



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Maestría en Contabilidad y Finanzas

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL RENDIMIENTO
FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
EN LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, PERIODOS 2019 –
2021**

**Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Magister en Contabilidad y
Finanzas**

AUTOR:

Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera

DIRECTOR:

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade Mg. Sc

Loja - Ecuador
2022

Certificación del trabajo de Titulación

Loja, 22 de abril del 2022

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del trabajo de Titulación del grado titulado **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, PERIODOS 2019 – 2021”**, de autoría del estudiante Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera, previa a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Finanzas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:

**JESUS RAQUEL
PADILLA
ANDRADE**

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera, declaro ser autora del presente trabajo de titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus Representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación del trabajo de titulación y en el Repositorio Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Cédula: 1104333909

Fecha: Loja, 26 de julio del 2022

Correo electrónico: magyecabrera@gmail.com

Teléfono o Celular: 0981035178

Carta de autorización del trabajo de titulación por parte de la autora para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo.

Yo Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera, declaró ser la autora del trabajo de titulación titulado: “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, PERIODOS 2019 – 2021”, como requisito para optar el título de Magíster en Contabilidad y Finanzas autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veinte y seis días del mes de julio del dos mil veinte y dos.

Firma: _____

Autor: Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera

Cédula: 1104333909

Dirección: El Panguí, Zamora Chinchipe

Correo electrónico: magyecabrera@gmail.com

Celular: 0981035178

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de titulación: Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade Mg. Sc

Dedicatoria

Con mucho amor y gratitud dedico el presente trabajo a mis amados padres que me dieron la vida, gracias por todo el apoyo incondicional, por ser mi ejemplo de perseverancia, esfuerzo, dedicación y constancia, ya que gracias a ese ejemplo he logrado superar las adversidades que se me han presentado, y poder seguir siempre firme y en pie para lograr cumplir esta y muchas otras metas.

A mis amados hijos José Pablo y Nicolás que son la razón de mí existir, mi motivación para ser mejor persona cada día, mi felicidad es la suya, gracias por comprender y acompañarme en este proceso.

Por supuesto a mis queridos compañeros de vida Junior y Beto que con su compañía, dulzura y cariño incondicional me brindan la dosis diaria de energía y alegría, angelitos que Dios puso a mi cuidado.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la Maestría en Contabilidad y Finanzas, a la coordinadora de la maestría y a cada uno de los docentes quienes con responsabilidad y experiencia académica me impartieron sus conocimientos para la preparación profesional.

Mis sinceros agradecimientos a la Ing. Raquel Padilla Mg. Sc., directora de tesis por su guía, y apoyo que me permitió culminar mi trabajo de tesis, de la misma manera mi gratitud a la Ing. Idania Paucar Mg. Sc., gracias por su colaboración y paciencia en el desarrollo de la investigación.

A mis compañeros de aula, en especial a Mónica, Norma y Favian, por su compañerismo y amistad sincera, finalmente, agradezco a todas las personas que de una u otra manera me brindaron el apoyo y comprensión necesaria para lograr con éxito esta meta.

Índice de contenidos

Certificación del trabajo de Titulación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización del trabajo de titulación por parte de la autora para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo.	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas	x
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
Sector económico popular y solidario	6
<i>Antecedentes</i>	6
<i>Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria</i>	9
<i>Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS)</i>	11
<i>Base legal COACS</i>	13
<i>Responsabilidad social</i>	14
<i>Importancia de la responsabilidad social</i>	16
<i>Análisis financiero</i>	16
Indicadores Financieros	17
Casos de responsabilidad social y el rendimiento financiero de las instituciones financieras ...	23
Indicadores Ethos	25
<i>Ámbitos de los Indicadores Ethos</i>	25
Metodología.....	28
Área de estudio	28
Procedimientos	30
<i>Métodos</i>	30
<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	31
<i>Procesamiento de la recolección y análisis de información</i>	31
5. Resultados	33
<i>Análisis de resultados</i>	33
<i>Diagnóstico del grado de aplicación del principio de Responsabilidad Social de las COACS del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe.</i>	33
<i>Matriz de puntajes parciales</i>	34
<i>Evaluación de la situación económica financiera de las COACS del segmento 2 y 3 del sector financiero popular y solidario</i>	46

