresa que es fácil identificar un producto que satisfaga las necesidades de quien lo requiera, esto se logra mediante el análisis de los beneficios que pueda proporcionar, al precio más competitivo. Se caracterizan porque poseen aspectos tales como:

- Las tasas de interés
- Plazos establecidos mediante contratos
- Costos incurridos en relación al producto
- Garantías respaldadas por activos
- Tiempo que transcurre entre la solicitud del producto y la obtención del mismo

Además de estas comparaciones descritas permiten relacionar el papel fundamental que juegan las microfinanzas que se encuentran ligadas a las actividades de financiamiento del sector financiero, es así que el papel de las microfinanzas es contar con la capacidad de evaluar su impacto en la sociedad ecuatoriana en lo referente de la reducción de la pobreza y desarrollo económico (Jácome y Córdovez, 2003). Algunas instituciones de microfinanzas enfatizan que su misión principal es la disminución de la pobreza medianteel ahorro,se fundamenta en una amplia gama de posibilidades para las institucionesque se focalizan en los distintos segmentos del mercado en los cuales pueden ayudar de una u otra manera a reducir la pobreza (Gulli, 1999).

Dentro los diferentes productos se encuentran el ahorro a través de los depósitos que los ciudadanos realizan en determinada institución, y se conoce como aquella porción del ingreso que no es utilizado para generar gastos sino como algo que se reserva para la inversión y necesidades de financiamiento(Bancafacil, s.f).

Otro de los productos financieros que se ofertan en el mercado,son los préstamos correspondientes a una actividad que realiza la institución financiera en donde se proporcionaalbeneficiario el monto solicitado, y mediante un contrato el solicitante adquiere elcompromiso de devolver el dinero en un plazo establecido junto con los intereses derivados de la operación (Bernabe, 2012).

Dentro de este contexto Chávez (2012), expresa quelas Cooperativas de Ahorro y Crédito han conseguido mantenerse en el mercado por su diversidad en la cartera de crédito, esto debido a que sus recursos son destinados al desarrollo de diferentes actividades económicas de los sectores de la economía, dentro de esta diversificación se crearon 4 líneas de crédito como son:

- Comercial o microcrédito
- Consumo
- Vivienda
- Microempresas

Estas líneas de crédito se ofertan en todo el sistema financiero, sin embargo, a nivel de las cooperativas se enfatizan en aquellas ofertas relacionadas con microcréditos, que consiste en una forma de financiamiento que solicitan generalmente personas de escasos recursos para comenzar o expandir un negocio pequeño, este tipo de programa se dirige

hacia una persona que no trabaja en relación de dependencia, sino que lo hace de forma autónoma(Roberts, 2003). Es concedido a una persona natural o jurídica que presentan un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000, o a un grupo de prestamistas con garantía solidaria, el cual se destina para financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeñas cantidades, siendo la fuente principal de pago los ingresos obtenidos por dichas actividades (Álava, Rodríguez y Marín 2017).

1.1.5.2. Servicios Financieros

Los servicios financieros sin duda alguna constituyen el proceso de adquirir la atención brindada por las distintas entidades con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, en otras palabras, se entiende como aquella transacción necesaria para obtener un bien financiero debido a que en estos se encuentra incluido el servicio (Asmundson, 2011). La manera en que se contratan los servicios financieros es mediante contratos de adhesión, conocidos como instrumentos que diseñan las entidades financieras en los cuales el cliente no tiene posibilidad alguna de negociar, pues si desea adquirir el servicio necesariamente debe adherirse al contrato firmándolo (Avendaño, 2016).

En el Ecuador 432Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC'S), a nivel nacional ofertan sus servicios como son las remesas, sistemas de pago interbancarios, pensiones alimenticias, recaudaciones del sector público entre otros; además las capacitaciones que se brindan a más de 250 COAC'S con el fin de que desarrollen nuevos productos que impulsen a la red de instituciones financieras, donde sus clientes sean los principales beneficiarios(Banco Central del Ecuador, 2017).

En la actualidad muchas de las entidades no pueden desarrollarse de manera efectiva sólo por el hecho de realizar un buen trabajo o por crear un excelente producto o servicio, se considera importante desarrollar una mejor interacción con los clientes que permita conocer sus necesidades logrando así obtener el nivel de satisfacción deseado(Coca y Luna, 2006).

1.1.6. Estrategias que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito para ser sostenibles

Las estrategias en términos cooperativos se desarrollan mediante lineamientos que orienten a cumplir con los objetivos esperados, este aspecto también debe ser analizado desde una perspectiva de sostenibilidad a través del establecimiento de objetivos globales y específicos, que permitan obtener los mejores resultados con los recursos que se disponen (Contreras, 2013).

Hoy en día es imprescindible adoptar la sostenibilidad como parte de la estrategia de la organización, puesto a que se generan beneficios como son la supervivencia en el largo plazo, el fortalecimiento la imagen corporativa de la institución y el cumplimiento de las regulaciones establecidas por las instituciones financieras para evaluar proyectos en los que brindarán sus créditos (González, 2017).

La sostenibilidad se aplica como parte de las estrategias que utilizan las empresas, y se evidencia en sus obligaciones sociales, jurídicas y laborales, por encima de estas consideraciones, las organizaciones denominan a la sostenibilidad una parte esencial para la toma de decisiones y para fomentar el crecimiento de la empresa hacia nuevos mercados (Rodriguez, 2012).

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito estos procesos se encuentran relacionados con la responsabilidad social, que induce a pertenecer a una organización que logra establecer una conexión entre la sociedad y la cooperativa, debiendo trazar diferentes estrategias para mantenerse en un entorno competitivo sin descuidar la parte social que implica el bienestar de cada uno de sus miembros (Betancour, 2016).

1.1.7. Desarrollo local y su incidencia en la sociedad

El desarrollo local, comprende una cadena de factores económicos que influyen en el bienestar de un determinado sector, además de incorporar un sinnúmero de características geofísicas, sociales, económicas que determinan un cierto grado de florecimiento en las actividades que provocan en el bienestar de una sociedad (Uribe, Valenciano y Bonilla, 2013).En tal sentido, el desarrollo económico se considera parte esencial para producir cambios sociales y estructurales en la economía, siendo conocido como aquel avance social que fomenta la utilización de los recursos disponibles creando

nuevas fuentes de empleo para mejorar los niveles vida los diferentes grupos sociales (Vásquez, 2000).

Cabe mencionar que el desarrollo local, es un aspecto importante que mide aspectos sociales, culturales y políticos, trata potenciarlos de manera significativa en busca de mejorar la calidad de vida de una población donde intervienen actores locales ya sean públicos o privada.

1.2. ESTUDIOS RELACIONADOS

Basado en la revisión de la literatura se ha podido evidenciar que a nivel nacional e internacional en algunos países existen varios estudios conexos al análisis de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En España y México, existen varias indagaciones acerca del aporte que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en el desarrollo social, donde se utilizaron diferentes metodologías: bibliográfica, descriptivo y cualitativo; los resultados han evidenciado que estas instituciones contribuyen de manera significativa en la dinamización de la economía (citado por Soriano, 2014; Lara y Rico, 2011).

Asimismo; en países como España y Ecuador se desarrollaron otras investigaciones en relación a los créditos proporcionados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito para financiar actividades productivas, cuyo objetivo era conocer cómo influyen en el desarrollo de iniciativas y creación de nuevos negocios; para ello fue necesario utilizar metodologías como la analítica – descriptiva, permitiendo concluir que las COAC'S tienen una aceptación favorable debido a que apoyan al desarrollo de emprendimientos (Yánez, 2014; Melián, Sanchis y Soler, 2010; Pérez, 2016;Silvana y Parente 2014).

Por otra parte Pacheco (2015)en Ecuador efectuó el estudio sobre el diseño de una metodología en la concesión y operación créditos que proporciona la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., para identificar estrategias de desarrollo que impulsen empleo, mediante la metodología analítica-descriptiva se asume que esta institución debe establecer una metodología crediticia adecuada para evitar pérdidas

De forma complementaria, la investigación de Muriel(2015), consideró necesario la implementación de un plan de marketing para impulsar los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., que permita identificar el nivel

posicionamiento de la institución en el mercado, para esto utilizó como metodologías la deductiva-inductiva, y analítica obteniendo como resultado que la cooperativa tiene una gran variedad de productos y servicios para los socios pero se desconocen por la falta de información.

Por su parte, en Granada - España, se realizó el análisis de la eficiencia tanto operativa como financiera de las cooperativas de ahorro y crédito y presencia en el mercado nacional, la metodología aplicada fue analítica – descriptiva considerando variables cualitativas y cuantitativas , se llegó a la conclusión que las cooperativas de ahorro y crédito han crecido considerablemente a raíz de la crisis financiera que presentó el sistema bancario español, lo que ha permitido un aumento de su capacidad competitiva en el mercado(Luque, 2012).

Consecuentemente en España, con el objetivo analizar las políticas públicas de fomento a las Economías Social y Solidaria se identifican las Cooperativas de Ahorro y Crédito como parte integrante el caso concreto de la república de Colombia, la metodología que se aplicó fue la analítica-descriptiva como principal conclusión se considera que el desarrollo de la Economía, Social y Solidaria depende en gran medida de la calidad de políticas públicas que se promuevan (Sánchez, 2016).

Por otro lado, en Nicaragua se realizó un estudio, acerca la influencia en la calidad de productos y servicios financieros considerando el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Perla R.L", la metodología aplicada se basó un enfoque mixto, sus resultados revelan que los productos y servicios financieros que se brindana los socios tienen un gran nivel de aceptación por su calidad, aportando de esta manera a lograr una mayor confianza en el desarrollo de sus operaciones (Carvajal, 2015).

Además en Venezuela, se investigó acerca la estructura económica y financiera de las Cooperativas de ahorro y crédito, a con relación al análisis de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se utilizaron métodos descriptivos, analíticos, comparativos y explicativos; con lo que se concluye que las cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con un marco conceptual que proporcionen criterios para la preparación y presentación de los Estados Financieros para sus usuarios (Figueredo , 2015). Finalmente un estudio documental realizado por Bernardino (2010), sobre el

impacto de la crisis económica y financiera en el comportamiento de las entidades bancarias de carácter social, determina que las cooperativas de crédito no se deben ver afectadas a la crisis financiera puesto que estas tienen carácter social utilizando el método analítico, lo que a permitió comprobar que se han producido cambios en la estrategia operativa y de posicionamiento territorial de las cajas de ahorro y de las cooperativas de crédito.

1.3. BASE LEGAL

El presente documento se fundamentará legalmente en Leyes y normativas que contribuyan al desarrollo de la investigación los cuales se mencionarán a continuación:

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Economía Popular y Solidaria es reconocida en el Ecuador como un modelo económico que aporta al desarrollo local desprendiéndose de las formas de organización pública y privada que excluían algunos sectores productivos los cuales no lograban insertarse en el mercado, es por ello que la Constitución de la República del Ecuador 2008, en su art.-283 enfatiza que el régimen económico social y solidario reconoce a la persona como una prioridad donde su principal compromiso es garantizar las actividades productivas en concordancia con el Buen Vivir (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El marco jurídico constitucional socializa prácticas y experiencias solidarias que aseguren condiciones propicias para un sistema social que no solamente se fundamente en el crecimiento económico acelerado, sino que esté acorde a la realidad de los pueblos y sus tradiciones. Además, sirve como guía para la construcción del Plan del Desarrollo Nacional más conocido como el plan del Buen Vivir.

1.3.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

En cumplimiento a lo establecido en la Constitución, se crea la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo que proporcionar un marco legal para los sujetos que conforman Sector Financiero del grupo Social y Solidario.

En la presente Ley se encuentran estipulados los artículos que hacen referencia a las cooperativas de ahorro y crédito los cuales se detallaran a continuación:

El Art.-1 hace énfasis en la composición de este sistema en donde establece que la Economía Popular y Solidaria, se construye por un conjunto de prácticas económicas, ya sea de forma individual o colectiva las cuales gestionan actividades desarrolladas con los consumidores o usuarios, orientadas a una sana convivencia.