<i>Proporción de activos improductivos netos.....</i>	46
<i>Utilización del pasivo con costo</i>	47
Morosidad de cartera	48
Morosidad de cartera de consumo prioritario.....	49
<i>Eficiencia operativa</i>	51
<i>Grado de absorción del margen financiero neto.....</i>	51
<i>Eficiencia administrativa de personal.....</i>	52
<i>Rendimiento operativo sobre activo - ROA.....</i>	53
<i>Rendimiento operativo sobre patrimonio – ROE.....</i>	54
<i>Eficiencia financiera en relación al patrimonio promedio.....</i>	54
<i>Eficiencia financiera en relación al activo promedio.....</i>	55
<i>Liquidez.....</i>	56
Responsabilidad Social en el Rendimiento Financiero de las COACS del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe.....	54
8. Discusión	56
9. Conclusiones	57
10. Recomendaciones.....	58
11. Bibliografía	59
12. Anexos	61
Anexo.1 Encuesta dirigida a los colaboradores.....	61
Anexo. 2 Certificación de la Traducción del Abstract.....	66

Índice de figuras

Figura 1.Evolución de las organizaciones de la economía popular y solidaria, 2019 a 2021. .	8
Figura 2.Certificados de aportación de las organizaciones de la economía popular y solidaria, 2019 a 2021.	8
Figura 3.Situación de las organizaciones de la EPS y del SFPS.	10
Figura 4. Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.....	13
Figura 5. Organismos de control del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	14

Índice de tablas

Tabla 1. Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.....	12
Tabla 2. Matriz de puntajes parciales segmento 2.....	34
Tabla 3. Matriz puntaje alcanzado segmento 2.....	35
Tabla 4. Puntaje final segmento 2.....	37
Tabla 5. Valoración de ámbitos segmento 2.....	38
Tabla 6. Parámetros de análisis.....	38
Tabla 7. Matriz de puntajes parciales segmento 3.....	39
Tabla 8. Matriz puntaje alcanzado segmento 3.....	41
Tabla 9. Puntaje final segmento 3.....	42
Tabla 10. Valoración de ámbitos segmento 2.....	43
Tabla 11. Parámetros de análisis.....	44
Tabla 12. Proporción de activos improductivos netos.....	46
Tabla 13. Proporción de activos productivos netos.....	47
Tabla 14. Utilización del pasivo con costo.....	48
Tabla 15. Morosidad de cartera.....	48
Tabla 16. Morosidad de cartera de consumo prioritario.....	49
Tabla 17. Cobertura de provisiones para cartera improductiva.....	50
Tabla 18. Eficiencia operativa.....	51
Tabla 19. Grado de absorción del margen financiero neto.....	52
Tabla 20. Eficiencia administrativa de personal.....	52
Tabla 21. Rendimiento operativo sobre activo - ROA.....	53
Tabla 22. Rendimiento operativo sobre patrimonio – ROE.....	54
Tabla 23. Eficiencia financiera en relación al patrimonio promedio.....	55
Tabla 24. Eficiencia financiera en relación al activo promedio.....	55
Tabla 25. Liquidez.....	56
Tabla 26. Rango de correlación.....	54
Tabla 27. Correlación del segmento 2 periodo 2019 al 2021.....	54
Tabla 28. Correlación del segmento 3 periodo 2019 al 2021.....	55

1. Título

La Responsabilidad Social y el Rendimiento Financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia de Zamora Chinchipe, períodos 2019 – 2021.

2. Resumen

Al ser la Responsabilidad Social un compromiso que toda entidad sea financiera o no tiene con la sociedad para contribuir al aumento del bienestar local o global, guarda relación con la obligación que tiene con los grupos de interés, como son, la comunidad, colaboradores, el gobierno corporativo, la familia y proveedores. En este sentido el objetivo de la investigación fue determinar la responsabilidad social y su incidencia en el rendimiento financiero de las COACS del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe en los periodos 2019 – 2021, para ello se utilizó una metodología de tipo descriptiva, y la técnica de la encuesta dirigidas a los colaboradores de las entidades financieras, obteniendo 35 encuestas en el segmento 2 y 15 en el segmento 3, con la finalidad de diagnosticar el grado de aplicación del principio de responsabilidad social de las entidades financieras mencionadas, en donde se logró identificar que las COACS del segmento 2 y 3 tienen un nivel de responsabilidad social positivo alto y medio respectivamente lo que indica que ellos se encuentran comprometidos y tiene claro el papel que tiene que desempeñar. En cuanto a los indicadores financieros permitieron conocer que la morosidad de cartera de crédito de las COACS investigadas tiene un promedio por debajo del 5% lo que refleja una morosidad manejable; la rentabilidad obtenida se ubica en un nivel medio, mientras que la liquidez alcanzada tiene un nivel adecuado contando con recurso necesarios para cubrir y hacer frente a las obligaciones inmediatas y requerimientos que tienen los socios que se presentan en el desarrollo de sus actividades diarias las mismas que aportan en gran medida al desarrollo y supervivencia dentro del mercado financiero. La correlación entre responsabilidad social y rendimiento reveló que una asociatividad positiva alta en las COACS del segmento 2 y en el 3 positivo medio. Finalmente se determinó que las cooperativas del segmento 2 tienen una estructura económica financiera sana y equilibrada, que les ha permitido crecer y acaparar más socios y extenderse dentro y fuera de la provincia, sin embargo la del segmento 3 posee ciertos limitantes que afectan su crecimiento y ampliación de sus productos y servicios dentro y fuera de la provincia.

Palabras clave: Responsabilidad social, rendimiento financiero, activos productivos, liquidez.

2.1. Abstract

Since social responsibility is a commitment that every entity, whether financial or not, has with society to contribute to the increase of local or global welfare, it is related to the obligation it has with stakeholders, such as the community, collaborators, corporate governance, family and suppliers. In this sense, the objective of the research was to determine the social responsibility and its impact on the financial performance of the COACS of segment 2 and 3 of the province of Zamora Chinchipe in the periods 2019 - 2021, for this a descriptive methodology was used, and the technique of the survey directed to the collaborators of the financial entities, obtaining 35 surveys in segment 2 and 15 in segment 3, In order to diagnose the degree of application of the principle of social responsibility of the mentioned financial entities, it was possible to identify that the COACS of segment 2 and 3 have a high and medium level of positive social responsibility, respectively, which indicates that they are committed and have a clear role to play. The financial indicators showed that the average delinquency rate of the credit portfolio of the COACS investigated is below 5%, which reflects a manageable delinquency rate; the profitability obtained is at a medium level, while the liquidity achieved is adequate, with the necessary resources to cover and meet the immediate obligations and requirements of the members that arise in the development of their daily activities, which contribute greatly to their development and survival in the financial market. The correlation between social responsibility and performance revealed a high positive associativity in the COACS of segment 2 and a medium positive one in segment 3. Finally, it was determined that the cooperatives in segment 2 have a healthy and balanced financial economic structure, which has allowed them to grow and acquire more members and expand within and outside the province, but that segment 3 has certain limitations that affect its growth and expansion of its products and services within and outside the province.

Key words: Social responsibility, financial performance, productive assets, liquidity.

3. Introducción

La responsabilidad social se ha convertido en un factor clave para el desarrollo cooperativo, permitiendo a las entidades financieras desempeñarse en los ámbitos sociales, económicos y ambientales, con un enfoque al crecimiento económico con la lealtad y satisfacción de cumplir con la información financiera lo cual ayuda a tomar las acertadas decisiones, en este contexto es importante conocer el desempeño financiero de las entidades financieras para conocer el nivel de cumplimiento del principio de Responsabilidad Social, debido a que por un lado, un buen desempeño financiero está directamente relacionado con los fondos con los que realizan las inversiones que mejoran el funcionamiento ambiental y social de la entidad financiera; por otro, un buen funcionamiento ambiental y social dará lugar a un mejor desempeño financiero debido al uso eficiente de los recursos naturales y a la correcta utilización de los medios sociales de la producción.

En ese sentido se consideró pertinente analizar si las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe están cumpliendo con el principio de responsabilidad social y cómo este incide en el rendimiento financiero.

Este trabajo investigativo se torna importante para las COACS objeto de estudio, debido a que permitirá dar a conocer a las entidades financieras lo relevante de dar cumplimiento el principio de responsabilidad social, ya que reflejaran ante la sociedad una mejor imagen que les permitirá captar más socios, ampliar y mejorar los productos y servicios.

El desarrollo del trabajo investigativo se fundamentó en literatura que permitió la sustentación de la misma, se buscó información de trabajos similares realizado por otros autores para contrastar, verificar y corroborar los datos, dando mayor realce a la investigación.

Sin embargo, se presentaron ciertos limitantes para la realización de la investigación, como la resistencia de Directivos y colaboradores al momento de brindar el aporte necesario acerca del grado de cumplimiento del principio de responsabilidad social.

El trabajo de tesis se encuentra estructurado conforme lo establece la Normativa Vigente de la Universidad Nacional de Loja en donde se describe de la siguiente manera: título, que se refiere al tema de tesis; resumen, que constituye una síntesis del contenido de la tesis en castellano y traducido al inglés; introducción, presenta la importancia del tema, el aporte a las entidades financieras del segmento 2 y 3; revisión de literatura, que contiene los fundamentos teóricos relacionados con la responsabilidad social e indicadores financieros requeridos para

la ejecución de la tesis; materiales y métodos, comprende los recursos materiales y métodos que se emplearon en el desarrollo de la tesis; resultados, donde se presenta la aplicación de los objetivos específicos planteados en la investigación, discusión, es un contraste entre la información obtenida de las entidades en estudio con trabajo similares al desarrollo, conclusiones, es una síntesis de los resultados del trabajo realizado en función de los objetivos planteados; recomendaciones, se describe los aspectos para mejorar el desarrollo de las cooperativas, bibliografía, en la que se detalla las fuentes de consulta como libros, páginas web utilizados y, finalmente anexos, donde se presentan los documentos adjuntos que sirven como base para sustentar los resultados del trabajo de tesis.