Asimismo, el Art. 21.- define que el sector cooperativo está compuesto por el conjunto de instituciones creadas para promover la unión y ayuda mutua de las personas que se asocian voluntariamente para formar una entidad que los represente.

Art. 23.- Dentro del grupo cooperativista se pueden distinguir algunos sectores de acuerdo a las actividades que desarrollan entre ellos se encuentran las siguientes categorías: de producción, consumo, vivienda, y de ahorro y crédito. Esto permite tener una visión general de los tipos de cooperativas que conforman el sector económico, popular y solitario.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, bancos comunales, cajas de ahorro, se conforman para atraer el ahorro, conceder crédito y prestar servicios financieros que necesitan las personas (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012). Canalizan sus recursos para prestar sus servicios financieros.

Los artículos 29, 30 y 31 hacen referencia que cualquier persona natural legalmente capaz o persona jurídica puede ser socio de una cooperativa siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos, además las causales para dejar de ser socio y el reembolso de sus haberes correspondientes.

En lo referente a las tasas de interés específicamente el Art. 79.- menciona que las tasas de interés activas y pasivas que intervienen en las operaciones de intermediación financiera estarán determinadaspor los entes encargados de las regulaciones del sector financiero.

1.3.3. Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Considerando que cualquier persona natural legalmente capaz, puede ser socio de estas entidades financieras una vez que cumplan con los requisitos previstos, el Art. 93 establece que los consejos de administración pueden delegar la facultad a la gerencia de aceptar socios o no según lo estipule pertinente.

Adicional a lo expuesto en la presente Ley, existe un marco normativo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito como lo es el Código Orgánico Monetario y Financiero, en donde se confieren ciertas atribuciones para las actividades financieras que se realicen. El Art. 445 señala que estas instituciones pueden desarrollar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios quienes mediante su aportación permiten que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se capitalicen, todo esto se encuentra bajo las regulaciones de la Junta Regulación Monetaria y Financiera (Asamblea Nacional, 2014).

Artículos 448 y 449, mencionan acerca de la capitalización que se genera con el aporte que realiza un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general en donde se disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones Cada socio podrá tener aportaciones en un monto establecido de hasta al cinco por ciento (5%) del capital social, además se estipula la solvencia financiera con la que deben gozar las COAC'S permitiendo así cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades considerando las particularidades de cada segmento.

Artículo 452.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberán invertir preferentemente, en siguiente primero en el mismo sector financiero, y posteriormente en el mercado secundario de valores o instituciones financieras privadas.

Debido a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran en la obligatoriedad de salvaguardar los depósitos realizados por sus socios en las cuentas corrientes, de ahorro y depósitos a plazo fijo se crea la Corporación del Seguro de Depósitos - COSEDE que se incorpora a este sistema mediante la administración de la Secretaría Técnica de este organismo. En la Sección 15 del Código Monetario y Financiero específicamente en el Art.-320 hace referencia a la obligación del Sector Financiero Popular y Solidario a participar con las contribuciones del Seguro de Depósitos y con los mecanismos de garantías.

Ello permitirá proteger de forma limitada los depósitos realizados por las entidades controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.3.4. Norma para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo

En correspondencia de las atribuciones señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero se crea la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo en las instituciones financieras del SectorEconómico Popular y Solidario(Junta de Regulación Monetaria, 2014).

Los artículos 2 y 3 hacen referencia a que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cajas centrales, deben implementar controles manuales o automáticos, para evitar que los productos y servicios financieros se utilicen para lavar activos y financiar actividades ilícitas.

Estas instituciones proporcionarán información suficiente y verídica a la Unidad de Análisis Financiero **(UAF)** acerca de las transacciones que se efectúen superiores a los montos establecidos e informar si existe el financiamiento de actividades ilícitas.

Artículo 20.-establece que las remesas recibidas o enviadas cuando superen los USD 10.000,00 (diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), contarán de información necesaria de su procedencia, principales beneficiarios, país de origen y los motivos de la transacción.

Asimismo, se realizará el análisis de las transacciones que se efectúen en la Cooperativas de Ahorro y Crédito, la procedencia de los depósitos, el análisis los créditos que se desembolsan hacia dónde van dirigidos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1.Tipo de estudio

El diseño de investigación es no experimental de tipo transeccionalya que no existió la manipulación de variables según el enfoque de Hernández, Fernández, y Baptista (2014).

Cabe mencionarque la investigación se apoya en un enfoque cualitativo- cuantitativo con un alcance de tipo descriptivo, que permitió identificar la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de las instituciones y las estrategias que utilizan para promover el desarrollo local y ser sostenibles en el mercado esmeraldeño.

2.2.Métodos

El uso del método deductivo permitió observar en forma global las actividades que se realizan en cada institución (Sampieri, 2004); para consecuentemente focalizar las estrategias que utilizan para impulsar el desarrollo local.

Además, el método analítico – estadísticopara poder comprender mejor los datos recolectados en este caso es aplicable para la tabulación de las encuestas, pudiendo emitir conclusiones y recomendaciones.

2.3.Población y muestra

2.3.1. Población

La población está constituidapor tres Cooperativas de Ahorro y Crédito esmeraldeñas, las cuales se encuentran registradas con estado activo en listado de instituciones reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según como se expresa en la tabla1.

Tabla 1 *Cooperativas controladas por la SEPS*

RAZÓN SOCIAL	ESTADO	N° SOCIOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa Ltda.CACAEPE	Activa	2989
Cooperativa de Ahorro y Crédito SUINBA	Activa	220
Cooperativa de Ahorro y Crédito Esmeraldas Solidaria Ltda.	Activa	500
TOTAL		3709

Fuente: Elaboración propia a partir de datos gerentes de las COAC'S Esmeraldeñas

Además, en este estudio para la triangulación de la información se consideró a dos Cooperativas de Ahorro y Crédito establecidas a nivel nacional pero que tienen una sucursal en la ciudad de Esmeraldas endonde se realizó una entrevista a los funcionarios para conocer las estrategias que utilizan para ser sostenibles en el mercado, lo cual servirá como marco de referencia para que las cooperativas más pequeñas puedan formular mejores estrategias en materia de sostenibilidad.

Tabla 2 *Cooperativas a Ahorro y Crédito establecidas a nivel nacional*

RAZÓN SOCIAL	**ESTADO**
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional	Activa
Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre	Activa

Fuente: Elaboración propia del autor

A continuación, se detallan en la tabla 3 las principales características de los gerentes entrevistados:

Código	Edad	Sexo	Profesión	Cargo	Años de experiencia
FC1	33 años	Femenino	Economista	Jefe Operativa	5
MC1	38 años	Masculino	Ing. Comercial	Administrador	4
MC2	47 años	Masculino	Tecnólogo en Administración de Pymes	Gerente	10
FC2	36 años	Femenino	Ing. Comercial	Jefe de negocios e inversiones	3
FC3	33 años	Femenino	Ing. Comercial	Atención al cliente	4

Tabla 3*Perfil del entrevistado*

Fuente: Elaboración propia del autor

2.3.2. Muestra

Se aplicó una muestra estadística a 561 socios de las de las Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las cuales prestan sus servicios a la colectividad esmeraldeña.Este número determinó por medio de un muestreo estadístico, para ello fue necesario tener un conocimiento preliminar de la cantidad de socios que tienen estas cooperativas, estas encuestas se realizaron a través de un cuestionario estructurado con once preguntas relacionadas a los productos y servicios que ofertan las cooperativas.

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

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

Fuente: Asesoría Económica & Marketing Copyright 2009
Calculadora de Muestras
Margen: 5%
Nivel de confianza: 99%
Población: 3709
Tamaño de muestra: 561

RAZÓN SOCIAL	N° SOCIOS	%	N° ENCUESTAS
Cooperativa de Ahorro y Crédito Afroecuatoriana de La Pequeña Empresa CACAEPE	2989	81%	452
Cooperativa De Ahorro Y Crédito SUINBA	220	6%	34
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Esmeraldas Solidaria Ltda.	500	13%	73
TOTAL	3709	100%	561

Tabla 4 *Distribución de la muestra*

Fuente: Elaboración propia del autor

2.4.Técnicas e instrumentos

Para llevar a cabo la investigación se utilizó fuentes de recolección de datos tanto primarias como secundarias que permitan recabar información oportuna, dentro de la información primaria fue preciso realizar entrevistas a los gerentes o funcionarios de las cinco Cooperativas de Ahorro y Crédito las cuales se encuentran segmentadas entre las que tienen nacimiento en la ciudad de Esmeraldas y dos cooperativas que están establecidas a nivel nacional pero que se encuentran posicionadas en el mercado esmeraldeño, mediante un cuestionario estructurado con 17 preguntasespecíficas acerca del funcionamiento de estas entidades y los mecanismos que utilizan para que sean reconocidas en el mercado. Asimismo, fue necesaria la aplicación de encuestas a los socios de cada cooperativa y a través de cuestionarios semiestructurados de 11 preguntas que permitan conocer de los productos y servicios utilizados, las expectativas y su nivel de satisfacción, además de conocer en qué medida los productos y servicios que ofrecen han mejorado su calidad de vida.

Como fuentes de información secundaria se trabajará con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria artículos relacionados, libros de Finanzas Populares, y bases de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que reporten las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran registradas en la ciudad de Esmeraldas.

2.5.Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación fue necesario indagar en la página web de la SEPS para determinar las Cooperativas de Ahorro y Crédito a ser analizadas, una vez ya obtenida la base de datos se realizó una visita previa para confirmar las direcciones proporcionadas por la página web.

Una vez identificadas estas Cooperativas se solicitó a la dirección de escuela un oficio para entregar a cada una de estas instituciones para que se proceda a realizar la investigación. Luego se procedió a la entrega de la carta de presentación a cada una de las cooperativas a ser analizadas con el objetivo que se autorice proporcionar la información necesaria, es así que los funcionarios de estas instituciones establecieron las fechas y los horarios en los que se podrían recabar la información. Antes de realizar la entrevista se realizó una visita preliminar para conocer de qué manera se desarrollan las actividades en cada institución.

Posterior a ello se pactaron fechas en las cuales se podrían realizar las entrevistas en la primera semana del mes de marzo los días lunes, miércoles y viernes en horarios de 3:00 pm cuya duración fue de 30 minutos en cada una de las instituciones. Siendo así en la Cooperativa 29 de octubre el día pactado era lunes 05 de abril la cual se tuvo que posfechar para el viernes de la misma semana debido a que la jefa operativa se encontraba de viaje.

Además, las entrevistas se proporcionaron folletos con información general de la cooperativa lo que permitió entablar una conversación amena.

En la aplicación de las encuestas en las tres cooperativas esmeraldeñas se procedió a visitar de forma permanente a estas instituciones en horarios de mayor afluencia en donde los socios se dirigen a realizar diferentes transacciones.

Para el análisis de los resultados fue necesario elaborar una matriz que contengan los principales objetivos de la investigación y los deferentes aspectos a ser analizados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tal como se detalla a continuación:

Tabla 5 *Matriz categorial*

Categorías	**Unidades de análisis**
Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	• Gestión operativa • Aspecto financiero • Número de socios e inversionistas • Productos y servicios
Productos y servicios ofertados	• Tasas de interés • Líneas de créditos • Productos y servicios utilizados
Estrategias utilizadas	• Incentivos para socios • Marketing y publicidad • Nivel de satisfacción de socios

Fuente: Elaboración propia del autor

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1.Situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Conocer la situación actual es un aspecto importante en el desarrollo operativo y económico de cada institución, es por ello que se realizó un análisis con los resultados obtenidos mediante la aplicación de entrevistas a los funcionarios de las distintas Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en la ciudad de Esmeraldas. Este diagnóstico permitió conocer, losfactores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos denominados como oportunidades y amenazas.