4. Marco Teórico

Sector económico popular y solidario

Antecedentes

El sistema económico ecuatoriano (SEE), surge durante los años 1831-1839, creado con el fin de canalizar los ahorros dispuestos en el país. Progresivamente se fueron implantando entidades bancarias encasilladas por las políticas del Fondo Monetario Internacional, quienes establecieron diferentes cuerpos legales modificados, logrando colapsar al sistema mediante el incremento de entidades intermediarias, lo que marcó una vicisitud en la economía del país (Pucha y Burgos, 2019).

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) indica que en los últimos nueve años (2008-2016) se han producido cambios y transformaciones importantes en pro de la ampliación y profundización de la EPS (economía popular y solidaria): avances en su legislación y marco normativo; en la institucionalidad, tanto pública como del propio sector; en el control y supervisión; en el fortalecimiento y financiamiento de organizaciones, así como en la propia dinámica económica del sector, que ubican al país como el de mayores logros en este campo en América Latina.

Así también señala que la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ha sido un eje vertebrador de estas transformaciones, ya que, desde mayo de 2012, proyectó un sistema de supervisión, regulación y control, integral y eficiente, con una visión que ha ido más allá de su natural gestión, sin escatimar esfuerzos para aportar mecanismos para el desarrollo del sector. Las acciones efectivas y adecuadas han permitido que las organizaciones día a día cumplan con el ordenamiento jurídico, mejoren su gobernabilidad, su compromiso con la comunidad, organicen de manera más eficiente sus procesos de control interno, sus estándares financieros, su gestión administrativa y transparencia.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) menciona sobre el concepto de economía popular y solidaria que:

Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y

servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Art. 1)

La Constitución de la República del Ecuador (2008) indica que:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (Art. 309).

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Art. 283).

La economía popular y solidaria en el país evidencia su rol de inclusión económica y social, así como su carácter distributivo y redistributivo. En los últimos tres años, el número de organizaciones, tanto del sector financiero como del sector no financiero, registradas en la SEPS pasó de 14438 a 16088, es decir un crecimiento del 11.43%, cubriendo todo el territorio nacional (ver figuras 1 y 2) y que significó la presencia de más de 64.542 socios o asociados en el sector no financiero y 1'051.449 millones en el sector financiero, que tomaron la opción de ser parte de este importante sector económico, de compartir sus valores y principios, y de ejercer, en el mismo, su derecho al trabajo y a mejorar sus condiciones de vida.

En la figura siguiente, se muestra la evolución de las organizaciones de la economía popular y solidaria durante los periodos comprendidos del 2019 al 2021.

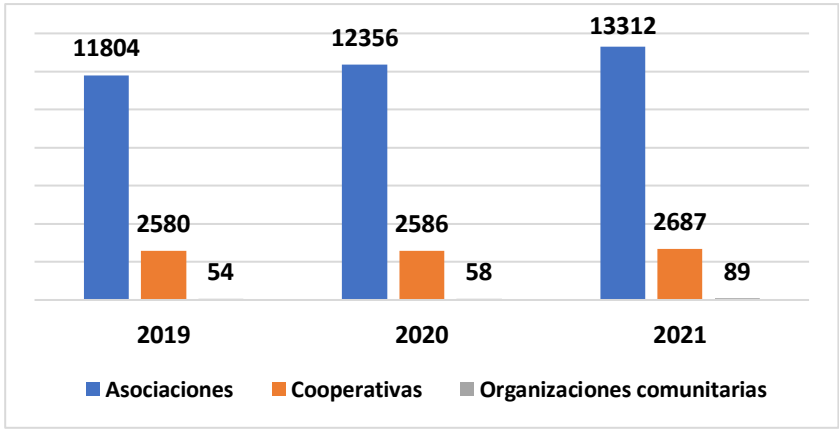


Figura 1. Evolución de las organizaciones de la economía popular y solidaria, 2019 a 2021.

La Figura 1 muestra la evolución de las organizaciones que pertenecen al sector económico, popular y solidario durante los periodos 2019 al 2021, donde se evidencia que las Asociaciones desde el 2019 al 2021 se incrementan de 11804 a 13312 respectivamente, teniendo un aumento de 1508 asociaciones, las cooperativas se incrementan en 107 cooperativas hasta el 2021, por otro lado, tenemos a las organizaciones aumentándose 35 organizaciones.