3.1.1. Factores internos

Dentro de los factores internos de estas cooperativas se encuentran las fortalezas, reflejadas en el número de socios quienes son la parte esencial, esto debido a que gracias a su aportación estas instituciones pueden sostenerse en el mercado, y ampliar la gama de productos y servicios que en su mayoría son ofertados a sus socios e inversionistas generándoles beneficios al momento de pertenecer a la Cooperativa. Es por ello, que las tasas de interés tanto activas como pasivas representan otras de las fortalezas, ya que se encuentran diferenciadas en los productos y servicios proporcionados en cada institución, por tanto, es el socio o cliente quién tiene la potestad de elegir qué Cooperativa le ofrece mejores oportunidades. A continuación, se detallan los productos y servicios ofertados por cada Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Tabla 6 *Productos y servicios ofertados*

Cooperativas	Líneas de créditos	TASAS DE INTERÉS
COAC 29 de Octubre	Productivo	11%
	Vivienda	10,50%
	Microcrédito (Acumulación ampliada)	21%
	Consumo prioritario	16,06%
COAC Policía Nacional	Consumo	Tasa referencial del Banco Central
	Microcrédito	Tasa referencial del Banco Central
	Inmobiliario	Tasa referencial del Banco Central
COAC Esmeraldas Solidaria (COOPESOL)	Microcrédito	Tasa referencial del Banco Central
	Acumulación ampliada	Tasa referencial del Banco Central
	Consumo (Subsistencia)	27%

COAC SUINBA	Préstamos a socios	10% de interés
COAC Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa (CACAEPE)	Vivienda	10.65%
	Microcrédito	16.50% fondos de convenios 25% Recursos propios

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Esmeraldas

Tabla 7 *Servicios ofertados*

Cooperativas	**Tipos de servicios**
COAC 29 de Octubre	• Tarjetas de débito • Servicios de exequias • Depósitos e inversiones a plazo fijo • Cesantía para los militares: Debiendo cumplir con un ahorro mensual mínimo de $50 • Pago de servicios • Transferencias interbancarias • Servicios médicos • Odontológicos
COAC Policía Nacional	• Servicios de intermediación financiera • Pago de servicios a través de la cooperativa • Plan de asistencia médica • Cobertura de gastos médicos y ayuda por mortuoria • Transferencias interbancarias • Servicio de cajeros automáticos
COAC Esmeraldas Solidaria (COOPESOL)	• Capacitaciones a grupos de emprendimientos • Transferencias interbancarias • Depósitos a plazo fijo • Créditos • Ahorros
COAC SUINBA	• Capacitaciones • Servicios de ahorro de dinero
COAC Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa (CACAEPE)	• Transferencias interbancarias • Pago de servicios • Revisión de buró • Capacitaciones a grupos de emprendimientos

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Esmeraldas

Además, otro de los aspectos indicados fue que el número de socios afiliados en la actualidad está acorde a los objetivos propuestos,con lo cual se busca que los ciudadanos en general depositen su confianza en la Cooperativa, debido a que su razón de ser es ayudar a aquellos sectores más vulnerables de la economía.

Por otro lado, el personal capacitado es el principal aspecto que se considera, puesto que permite brindar un servicio de calidad, además de ser considerado parte esencial que ha permitido el crecimiento operativo de estas instituciones, es por ello, que los capacitan constantemente en temas relacionados con la atención al cliente.

Asimismo, desarrollan estrategias encaminadas al plan de acción y a las programaciones operativas anuales, las cuales permiten evaluar el desempeño que han tenido estas instituciones, detectando las dificultadespresentadas y a partir de estos hallazgos tomar decisiones para la mejora continua.

Dos de las Cooperativas indicaron que, la solvencia financiera es un factor importante en el desempeño de las actividades, es por ello, que sostienen que al momento mantienen una buena solvencia financiera debido a los rendimientos obtenidos y por los fondos logrados a través de convenios.

Además, de estos puntos a favor que presentan estas instituciones de Economía Popular y Solidaria existen otros aspectos considerados con debilidades los cuales se indican a continuación:

Las Cooperativas 29 de Octubrey de la Policía Nacional indican que existen falencias en los procesos de cobranzas efectuados en estas entidades, esto debido a que no se cumplen ciertos parámetros establecidos por los responsables de cada área, en ello se menciona que una de las dificultades que se presenta es en el contacto de ciertos clientes que adeudan a la entidad.

Sin embargo, las tres Cooperativas de nacimiento en Esmeraldas, identifican como debilidades la poca publicidad y promoción de servicios a la ciudadanía, otro aspecto que se destaca es la ubicación en la que se encuentran en la actualidad, debido a que muchas personas no conocen en dónde se están ubicadas y esto se convierte en un factor limitante en la captación de socios e inversionistas. Consideran que la tecnología utilizada no es la adecuada, aspecto que se debe mejorar debido a que ciertos procesos

se desarrollan de forma manual, sumado a esto la ausencia de manuales de procedimientos.

3.1.2 Factores externos

Dentro de los factores externos destacan principalmente las denominadas oportunidades es así que estas instituciones enfatizan que la existencia de Convenios posibilita a que estas instituciones aumenten de forma considerable el número de socios e inversionistas además de proporcionar liquidez en el proceso de concesión de Créditos.

Otro aspecto que mencionan es la creación de nuevas asociaciones dentro de la Economía Popular y Solidaria.

La inestabilidad económica y política que vive el Ecuador representa una de las principales amenazas, porque se pueden establecer medidas económicas que perjudiquen al sector cooperativo. Además, mencionaron otros funcionarios de las cooperativas esmeraldeñas, que el posicionamiento de cooperativas más grandes representa una desventaja frente a las que ellos dirigen.

Para mejor compresión de estos aspectos detallados anteriormente de manera específica, por cada una de las cooperativas, se presenta un resumen en la siguiente matriz:

Tabla 8 *Análisis FODA de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

COAC'S	F	O	D	A
COAC 29 de Octubre	• Variedad de productos y servicios ofertados • Número de socios e inversionistas • Tasas de interés competitivas • Personal altamente capacitado • Actividades encaminadas al Plan de Acción • Agilidad en los procesos • Solvencia económica	• Fuentes de Financiamiento externos • Confianza de los socios e inversionistas • Buena calificación de riesgos • Crecimiento de la cartera de crédito	• Procesos de cobranzas • Decisiones centralizadas	• Regulaciones en las tasas de interés • Inestabilidad económica
COAC Policía Nacional	• Productos y servicios ofertados • Número de socios e inversionistas • Poseer un Plan Operativo POA y un Plan d Estratégico • Solvencia económica • Patrimonio fuerte • Segmento cerrado • Talento humano	• Financiamiento de inversionistas • Creación de productos y servicios innovadores • Segmento de mercado cerrado • Afiliación de familiares de los policías	• Procesos de cobranza • Captación de clientes	• Regulaciones estatales
COAC Esmeraldas Solidaria (COOPESOL)	• Tasas de interés competitivas • Procesos adecuados • Personal capacitado • Actividades encaminadas a los objetivos • Contacto con los socios	• Convenios CONAFIPS • Creación de nuevos productos y servicios	• Falta de publicidad y promoción • Ubicación de la Cooperativa • Socios inactivos • Registro manual de clientes	• Regulaciones de la SEPS • Cooperativas más posicionadas en el mercado • Inestabilidad económica y política

COAC SUINBA	• Independencia financiera • Oficina propia • Trabajo en segmento cerrado • Participación activa de los socios	• Confianza de los socios • Mejora en atención al cliente	• Ausencia de publicidad • Capital limitado	• Nuevas regulaciones de la SEPS • Cooperativas de Ahorro y Crédito reconocidas
COAC Afroecuatoriana de la Pequeña Empresa (CACAEPE)	• Personal capacitado • Poseer un sistema de microfinanzas • Productos y servicios ofertados • Diversificación de cartera de créditos • Aumento de la capacidad operativa	• Convenios con Universidades • Convenios con Instituciones públicas y privadas • Aumento de asociaciones	• Ubicación de la Cooperativas • Ausencia de manuales de procedimientos • Falta de procesos organizados • Falta de publicidad y promoción de servicios	• Regulaciones del Banco Central • Regulaciones de la SEPS • Retiro de Socios • Inestabilidad económica

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Esmeraldas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2018.

3.2.Productos y servicios ofertados

Las entidades financieras buscan la forma de promocionar sus productos y servicios para que los ciudadanos se beneficien de alguna manera, con el fin aportar al desarrollo social y económico de algunos sectores de la provincia. Para conocer estos aspectos fue necesario aplicar encuestas a los socios de las tres Cooperativas (Esmeraldas Solidaria, SUINBA y CACAEPE) que fueron fundadas en la ciudad de Esmeraldas, con el objetivo de conocer la percepción que tienen los socios, siendo la mayoría de ellos incorporados recientemente a dichas instituciones con un lapso de tiempo de 6 meses a 1 año, esto ha permitido considerarlos según los resultados como socios nuevos y no como fundadores.

Conocimiento de productos y servicios

El conocimiento de los productos y servicios que brinda determinada institución es esencial para las personas que decidan asociarse a una cooperativa. Al realizar la encuesta a los socios, en su mayoría reflejaron que conocen los productos y servicios que ofertan estas instituciones, sin embargo, una minoría de ellos expresaron que conocían ciertos servicios, pero no en su totalidad, según lo reflejado en la figura 1.

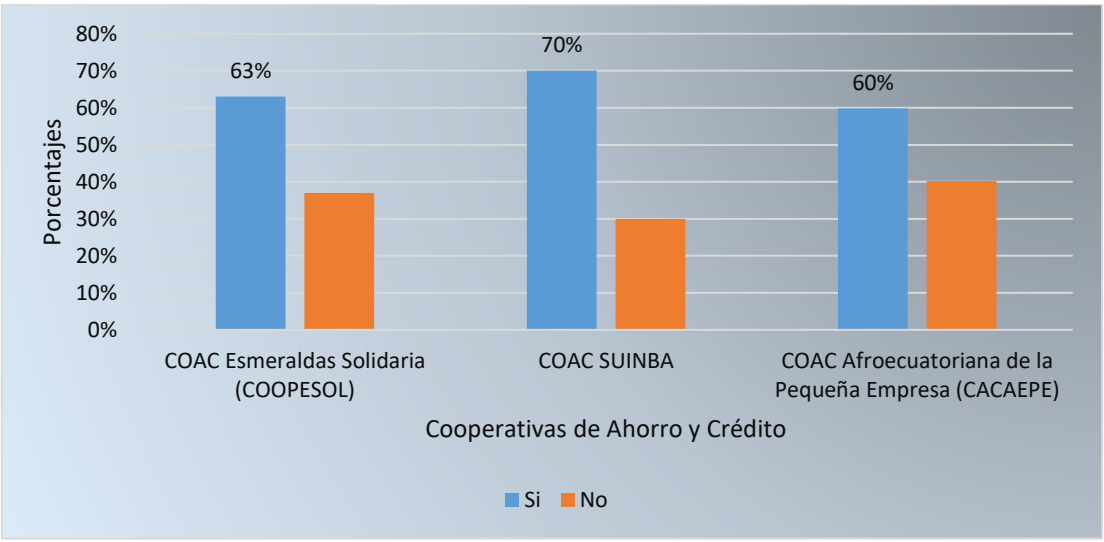


Figura 1*Conocimiento de los productos y servicios****Fuente:*** *Encuestas a los socios de las cooperativas*

Tipos de productos y servicios utilizados

Los tipos de productos y servicios (depósitos a la vista, plazo fijo, créditos, capacitaciones, otros) utilizados por los socios de las COAC'S Esmeraldas Solidaria, CACAEPE y SUINBA, están orientados al desarrollo de sus actividades personales y empresariales, según los resultados obtenidos reflejan que los más utilizados en las COAC'S Esmeraldas Solidaria y CACAEPE son los depósitos a la vista y las diferentes líneas de créditos, mientras que en la COAC SUINBA los socios utilizan con mayor frecuencia los depósitos plazo fijo, tal como se expresa en lafigura 2.