En la siguiente figura se indica el porcentaje de los certificados de aportación de las organizaciones de la economía popular y solidaria durante los periodos comprendidos 2019 al 2021.

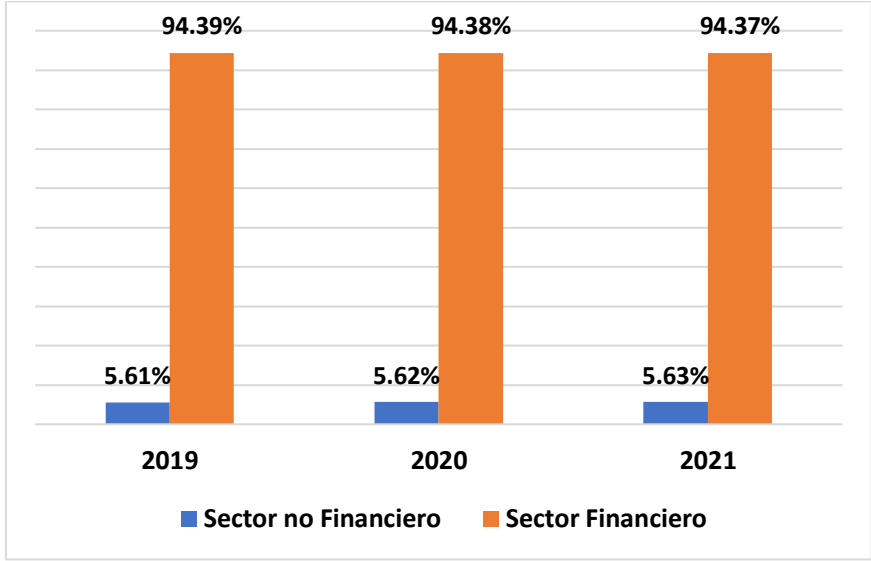


Figura 2. Certificados de aportación de las organizaciones de la economía popular y solidaria, 2019 a 2021.

La Figura 2 da a conocer el porcentaje de los certificados de aportación de las organizaciones de la economía popular y solidaria que tienen el sector no financiero al momento de ser parte de la asociación y financiero al instante de ser socio, durante los años 2019, 2020 y 2021, donde el sector financiero es el que presenta mayor porcentaje en certificados de aportaciones, teniendo durante el 2019 el 94.39% y 94.37% en el 2021, se evidencia un decrecimiento mínimo, pero se mantiene estable; así mismo, el sector no financiero durante el 2019 tiene el 5.61% y aumenta en el 2021 a 5.63%.

Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Este sector se caracteriza por una pluralidad de actores que, de acuerdo con el marco normativo institucional actual, conforman los sectores cooperativo, asociativo y comunitario (Saltos et al., 2016).

Las formas de organización del sector económico popular y solidario incluyen a las organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y del sector financiero popular y solidario (SFPS). Estas organizaciones realizan sus actividades basadas, en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, y ubican al ser humano como sujeto y fin, de toda actividad económica por sobre el lucro, la competencia y la acumulación de capital (Pucha et al., 2019).

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 311)

“Las formas económicas más pequeñas conocidas como Unidades Económicas Populares involucran a actores como: emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas, talleres artesanales y personas responsables de la economía del cuidado” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2012).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2022) es el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su

competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) menciona sobre las formas de organización:

Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. (Art. 8)

Las organizaciones del sector económico popular y solidario están conformadas por los sectores: cooperativo, asociativo y comunitario, presentándose en las siguientes formas: Cooperativas de producción, Cooperativas de consumo, Cooperativas de vivienda, Cooperativas de servicios, Asociaciones productivas; y, Organizaciones comunitarias. Por otro lado, las organizaciones que conforman el SFPS son: Cooperativas de ahorro y crédito (COAC); Cajas solidarias y de ahorro; Cajas centrales; y Bancos comunales (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social [MCDS], 2015).

En la figura siguiente se muestra la situación de las organizaciones de la economía popular y solidaria EPS y del sector financiero popular y solidario SFPS.

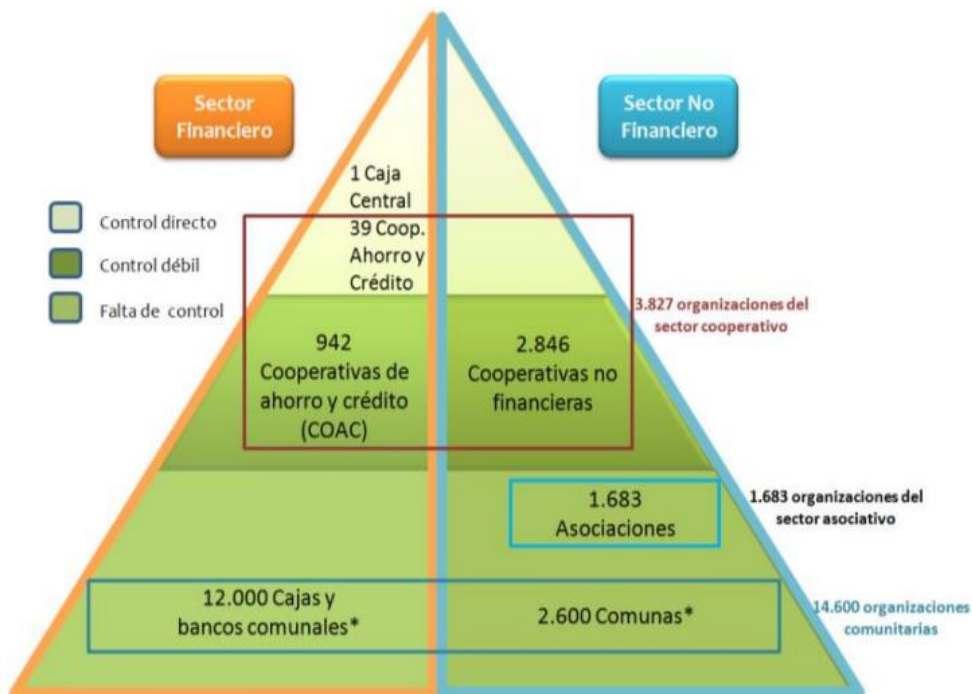


Figura 3. Situación de las organizaciones de la EPS y del SFPS.

La situación de las organizaciones en la Figura 3 permitió agrupar las organizaciones del sector real o no financiero y el sector financiero. Este primero se encuentra compuesto por asociaciones, cooperativas, organismos de integración y organismos comunitarios. Al segundo grupo del SEPS, se le atribuyen las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y cajas centrales, que han sido segmentadas; de manera progresiva; en cinco grupos de acuerdo al monto de sus activos.

Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS)

Las iniciativas de cooperativismo de ahorro y crédito se habrían configurado como estructuras que promueven un ahorro sistemático, en un esquema de ayuda mutua y organizada para resolver las necesidades de sus miembros: deudores y acreedores entre sí, socios y a la vez propietarios de la organización y de los recursos movilizados. Según Miño Grijalva (2013) durante el período 1989 – 2006 se observó en Ecuador el surgimiento de numerosas y pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, las cuales representaron durante el final de la década de los noventa una respuesta concreta a la crisis financiera de 1999 (pp.89-106).

El Código Orgánico, Monetario y Financiero (2014) menciona sobre las cooperativas de ahorro y crédito:

Son sociedades de personas con identidad cooperativa, organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito se distinguen entre abiertas o cerradas, entendiéndose que son cerradas aquellas cuyos socios tienen un vínculo común que los une como profesión, relación laboral, gremial o familiar. Esta determinación deberá constar en el estatuto de la entidad financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito cerradas no podrán realizar ningún tipo de actividad de intermediación financiera con clientes o terceros. (Art. 445)

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 521-2019-F, en la que estableció las reformas a la Norma para la segmentación de las entidades

del Sector Financiero Popular y Solidario. La SEPS de acuerdo a la información remitida por cada una las entidades del Sector Financiero Popular y Solidaria, ha realizado la actualización de la segmentación para el año 2019. La que clasifica a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados: uno, dos, tres, cuatro y cinco (SEPS, 2021).

En la Tabla 1 se indica la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Tabla 1. Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

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

Muestra que existen 5 segmentos de acuerdo a la Resolución del año 2015

Otro aspecto importante de mencionar es el número de instituciones financieras que forman parte de este sector; según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2021) 490 entidades pertenecen al sector financiero, donde 42 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS) se encuentran segmentadas en el grupo 1 incluye a las asociaciones mutualistas del crédito y ahorro para la vivienda, en el segmento 2 existen 46, 91 entidades en el segmento 3, 154 en el segmento 4, y 157 en el segmento 5.

En la Figura siguiente se muestra a las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, según los datos publicados por la SEPS en el 2021.