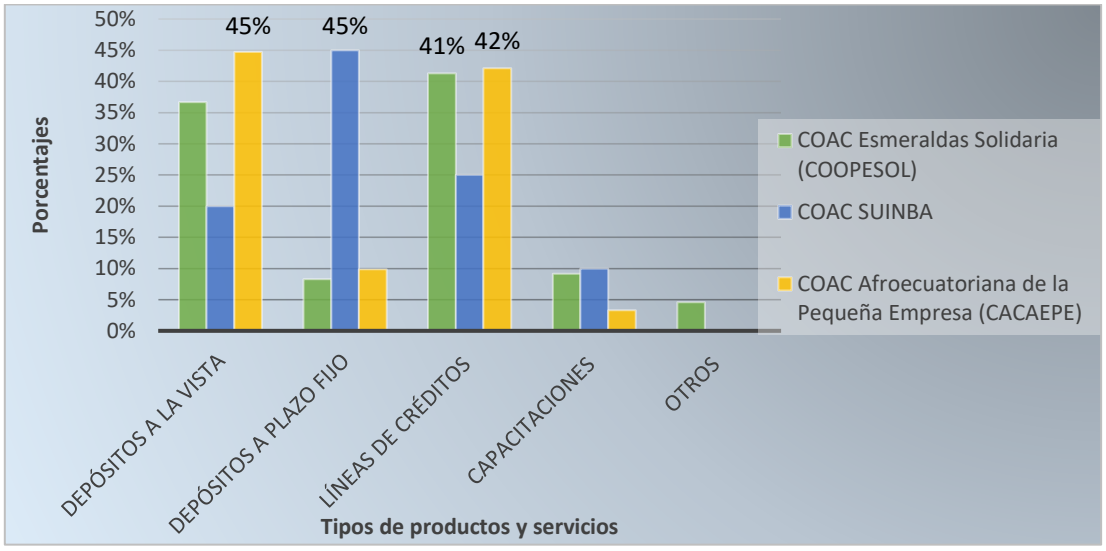


Figura 2*Productos y servicios utilizados****Fuente:*** *Encuestas a socios de las diferentes cooperativas*

Opinión del servicio brindado

Por otro lado, se evidencia la opinión acerca del servicio brindado día a día por los funcionarios y trabajadores de estas instituciones,entre los aspectos considerados: atención al cliente, asesoría en servicio, rapidez en el trámite, solución a incidencias y trato profesional permiten establecer que en las COAC'S Esmeraldas Solidaria y SUINBA existe un buen nivel de satisfacción por parte de los socios, mientras que, en la COAC CACAEPE los datos reflejan en su mayoría que no se encuentran totalmente satisfechos, además existe una minoría que expresa que este servicio no está cumpliendo con sus expectativas según como se observa en la en las figura 3.

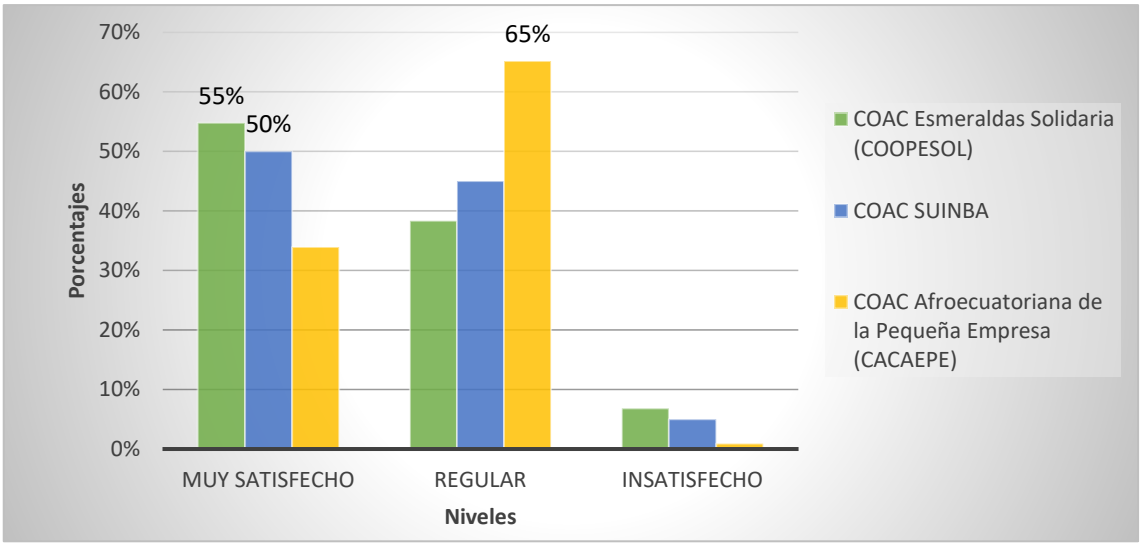


Figura 3*Satisfacción por el servicio brindado****Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Realización de créditos

Por otra parte, se consultó a los participantes si ellos habían realizado alguna vez un crédito, con lo cual se determina que en su mayoría han accedido a las diferentes líneas de créditos, esto debido a la necesidad de financiamiento para realizar diferentes actividades económicas, mientras que una minoría expresa que no ha realizado un crédito por el momento debido a que no han cumplido con ciertos parámetros que se establecen para acceder a los mismos tal como se expresa en la figura 4.

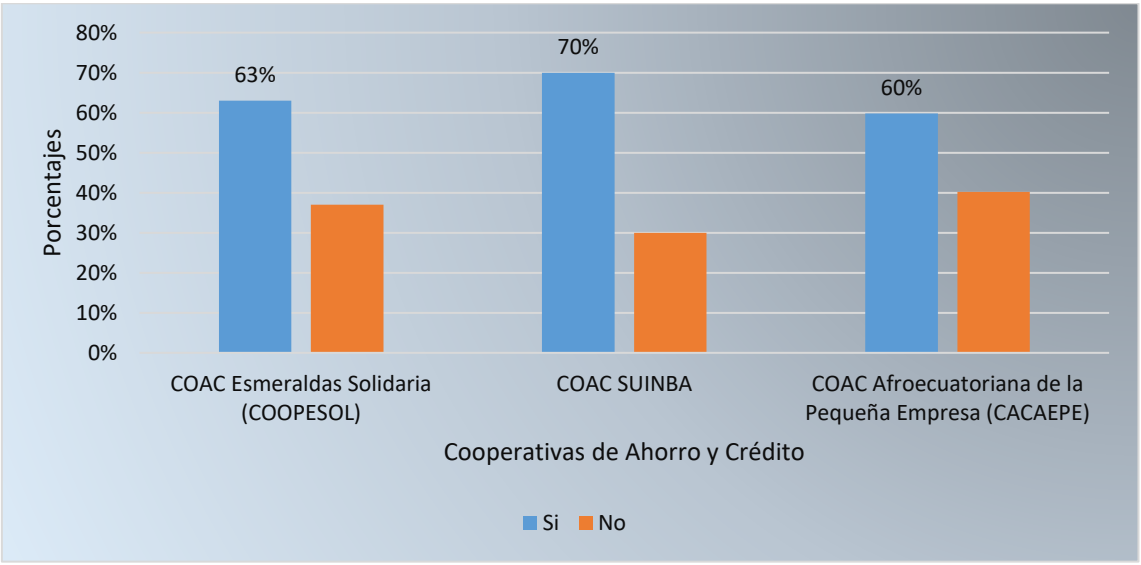


Figura 4*Acceso a créditos****Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Aspectos que se consideran en los créditos

Existen diferentes aspectos que se observan a la hora de acceder un crédito, los resultados reflejan que las tasas de interés, y que la institución sea reconocida en el medio son los más considerados por los socios, tal como refleja la figura 5.

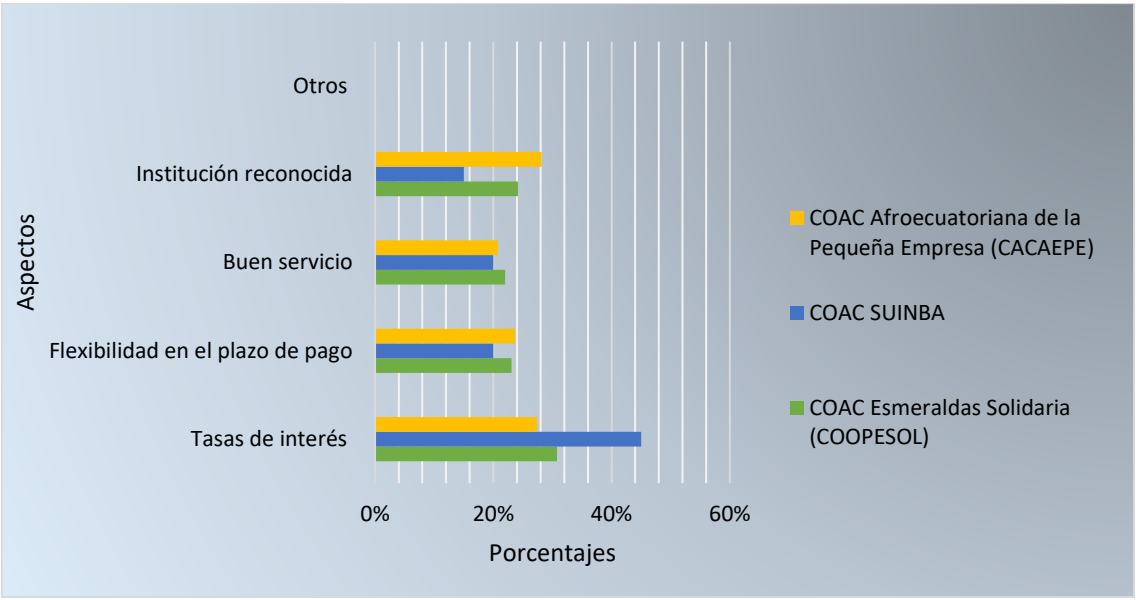


Figura 5*Aspectos en un crédito****Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Líneas de créditos utilizadas

Entre las diferentes líneas de créditos que ofertan las Cooperativas de la ciudad de Esmeraldas según los resultados obtenidos, destacan principalmente el crédito productivo- microcrédito y el crédito de consumo tal como se expresa en la figura 4, esto debido a que la razón de ser estas instituciones antes mencionadas es proporcionar créditos que favorezcan al desarrollo económico y social de las personas, sin embargo se evidencia que en la COAC SUINBA se proporciona en una temporada determinada créditos de tipo educativo.

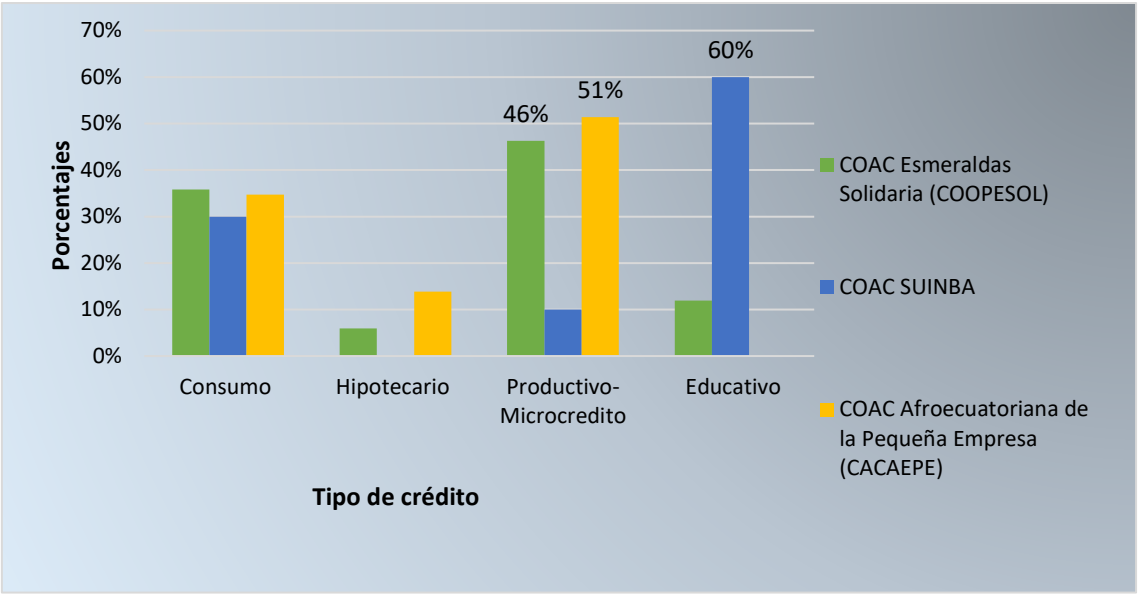


Figura 6*Tipos de créditos****Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Destino del crédito

Según los resultados obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas que acceden a un crédito lo realizan con el fin de realizar actividades de producción, comercialización y emprendimientos, sin embargo, se observa que existe un grupo considerable que realiza un crédito con el objetivo de cubrir con las obligaciones adquiridas como son los préstamos a otras instituciones o a terceros, tal como se expresa en la figura 7.

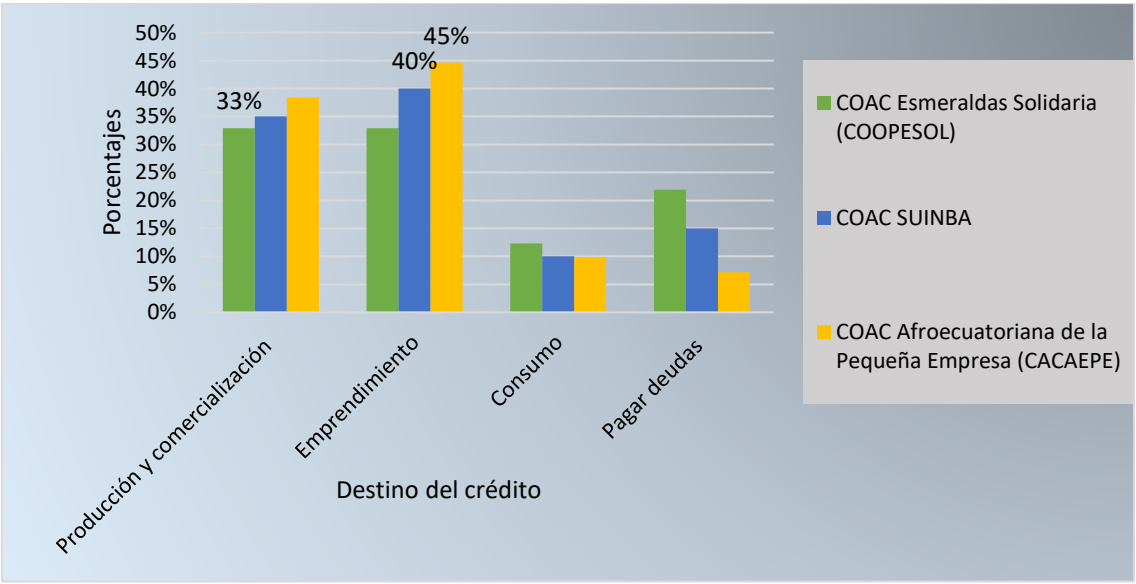


Figura 7*Destino del crédito* ***Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Aporte del crédito en el mejoramiento de la calidad de vida

Cabe mencionar que los créditos tienen una capacidad transformadora y un impacto significativo para quienes se benefician de ellos, es así que según los resultados obtenidos se evidencia que las líneas de créditos otorgadas han aportado mucho a los socios de la COAC SUINBA, mientras que los socios de las COAC'S CACAEPE y Esmeraldas Solidaria indican que han contribuido poco, pero que de una u otra maneraayudanen el mejoramiento de los niveles de vida de las personas, esto a consecuencia que les ha permitido ampliar negocios ya existentes, en otros casos crear nuevos emprendimientos generando fuentes de empleo que permitan obtener un crecimiento económico, tal como se expresa en la siguiente figura 8.

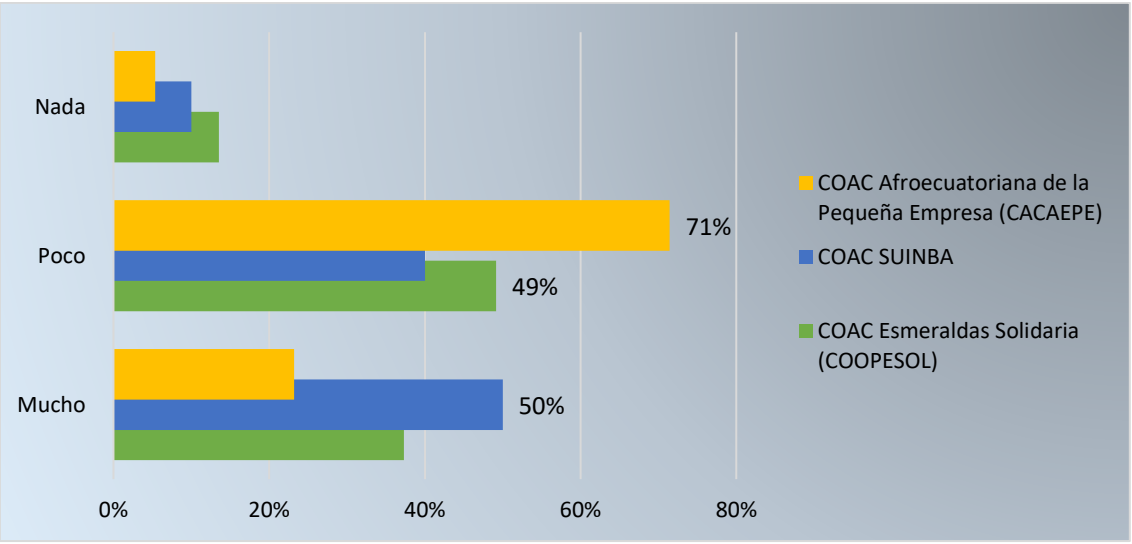


Figura 8*Aporte del crédito* ***Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

3.3.Estrategias que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Esmeraldaspara ser sostenibles en el mercado

3.3.1. Análisis de estrategias según encuestas

Para conocer algunas de las estrategias que utilizan las instituciones de ahorro y crédito, y mantenerse en el mercado esmeraldeño fue necesario consultar a los socios los medios que se utilizaron para conocer la existencia de la Cooperativa, según los resultados obtenidos en su gran mayoría coincidieron,ha sido mediante referencias y comentarios de personas que ya tenían un vínculo con dicha institución y sería el camino para poder asociarse para ser acreedor de los beneficios que proporcionan las cooperativas, tal como se expresa en la figura 9.

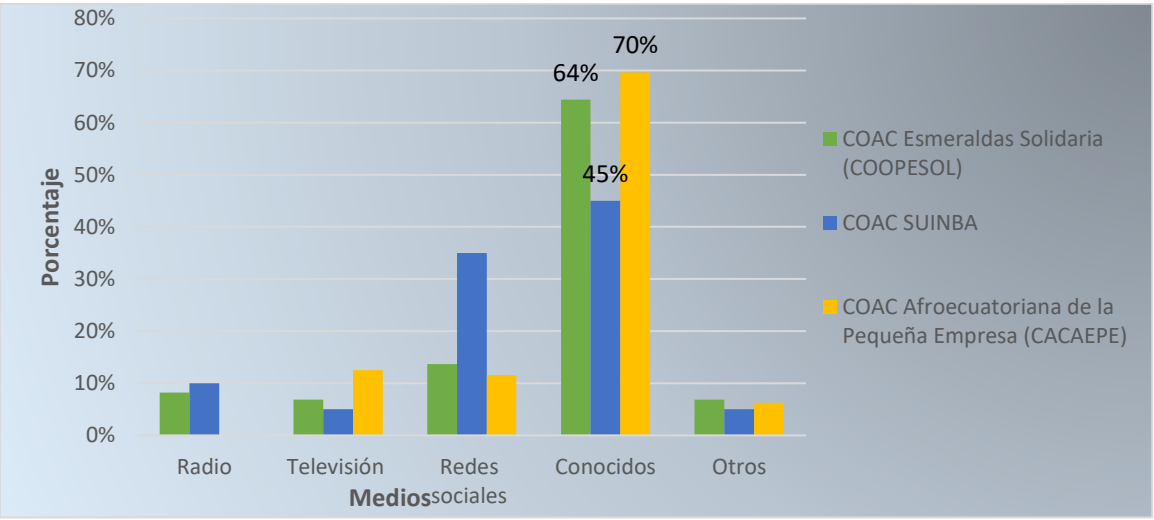


Figura 9*Medios utilizados* ***Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

Oferta competitiva de servicios

Otro de los aspectos a conocer, fue acerca de la oferta de servicios de forma competitiva, con lo que se pudo evidenciar según los resultados obtenidos que los socios si perciben la competitividad en su oferta a diferencia de otras instituciones, tal como se expresa en la figura 10.

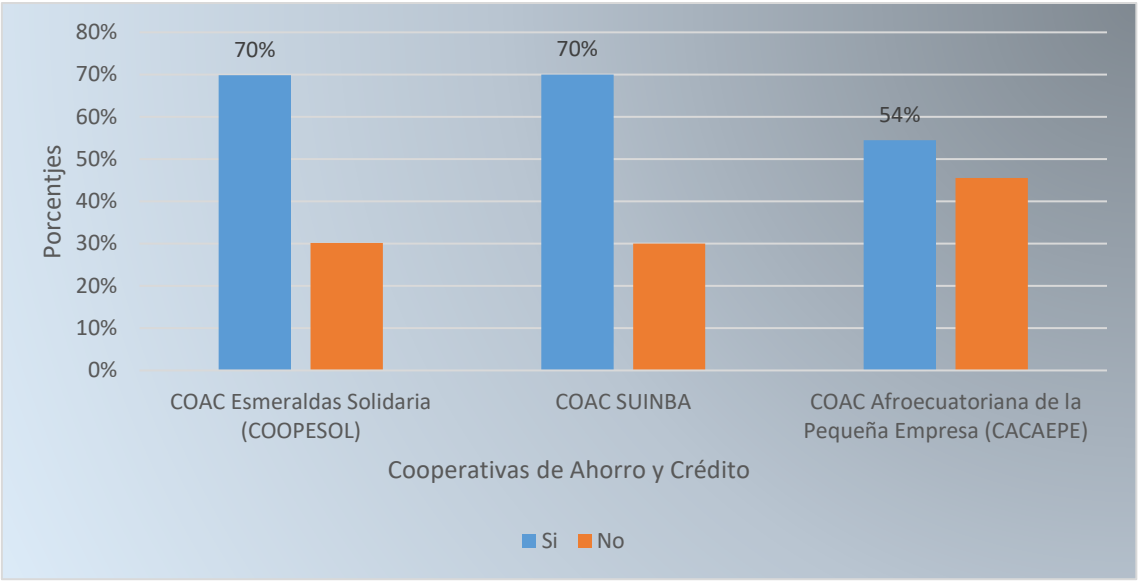


Figura 10*Oferta competitiva de servicios****Fuente:*** *Encuesta a los socios de las diferentes cooperativas*

3.3.2. Análisis de estrategias según entrevistas

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el desarrollo de sus actividades de intermediación financiera aplican algunos mecanismos para lograr un mejor desempeño en el mercado es por ello; que una vez realizadas las entrevistas a los diferentes funcionarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que operan en el mercado esmeraldeño, acerca de las estrategias que utilizan estas instituciones para ser sostenibles, los resultados permiten evidenciar que las COAC'S de nacimiento local como son la Esmeraldas Solidaria, SUINBA y CACAEPE presentan estrategias enmarcadas en sus productos y servicios, tasas de interés, servicio de atención al cliente y la publicidad en los diferentes medios de comunicación, tal como se evidencia en la tabla 9:

Tabla 9 *Estrategias utilizadas por las Cooperativas esmeraldeñas*

Esmeraldas Solidaria	SUINBA	CACAEPE
• Ofertar un buen producto financiero • Mejora continua en la atención al cliente • Empoderamiento • Claridad y honestidad	• Tasas de interés • Capacitaciones a trabajadores • Publicidad • Beneficios otorgados	• Publicidad a través la TV. • Agilidad en los trámites • Contacto con los clientes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por los gerentes de las COAC'S

En este sentido, fue necesario conocer las estrategias que desarrollan las COAC'S establecidas a nivel nacional como son la Cooperativa 29 de Octubre y de la Policía Nacional debido a que estas instituciones poseen una mayor experiencia en el mercado y servirían como guía para aquellas COAC'S más pequeñas.