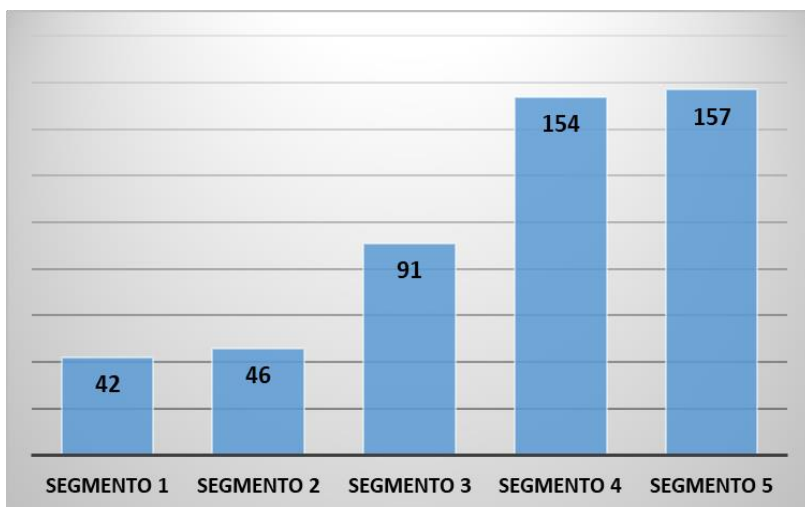


Figura 4. Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

De acuerdo con Pérez (2016) en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que ejercen un papel importante dentro de la economía del país, ya que financian proyectos de emprendimiento, salud, educación y necesidades básicas de sus socios o clientes; además sus productos y servicios financieros están direccionados a los sectores productivos del país (p.35).

Es así que para Piedra et al. (2019) bajo este contexto, se puede constatar que las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que a través de la intermediación financiera, benefician a sus asociados a través de diferentes servicios, permitiendo mejorar la calidad de vida de miles de personas, que ven al cooperativismo como una alternativa diferente al capitalismo, y tienen especial atención en éste estudio, ya que no adoptan la responsabilidad social como una estrategia de gestión institucional, sino que se consideran por idiosincrasia socialmente responsables desde su creación. De ahí, el interés de conocer ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador? Para contestar esta interrogante, la investigación tiene por objetivo determinar el nivel de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito, mediante la información divulgada a través de sus páginas webs (p. 620).

Base legal COACS

En la Figura siguiente se detallan los Organismos de control del Sistema Financiero Ecuatoriano de acuerdo a la Información tomada de los artículos 14, 36, 62 y 80 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

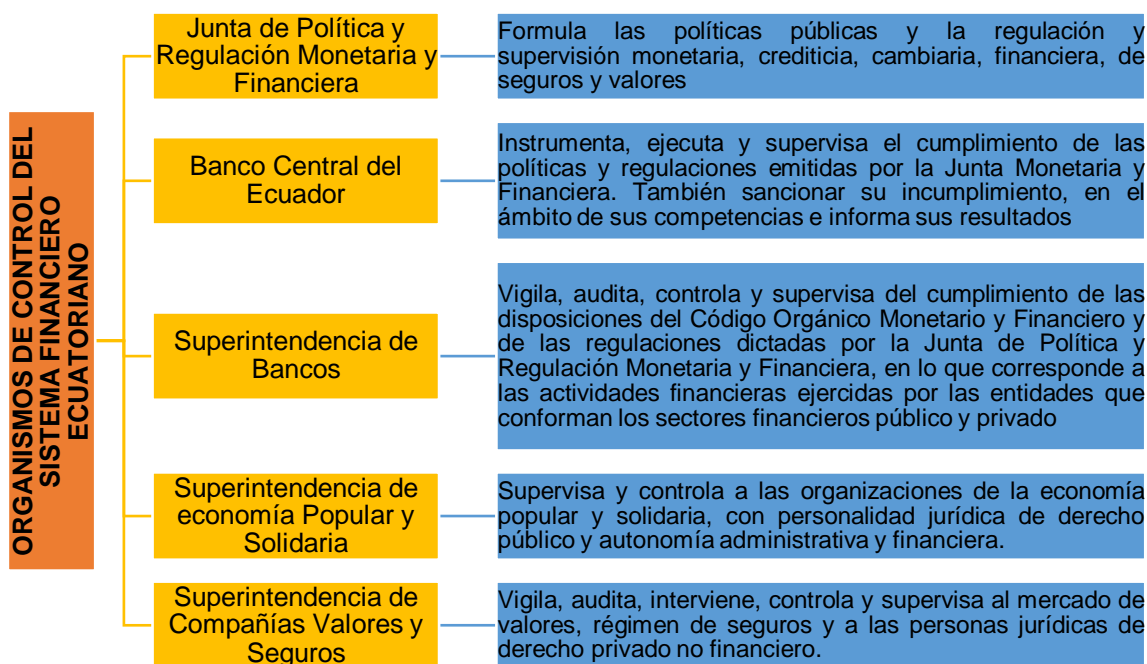


Figura 5. Organismos de control del Sistema Financiero Ecuatoriano.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2018) menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito estarán sujetas a:

El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (Art. 146)

Responsabilidad social

Para Fernández (2009) antes de entablar el concepto de responsabilidad social conviene situar el marco socioeconómico en que se desarrolla el debate. El carácter social de las organizaciones productivas, como integrantes de un sistema social, se contempla desde antaño. El propio Adam Smith, padre del librecambismo, concibe la economía como una Ciencia estrechamente ligada a la sociedad y a la moral (p.9).