Tabla 10 *Estrategias utilizadas por las Cooperativas nacionales*

Cooperativa 29 de Octubre	**Cooperativa de la Policía Nacional**
• Tasas de interés preferenciales activas y pasivas • Publicidad para captación de socios e inversionistas • Alianzas estratégicas	• Se crean productos y servicios innovadores y competitivos • Tecnología de punta de acuerdo a los nuevos cambios tecnológicos • Diversificación de productos y servicios

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por los gerentes de las COA'S

Asimismo, cabe indicar que se desarrollan estrategias más específicas aplicadas bajo diferentes parámetros como son: mediante los socios, actividades, financiamiento y el cumplimiento de las regulaciones vigentes con el Ente de Control.



Figura 11*Estrategias utilizadas****Fuente:*** *Entrevista de gerentes de cooperativas de la ciudad Esmeraldas*

3.3.2.1 Estrategias aplicadas mediante actividades operativas

Al consultar con los entrevistados acerca de las actividades operativas desarrolladas en la institución los gerentes de las COAC'S esmeraldeñas indican lo siguiente:

Se desarrollan diversas actividades entre ellas la de intermediación financiera (MC1, MC2), se gestionan recursos que proporcionen liquidez (MC1, FC3) mediante la participación en ferias para promover los servicios ofertados por la institución (MC1), capacitaciones a sectores productivos (FC3, MC2), visitas técnicas a los socios quienes desean acceder a un crédito, consecuentemente la gestión de cobranzas a través de visitas y llamadas telefónicas, y convenios publicitarios con medios de comunicación (MC2). Por otro lado, FC3 enfatiza que (…) *"además de estas actividades se desarrollamos asambleas generales con los socios, celebraciones y agasajos en épocas especiales del año para lograr un mejor acercamiento con nuestros asociados"*

Las COAC'S nacionales indican lo siguiente:

Dentro de las actividades operativas se encuentran la de intermediación financiera (FC2), impulsar créditos, las charlas que se establecen con los socios (FC1), visitas

técnicas en campo, la publicidad efectuada a través de los medios de comunicación, los procesos de cobranzas en campo o por medio de llamadas telefónicas (FC1, FC2) y motivación del personal que labora en la institución (FC2).

3.3.2.2 Estrategias mediante los socios

Los socios constituyen un elemento esencial a la hora de formular estrategias que se encaminen a la captación de nuevos clientes, dichas estrategias se desarrollan para obtener una mayor confianza y fidelidad, logrando así la satisfacción personal de cada asociado. Al consultar a los gerentes de las cooperativas acerca del número de socios que poseen en la actualidad las COAC'S esmeraldeñas supieron indicar lo siguiente:

Adicionalmente, MC1 indicó:

Actualmente la cooperativa cuenta con un total de 229 socios en estado activo que vienen a realizar sus transacciones económicas en esta entidad.

Por otro lado, FC3 manifiesta:

Existen 220 socios en la cooperativa los cuales aportan cada mes cierto valor para tenerlo como ahorro.

Finalmente, MC2 señaló que:

La cooperativa cuenta actualmente con 2990 cuentas de socios quienes con su aporte ayudan al fortalecimiento de la institución.

En referencia a este aspecto las COAC'S nacionales enfatizaron lo siguiente:

> *La Cooperativa tiene actualmente un total de 3500 socios en la ciudad de Esmeraldas además un total de 1200 clientes o inversionistas quienes depositan su dinero en una cuenta a plazo fijo con la cual ganan un % de interés o tasa pasiva, es así quemediante esta estrategia logramos obtener mayor captación de nuestros clientes* (FC1).

Asimismo, FC2 expresó que:

En la ciudad de Esmeraldas hay aproximadamente 54000 policías en servicio activo y pasivo quienes se constituyen en socios directos de la cooperativa; además de los inversionistas del sector público.

En este marco, algunos gerentes manifiestan que, el número de socios que forman parte de estas cooperativas están acorde a los objetivos que se plantean como institución, enfatizando de la siguiente manera:

… pero siempre se busca abarcar mayor parte del mercado esmeraldeño (FC1, FC2, MC1, MC2) para el año 2018 se espera acaparar por lo menos el 30% del segmento de mercado (FC1). Sin embargo, FC3 expresó: *"no están acorde a nuestros objetivos, se necesita que más personas se asocien a la cooperativa para así lograr crecer en el mercado."*

En referencia a lo expuesto anteriormente otra de las interrogantes estuvo orientada a los beneficios que se perciben al momento de pertenecer a estas instituciones, quienes en su totalidad expresaron que son los socios y sus familiares (FC1, FC2, MC1, FC3, MC2), se establece como único requisito que sean policías ya sea en servicio activo o pasivo (FC2).

Entre los beneficios otorgados se encuentra el acceso a las diferentes líneas de crédito, y existen varios parámetros que los socios deben cumplir para ser beneficiario entre ellos como fundamental ser socio de la cooperativa, poseer un buen historial crediticio, capacidad de pago y cultura de pago (FC1, FC2, MC1, FC3, MC2), además el propósito del crédito sea para una actividad productiva (MC1, MC2) o para la compra de terrenos para la vivienda (MC2).

3.3.2.3 Estrategias de financiamiento

Otro de los aspectos investigados fue la forma de como financian sus actividades, es por ello que las COAC'S esmeraldeñas indican lo siguiente:

El financiamiento se logra a través de los recursos obtenidos por los rendimientos financieros (MC1, FC3), convenios con instituciones como CONAFIPS, CODESPA, ICA (MC1, MC2), préstamos a instituciones del Estado y otras instituciones privadas además del aporte de los socios (MC2).

Seguidamente las COAC'S nacionales manifestaron que se financian por medio de fondos de inversionistas, mediante el aporte de los socios, fondos de instituciones privadas, convenios con CONAFIPS (FC1), recursos propios y fondos públicos a tasas referenciales (FC1, FC2).

Finalmente, estas cooperativas para cumplir con su labor con la cual fueron creadas deben estar controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ante esta realidad las dos COAC'S nacionales y una esmeraldeña coincidieron en este aspecto es por ello que los entrevistados manifestaron:

Es una ventaja porque permite que la cooperativa sea un ente que proporcione confianza a sus socios, ahora nos encontramos mejor regulados (FC1, FC2, FC3).

Sin embargo, dos de las cooperativas esmeraldeñas no están de acuerdo con el ente de control por lo cual expresaron lo siguiente:

Existe *una desventaja, porque no es una institución que realmente se preocupe por ayudar a las cooperativas pequeñas mejorar sus falencias más bien es una entidad que sanciona y previo no existe una capacitación para mejorar* (MC1).

Adicionalmente, *"Existen muchas exigencias por parte de esta institución para que las cooperativas presten un servicio de calidad, pero en muchas de las ocasiones esta institución debería capacitar a las cooperativas pequeñas en las nuevas regulaciones y parámetros a cumplir*……" (MC2).

Para mejor comprensión de lo antes expresado véase en el anexo 2 de entrevistas a gerentes.

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se establecen en el mercado con el fin de brindar apoyo mutuo a cada uno de los socios y aportar al desarrollo social y económico de una población. Es por ello, que la presente investigación tuvo como principal objetivo analizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Esmeraldas, como alternativa de desarrollo local.

Al realizar el diagnóstico de la situación actual a través de la herramienta FODA los resultados expresan que todas las cooperativas sujetas a estudio, establecen entre sus fortalezas el número de socios, siendo parte esencial para lograr la sostenibilidad en el mercado, cabe recalcar que las cooperativas establecidas a nivel nacional presentan una ventaja frente a las esmeraldeñas en este aspecto, debido a que han logrado captar una mayor cantidad de socios por razones como el tiempo en el mercado, su nivel de posicionamiento, la confianza de sus clientes entre otros; hecho que ha permitido que se consoliden entre las instituciones más grandes del segmento cooperativo.

Del mismo, modo otro de los resultados de la investigación, refleja que estas instituciones han tenido un crecimiento de manera considerable en la parte operativa, debido a que su personal se encuentra capacitado, este hecho ha generado a que se aporte con nuevas ideas relacionados al desarrollo de productos y servicios con tasas de interés competitivas, evidencias que se asemejan con el estudio realizado por Luque (2012). Por otro lado, se evidencia que las COAC'S nacionales ofertan una mayor cantidad de productos y servicios a sus socios debido a su capacidad operativa. Además, la buena solvencia financiera es producto del aporte de los socios e inversionistas, los cuales han depositado su confianza en dichas instituciones, de forma complementaria se obtienen ingresos a través de convenios realizados para obtener recursos, siendo considerado comoun factor importante en el desempeño de las actividades.

Sin embargo, el crecimiento obtenido en estas instituciones ha generado grandes deficiencias en las Cooperativas 29 de Octubre y de la Policía Nacional, principalmente en la gestión de recuperación de las colocaciones de créditos efectuadas producto de que no se existen procedimientos efectivos que ayuden a la recuperación de la cartera,

situación que se asemeja a lo expuesto por Pacheco (2015), con lo que recomienda establecer metodologías adecuadas para la recuperación de cartera y así evitar grandes pérdidas.

Otro de los hallazgos obtenidos, revela que la inestabilidad económica y política que vive el Ecuador representa una de las principales amenazas, ya que se pueden establecer medidas económicas que perjudiquen al sector cooperativo, caso contrario demuestra el estudio realizado por Bernardino(2010), relacionado con el impacto de la crisis económica y financiera en el comportamiento de las entidades bancarias de carácter social, determina que las cooperativas de crédito no se deben ver afectadas a la crisis financiera puesto que estas tienen carácter social y se comprueba que se han producido cambios en la estrategia operativa y de posicionamiento territorial de las cajas de ahorro y de las cooperativas de crédito.

En cuanto al grado de conocimiento que tienen los socios acerca de los productos y servicios que brindan estas instituciones los resultados demuestran que existe un pequeño grupo que desconoce la variedad de servicios brindados, esto debido a la falta de estrategias de promoción y publicidad, caso similar a lo obtenido por Muriel(2015) en el estudio realizado específicamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andalucía" demostró que la cooperativa tiene una gran variedad de productos y servicios para los socios pero se desconocen por la falta de información.

Otro de los aspectos reflejados en este estudio fue que la mayoría de los socios que acceden los diferentes tipos de productos y servicios lo hacen orientados a generar una cultura financiera que permita el desarrollo de sus finanzas personales o empresariales destacándose entre ellos: las COAC'S Esmeraldas Solidaria y CACAEPE los depósitos a la vista y las diferentes líneas de créditos los cuales permiten solventar las necesidades inmediatas, sin embargo en la Cooperativa SUINBAse utiliza con mayor frecuencia los depósitos a plazo fijo ya que esta institución funciona como una caja de ahorro para sus asociados quienes depositan su dinero mes a mes y por lo cual generan rendimientos que al final del año se ven reflejados en sus cuentas.

Por su parte, se muestra que existe un buen nivel de satisfacción por parte de los socios acerca el servicio que brindan estas instituciones hecho que se asemeja al estudio

realizado por Carvajal (2015), revelando que los productos y servicios ofertados son de calidad, y aportan a tener una mayor confianza en el desarrollo de sus operaciones.

En cuanto al acceso de créditos otros de los resultados permiten evidenciar que quienes se benefician de estos créditos los destinan para actividades de producción, comercialización al desarrollo de emprendimientos que generan nuevas oportunidades de trabajo en la ciudad de Esmeraldas, similar a los estudios realizados (Yánez, 2014; Melián, Sanchis , y Soler, 2010; Pérez, 2016;Silvana y Parente 2014)en relación a los créditos proporcionados por las cooperativas de ahorro y crédito para financiar actividades productivas, y determinar cómo influyen en el desarrollo de iniciativas y creación de nuevos negocios; los cuales concluyen permitiendo que COAC'S tienen una aceptación favorable debido a que apoyan al desarrollo de emprendimientos.

En referencia a lo expuesto anteriormente, otro de los hallazgos obtenidos refleja que los créditos han aportado de una u otra manera en el mejoramiento de los niveles de vida de las personas, esto a consecuencia que les ha permitido ampliar negocios ya existentes en otros casos crear nuevos emprendimientos generando fuentes de empleo que permita obtener un crecimiento económico, asemejándose con las indagaciones de (Soriano, 2014; Lara y Rico, 2011) en cuanto al aporte que han tenido las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el desarrollo social, y económico, particularmente por la prestación de sus servicios financieros en zonas excluidas con gran potencial de progreso.

Las estrategias que utilizan las entidades de Ahorro y Crédito esmeraldeñas para darse a conocer en el mercado posiblemente no estén siendo efectivas dado que según los resultados obtenidos en su gran mayoría las personas que actualmente se encuentran asociadas han conocido la existencia de las Cooperativas mediante referencias y comentarios de personas que ya tenían un vínculo con dicha institución el cual se constituyó en el camino para poder asociarse para ser acreedor de los beneficios que proporcionan las cooperativas.

De acuerdo a lo investigado otro resultado mostró que tres de las cooperativas estaban de acuerdo con el nuevo ente de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esto debido a que anteriormente no existía formalidad en las regulaciones financieras establecidas, sin embargo las otras dos cooperativas creen que

se deben promover capacitaciones a las instituciones más pequeñas en las nuevas regulaciones, tal es el caso investigado por Sánchez (2016) el cual considera que el desarrollo de la Economía, Social y Solidaria depende en gran medida de la calidad de políticas públicas que se promuevan.

Durante el proceso de investigación de produjeron algunas limitaciones, una ellas fue que se realizaron entre tres y cuatro visitas a los gerentes de las cooperativas para obtener el permiso de desarrollar la investigación, puesto que en muchas de las ocasiones se encontraban realizando gestiones relacionadas a su cargo. En el caso de una de las cooperativas por cuestiones de tiempo la entrevista se la realizó vía online. Otro de los limitantes fue que no se pudo aplicar todas las encuestas a la muestra seleccionada debido a que de la totalidad de los socios que se encuentran registrados en las cooperativas muchos ellos se encontraban inactivos, por lo que sólo se pudo aplicar la encuesta a los socios frecuentes que visitaban la cooperativa.

La presente investigación servirá como instrumento para desarrollar nuevas investigaciones relacionadas con el análisis de los procesos de cobranzas de los créditos otorgados por las cooperativas, Evaluación de los servicios que brindan las Cooperativas frente a los brindados por las Entidades Bancarias, finalmente el análisis y evaluación de indicadores financieros.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- La situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria a nivel nacional como la 29 de Octubre y de la Policía Nacional presentan un crecimiento considerable en el mercado debido a su gran capacidad operativa y financiera, mientras que las cooperativas Esmeraldas Solidaria, CACAEPE, y SUINBA han crecido, pero en menor escala puesto a que no cuentan con los recursos y las tecnologías necesarias para lograr el desarrollo deseado.

- Los productos y servicios ofertados a los socios e inversionistasde las cooperativas podrían contribuir a crear una cultura financiera, y a través de la concesión de créditos fomentar el desarrollo productivo de emprendimientoscontribuyendo al desarrollo local.

- Las estrategias utilizadas para lograrsostenibilidad económica están orientadas hacia la captación de nuevos socios e inversionistas y a través de recursos provenientes de convenios, las COAC'S esmeraldeñas a pesar de los esfuerzos realizados aún no han desarrollado estrategias efectivas para lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

6. Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de:http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Segundo Suplemento Registro Oficial N.º 332. Obtenido de: http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014_ago_16.pdf

Asmundson, I. (2011). Finanzas & Desarrollo . Obtenido de ¿Qué son los servicios financieros? : https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf

Avendaño, C. (2016). La reforma financiera y su impacto en el usuario. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento, vol. 4, núm. 10 . pp. 177-200.

Bancafacil. (s.f). Obtenido de ¿Qué es el Ahorro?

Banco Central del Ecuador. (2017). Banco Central y entidades de la Economía Popular y Solidaria . Obtenido de https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/999-banco-central-y-entidades-de-la-econom%C3%ADa-popular-y-solidaria-fortalecen-su-compromiso-con-la-inclusi%C3%B3n-financiera

banCODESARROLLO. (2014). banCODESARROLLO Y LAS FINANZAS POPULARES. Obtenido de https://www.bancodesarrollo.fin.ec/index.php/2013-08-22-07-41-26

Bernabe, C. (2012). Diferencia entre una línea de crédito y un préstamo. Obtenido de http://www.eoi.es/blogs/carmenrosabernabe/2012/01/28/diferencia-entre-una-linea-de-credito-y-un-prestamo/

Betancour, X. (2016). Las cooperativas de ahorro y crédito desde un enfoque social, sistémico y complejo. Los Ríos, Ecuador. Obtenido de https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/20CA201602.pdf

Bernardino, A. (2010). Las cajas de ahorro y las cooperativas de ahorro ante las crisis. REVESCO Revista de Estudios Corporativos, 68-100. Obtenido de http:// revistas.ucm.es › Inicio › Vol 100 (2010) › Calvo Bernardino

Carvajal, V. (2015). Incidencia de la calidad de los servicios y productos financieros en el nivel de satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito" La PERLA R.L".Municipio de Matagalpa, en el periodo 2014. Tesis para optar al Título de Máster en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo. Obtenido de http://repositorio.unan.edu.ni/3225/1/5708.pdf

Chakana. (2015). La Economía Popular y Solidaria, un eje clave del sistema económico. (J. Terán, Ed.) Revista de Análisis de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 1-16. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/CHAKANA8.pdf

Chávez, V. (2012). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Programa de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos. Obtenido de "Análisis, Evolución y Proyección del Sector Cooperativo controlado por la Superintendencia de Bancos en el Ecuador en el período comprendido 2002 - 2009 : http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2867/1/T1016-MFGR-Duque-Analisis.pdf

Coca, M. y Luna, J. (2006). "Modelo de calidad del servicio Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito abierta San Pedro, Ltda.". X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas (ACACIA). Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P16T15-1.pdf

CONAFIPS. (2015). Economía y finanzas populares y solidarias. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf

Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios. (2008). Guía Empresarial. Obtenido de Productos Financieros y Alternativas de Financiación: http://xuventude.xunta.es/uploads/Guia_empresarial_0.pdf

Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios, –A. (2007). Productos Financieros y Alternativas de Financiación. Obtenido de Guía Empresarial: http://xuventude.xunta.es/uploads/Guia_empresarial_0.pdf

Coraggio, J. (2011). Economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital (Ediciones Abya-Yala ed., Vols. ISBN: 978-9978-22-999-6). (A. Acosta, & E. Martínez, Edits.) Obtenido de http://www.coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/economiasocial.pdf

DA ROS, G. (1986). El cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador. (1. Ediciones de la PontificiaUniversidad Católica del Ecuador, Ed.) Idelcoop, 13 (48), 1-2. Obtenido de https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/86010901.pdf

Díaz, J. (2014). Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. Revista Cubana de Ciencia Agrícola, vol. 48, núm. 1,pp. 21-24.

Figueredo, C. (2015). Modelo para la valoración de la Estructura Económico- Financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en Venezuela: desde un enfoque basado en las NIIF y de las Normas SUNACOOP. (Tesis Doctoral en Ciencias Contables). Universidad de los Andes, Venezuela. Obtenido de : http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0ahUKEwicsKqyvs7XAhXBRN8KHUPBDPsQFghTMAk&url=http%3A%2F%2Fpcc.faces.ula.ve%2FTESIS%2520-%2520Pagina%2520WEB%2FDoctorado%2FCarmen%2520Thais%2520F%2FTESIS%2520CARMEN%2520FIGUEREDO.pdf&usg=AOvVaw0ELTrHjAt8intR2Ki-YVbP

González, A. (2017). Estrategias de sostenibilidad que fortalecen de raíz a su institución". Obtenido de https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/mx/pdf/2017/08/fs-sostenibilidad.pdf

Guerra, J. (2017). El telégrafo. Las CAC ocupan el 25% del sistema financiero. Obtenido de https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/88/8/las-cac-ocupan-el-25-del-sistema-financiero

Gulli, H. (1999). Microfinanzas y Pobreza. ¿Son vdlidas las ideas preconcebidas? Obtenido de http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-microfinanzas-y-pobreza-1999.pdf

Gutiérrrez, G. (2009). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador.Maestría en políticas públicas. Obtenido de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador y sus transformaciones en los últimos 10 años Obtenido de: http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1193/4/TFLACSO-2009NGG.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGRAW.

Jácome, H. y Córdovez, J. (2003). Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo. Obtenido de http://www.flacso.org.ec/docs/microec.pdf

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2014). la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de: https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20011-2014-F.pdf?dl=0

Lara Gómez, G. y Rico Hernández, A. (2011). LA CONTRIBUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO AL DESARROLLO LOCAL EN QUERETARO, MÉXICO. REVESCO. Estudios Cooperativos, 121-149. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/367/36720829006.pdf

Luque, J. (2012). Crisis económica de las cooperativas de ahorro y crédito: El reto de la eficiencia. (Tesis doctoral). Editorial de la Universidad de Granada. ISBN: 978-84-9028-329-5. Obtenido de: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjhpeGzj87XAhWJ6iYKHVpQDIYQFggkMAA&url=http%3A%2F%2F0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es%2Ftesisugr%2F21007196.pdf&usg=AOvVaw0bUtKHRrjNtaZ7L0Gn_-ML

Álava,M. (2017). Microcréditos como fuente alternativa de financiamiento.

Melián Navarro, A., & Sanchis Palacio, J., & Soler Tormo, F. (2010). El Crédito Cooperativo como instrumento financiero para el fomento del emprendimiento en tiempos de crisis. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (68), 111-139. Obtenido de: http://www.redalyc.org/pdf/174/17418681007.pdf

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2011). Ley De La Economía Popular y Solidaria. Obtenido de https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

Morocho, H. (2013). Universidad Catolica de Cuenta

. Recuperado el Marzo de 2017, de Las finanzas populares y solidarias como alternativa para el crecimiento económico y desarrollo de las comunidades marginadas, en relación con la

realidad de las familias de la parroquia Jima del canton SIGSIG, en el periodo 2010-2011.

Muriel, D.(2015). Diseño de una propuesta de implementación de un plan de marketing para promover servicios de las cooper. Tesis de grado para la obtención del título de magíster en marketing con mención estudios al consumidor. Ecuador. Obtenido de http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/788/1/T-UIDE-705.pdf

Sánchez, C. (2016). La Legitimación del Cooperativismo y de la Economía Social y Solidaria en las Políticas Públicas de Iberoamérica. El fomento cooperativo desde el gobierno de la República de Colombia y la influencia de Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo. (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia. Obtenido de: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwicsKqyvs7XAhXBRN8KHUPBDPsQFgg4MAQ&url=http%3A%2F%2Froderic.uv.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10550%2F53666%2FTesis%2520Doctoral%2520Cesar%2520Sanchez%2520Alvarez.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw3qsQTtFcy9G0XXYFB6gDMH

Organización Internacional de Trabajo. (2009). Obtenido de Las cooperativas y la crisis financiera mundial: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_105077/lang--es/index.htm

Pacheco, O. (2015). Diseño de una metodología para concesión y operación de microcréditos para la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre LTDA. Tesis presentada como requisito previo a la obtención de grado magíster en tributación y finanzas. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8970/1/Tesis%20Final%20rpacheco%20Maestria%20en%20Tributacion%20y%20Finanzas%20ener.pdf

Peñaherrera, E. (2017). Situación y perspectivas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Gestión Digital. Obtenido de http://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-0

Pérez, J. (2016). El financiamiento crediticio y su influencia en el desarrollo de proyectos productivos de organizaciones del sector de la Economía Social y Solidaria. Obtenido de https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/05_12_PEREZ_EL-FINANCIAMIENTOCREDITICIO_UIDEESPE.pdf

Polanco, B. (2004). La fiscalidad de las cooperativas. Un modelo que fortalece los fondos propios. Cuadernos de Gestión Vol. 4. N.º 2, 31-43.

Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Contribuciones a la Economía(ISSN 16968360). Obtenido de https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf

Razeto, M. (s.f). ¿QUÉ ES LA ECONOMÍA SOLIDARIA? Obtenido de http://www.luisrazeto.net/content/%C2%BFqu%C3%A9-es-la-econom%C3%AD-solidaria

Roberts, A. (2003). Pontificia Universidad Católica de Argentina Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Obtenido de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-el-microcredito-y-su-apoyo-al-desarrollo-economico-10-2003.pdf

Rodriguez, R. (2012). Escuela de organización industrial. Sostenibilidad de la empresas. Obtenido de http://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/

Seco, B. (2006). Empresa y Sistema Financiero. Obtenido de Escuela de Negocios: file:///C:/Users/ABC/Downloads/componente45069.pdf

SEPS. (2015). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito

Silvana, M, y Parente N. (2014) Economía Solidaria, Desarrollo local y microfinanzas: Una convergencia posible. (Tesis de Doctorado POP en Economía). Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de: http://www.socioeco.org/bdf_fiche-document-5540_es.html

Soriano, J. (noviembre de 2014). Universitat de Valencia Instituto de Investigación en Economía Social, cooperativismo y emprendimiento. IUDESCOOP. Análisis estratégico de los grupos empresariales. Los grupos bancarios y papel de las cooperativas de crédito en los grupos empresariales de la economía social. El caso de la comunidad valenciana. Valencia. Obtenido de http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43628/Tesis%20Jose%20Fco%20Soriano%20completa.pdf?sequence=1&isAllowed

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). Ley de Economia Popular y Solidaria. Recuperado el 24 de Marzo de 2017, de http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito

Uribe, T., Valenciano, J., y Bonilla, M. (2013). El desarrollo local y empresarial: La formación como factor básico para orientar al emprendedor.Intangible Capital, 9(3), 644-677. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54928893005

Vásquez, A. (2000). Desarrollo Economico Local y Descentralizacion fiscal. Recuperado el 2017, de http://cite.flacsoandes.edu.ec/media/2016/02/Vazquez-A_2000_La-politica-de-desarrollo-economico-local.pdf

Westley, G., & Branch, B. (2000). Dinero seguro : desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América. Washington, D.C.: Sección de Publicaciones del BID. ISBN: 1886938792. Obtenido de http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/418459.pdf

Yánez Heredia, S. (2014). Cooperativas De Ahorro Y Créditodel Ecuador: El Nuevo Marco Jurídicoy Su Rol Económico Y Social. Tesis Presentada para optar el Grado de Magíster En Tributación Y Finanzas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.Recuperado de:http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6871

ANEXOS

ANEXO N° 1 ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LAS COOPERATIVAS

OBJETIVO: Conocer aspectos sobre la situación actual de la Cooperativa,los servicios que ofrecen estas instituciones de intermediación financiera y las estrategias utilizadas para ser sostenibles en el mercado esmeraldeño.

DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN: ……

CARGO:……..

- ¿En qué año se creó la cooperativa?

……
……
……

- ¿Por qué motivo se creó la cooperativa?

……
……
……

- ¿Qué servicios ofrece la cooperativa?

……
……
……

- ¿Cuántos socios posee actualmente?

……
……
……

- ¿Quiénes se benefician con los servicios que proporciona la cooperativa?

……
……
……

- ¿Cuáles son los montos de crédito que se otorgan en la Cooperativa y los plazos establecidos?

……
……
……

- ¿Cuáles son los tipos de créditos y las tasas de interés aplicadas para cada uno de ellos?

……
……
……

- ¿Qué aspectos analizan en un cliente antes de acceder a un crédito?

……
……
……

- ¿Qué tipo de actividades realizan en la cooperativa?

……
……
……

- ¿Considera que las actividades que realizan están encaminadas cumplir con sus objetivos?

……
……
……

- ¿Qué aspectos considera como puntos a favor de la institución?

……
……

……
……

- ¿Considera que existen aspectos qué se deben mejorar?

……
……
……

- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que utiliza la Cooperativa?

……
……
……

- ¿Existen convenios con otras instituciones que permitan obtener liquidez?

……
……
……

- ¿Qué estrategias utilizan para ser competitivos en el mercado?

……
……
……

- ¿Considera usted que el número de socios que posee la cooperativa en la actualidad está acorde a sus objetivos?

……
……
……

- ¿Cree usted que la tasa de interés aplicada en la cooperativa es la adecuada para competir en el mercado?

……
……
……

- ¿Considera una ventaja o desventaja el hecho de que Cooperativa que usted dirige se encuentre controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria? ¿Por qué?

……
……
……
……

ANEXO N°2: ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Herramienta para recopilar información de los asociados de Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que ofrece la institución.

Le solicitamos su colaboracióncontestandoel siguiente cuestionario, marcando con una **X** la opción que le parezca más correcta. La participación es voluntaria y los datos que nos proporcione serán tratados de manera anónima y respetando en todo momento la confidencialidad.

1. ¿Qué tiempo lleva siendo socio de la cooperativa?

De 3 a 6 meses ☐ De 1 – 3 años ☐

De 6 meses a 1 año ☐ Más de 3 años ☐

2. ¿Es socio fundador de la cooperativa?

Si ☐

No ☐

Pocos ☐

3. ¿Conoce los servicios que ofrece la cooperativa?

Si ☐

No ☐

Pocos ☐

4. ¿Qué tipo de servicio ud ha utilizado?

Depósitos a la vista ☐

Depósitos a plazo fijo ☐

Líneas de créditos ☐

Capacitaciones ☐

Otros ☐

5. ¿Qué opina acerca del servicio brindado?

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio brindado? Donde 3 es Muy Satisfecho, 2 es Regular y 1 es Insatisfecho.

	3	2	1
Atención al Cliente	☐	☐	☐
Asesoria en Servicio	☐	☐	☐
Rapidez en el Trámite	☐	☐	☐
Solución a Incidencias	☐	☐	☐
Trato Profesional	☐	☐	☐

7. ¿Ha realizado un crédito?

Si ☐

No ☐

8.¿Qué aspecto considera al momento de solicitar un crédito en la cooperativa?

Tasas de interés ☐

Flexibilidad en el plazo de pago ☐

Buen servicio ☐

Institución reconocida ☐

Otros

9. ¿A qué tipo de crédito acude con mayor frecuencia?

Consumo ☐

Hipotecario ☐

Productivo ☐

Educativo ☐

Otros ☐

10. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la cooperativa?

Radio ☐

Televisión ☐

Redes sociales ☐

Conocidos ☐

Otros ☐

11. ¿A qué actividad destina el crédito?

Producción y comercialización ☐

Emprendimiento ☐

Consumo ☐

Pagar deudas ☐

12. ¿En qué medida ha mejorado su calidad de vida el crédito otorgado?

Mucho ☐

Poco ☐

Nada ☐

Explique:

_____

13. ¿Cree que la cooperativa está ofertando sus servicios de manera competitiva?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

ANEXO 2 :COAC'S	29 de Octubre FC1	Policía Nacional FC2	Esmeraldas Solidaria MC1	SUINBA FC3	CACAEPE MC2
Nº Socios	La Cooperativa tiene actualmente un total de 3500 socios en la ciudad de Esmeraldas además un total de 1200 clientes o inversionistas quienes depositan su dinero en una cuenta a plazo fijo la cual gana un % de interés o tasa pasiva.	En la ciudad de Esmeraldas aproximadamente 54000 policías en servicio activo y pasivo. Además de los inversionistas del sector público	Actualmente la cooperativa cuenta con un total de 229 socios en estado activo que vienen a realizar sus transacciones económicas en esta entidad.	Existen 220 socios en la cooperativa los cuales aportan cada mes cierto valor para tenerlo como ahorro.	La cooperativa cuenta actualmente con 2990 cuentas de socios quienes con su aporte ayudan al fortalecimiento de la institución.
Beneficiarios	Se benefician de los servicios tanto los socios como los clientes, además se cuenta con servicios médicos adicionales con el cual los familiares del cuenta ahorrista	Los socios (policías) y sus familiares	Todo el público en general, pero existe preferencia para los asociados que depositan su confianza en una cooperativa netamente esmeraldeña. Es así que cualquier ciudadano puede acercarse a nuestra cooperativa y beneficiarse con los servicios que brindamos.	Los socios y sus familiares debido a que se realizan diferentes actividades en ocasiones del año.	Toda persona que se convierta en socio de la institución.

Actividades Operativas	Impulsar créditos Charlas con los socios y visitas técnicas Publicidad a través de la televisión y radio Cobranza en campo y por medio de llamadas telefónicas	Actividades de intermediación financiera, salidas de campo, gestión de cobranzas, capacitaciones, motivación al personal entre otras.	Actividades de intermediación financiera, además de gestionar recursos que proporcionen liquidez, participamos en ferias para promover los servicios que ofrece la institución y que sin duda alguna ha generado mejoras en la economía de cada uno de nuestros asociados.	Asambleas generales con los socios Gestión para obtención de recursos Capacitaciones Celebraciones y agasajos	Intermediación financiera Visitas técnicas a socios quienes desean acceder a un crédito Capacitaciones a sectores productivos Gestión de cobranzas a través de visitas y llamadas telefónicas Convenios publicitarios con radio y televisión
Análisis crediticio	El carácter Capacidad de pago Perfil del buró de crédito	Historial Crediticio Ingresos Patrimonio	La calificación del cliente en la central de riesgo y su historial crediticio Que el cliente genere una actividad productiva o tenga ideas de iniciar un nuevo negocio. Que se demuestre que existe	Capacidad de pago Que sea socio de la cooperativa	Conocer su historial crediticio Análisis de capacidad y voluntad de pago Ingresos Que el propósito del crédito sea para una actividad productiva o compra de

			capacidad y cultura de pago Y esencialmente que sea socio de la cooperativa		terrenos para la vivienda
Financiamiento	Fondos Inversionistas Socios Fondos de instituciones privados Fondos públicos a tasas referenciales Convenios CONAFIPS	Recursos propios, Fondos públicos	Financiamiento a través de recursos propios obtenidos en su parte obtenidos por rendimientos financieros y recursos externos. Convenios con Corporación de Finanzas Populares y Solidarias (**CONAFIPS)**, debiendo cumplir con ciertos parámetros para obtener financiamiento.	Recursos gestionados mediante el ahorro de los socios, y los rendimientos obtenidos en los préstamos otorgados.	Convenios con instituciones como CONAFIPS, ICA, Fundación CODESPA. Préstamos a instituciones del Estado y otros Instituciones privadas Aporte de los socios Rendimientos financieros
Ente de Control	Una ventaja debido a que las cooperativas en general se encuentran mejor reguladas.	Es bueno porque ahora estamos más regulados, lo que impulsa a que todas las cooperativas trabajen bajo parámetros de eficiencia, honestidad y ayuda mutua.	Una desventaja, porque no es una institución que realmente se preocupe por ayudar a las cooperativas pequeñas mejorar sus falencias más bien es una entidad que sanciona y previo no existe una capacitación para mejorar.	Permite que la cooperativa sea un ente que proporcione confianza a sus socios.	Existen muchas exigencias por parte de esta institución para que las cooperativas presten un servicio de calidad, pero en muchas de las ocasiones esta institución debería capacitar a las cooperativas pequeñas en las nuevas regulaciones y parámetros a cumplir.

Estrategias	Tasas de interés preferenciales activas y pasivas Publicidad para captación de socios e inversionistas Alianzas estratégicas	Se crean productos y servicios innovadores y competitivos Tecnología de punta de acuerdo a los nuevos cambios tecnológicos Diversificación de productos y servicios	Ofertar un buen producto financiero Mejora continua en la atención al cliente Empoderamiento Claridad y honestidad	Tasas de interés Capacitaciones a trabajadores Publicidad Beneficios otorgados.	Publicidad a través la TV. Agilidad en los trámites Contacto con los clientes