En el entorno empresarial internacional la Responsabilidad Social (RS) toma gran fuerza en la época actual y va ocupando un mayor espacio, sobre todo en lo relacionado a los desempeños social y ambiental. Ahora bien, en el mundo corporativo la RS es una nueva concepción, que, con el transcurso de los años, se ha desarrollado en una diversidad de conceptos que genera y afianza la naturaleza del conocimiento que se tiene de la RS. Asimismo, en la actualidad, se ha llegado a un consenso sobre la Responsabilidad Social. El fruto de esa aceptación, son varios autores y organizaciones que han aportado una definición al respecto (Villacis,2021).

De igual forma García y Mayorga (2021) definen a la Responsabilidad Social como el camino que todo tipo de empresa pretende alcanzar, siendo esencial en entidades que forman parte de un sistema económico popular, pues sean de tipo financiero o no, su objetivo es ir más allá de un concepto económico y por eso se pretende que en las interacciones que mantengan con el Estado, lleven responsabilidades y que estas sean debidamente reguladas (p. 4).

Así también Fernández (2009) menciona que para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local o global, las instituciones públicas y privadas y las organizaciones sociales, en general, tienen el compromiso de ser socialmente responsables; este principio, resulta evidente, cuando un individuo, independientemente de quien sea, el lugar en que se encuentre y la relación que pueda tener con una organización, es socialmente responsable consigo mismo y con los demás, ya que procede bajo los valores de respeto, convivencia y participación en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, dando lugar al concepto de responsabilidad social corporativa (p.19).

Por otra parte, Pérez (2016) manifiesta que los intereses individuales (búsqueda de un beneficio propio) y a intereses de las personas (contribución social, ambiental) tienen un contraste bien definido debido a la responsabilidad social; es por ello que América Latina intenta construir incorporando a los asuntos socioeconómicos la clave ética. La economía solidaria sería de esa manera, una propuesta alternativa de desarrollo basada en los valores de la cooperación, la equidad, la participación más plena posible y la sustentabilidad, entre los más reconocibles (p. 32).

A su vez Miralba y Fernández (2017) mencionan que el comportamiento socialmente responsable que las empresas lo tienen, les permite diseñar estrategias y establecer procedimientos internos de gestión teniendo en cuenta no sólo la dimensión económica de sus

acciones, sino también la social y la medioambiental. Es decir, la RS engloba todas las decisiones empresariales que son adoptadas por razones que a “primera vista” se encuentran más allá de los intereses económicos, financieros y técnicos de las empresas (p.11).

Es así que la responsabilidad social está inmersa en la esencia de las cooperativas, por lo que les dota de una ventaja competitiva frente a las demás empresas del sector. Como destaca Castilla et al. (2015) dentro del ámbito social una de las ventajas más importantes, sin lugar a duda es la persona, que en las cooperativas representa tanto a los empleados como a los socios, es decir, el capital humano; además, la moral derivada del origen de la cooperación y la responsabilidad social están enlazadas con los principios cooperativistas (p.624).

Importancia de la responsabilidad social

La concientización de las empresas acerca de la responsabilidad civil es un tema que ha tomado fuerza actualmente. El desempeño de las organizaciones en relación a este tema, se ha convertido en una parte crítica al medir su integridad; en parte, esto es a causa de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones, ya que ciertamente, muchas de las actividades de estas mismas dependerán a largo plazo de la salud de los ecosistemas mundiales.

El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. Para ayudar a las organizaciones con esta tarea, ISO creó la norma internacional ISO 26000; misma que tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social.

Análisis financiero

Para Margolis et al. (2007) afirman que el desempeño financiero durante los últimos años ha sido considerado una variable dependiente dominante de investigación. Diversos estudios tratan de vincular el desempeño social y el financiero, e investigan si las acciones correctas de las empresas, estarían conectadas a hacerlas correctamente y si esto persuadiría a las empresas a actuar con mayor conciencia social.

El análisis de razones, métricas o indicadores financieros, que se basan en métodos de cálculo, permiten evaluar el desempeño financiero. El estado de situación financiera y el estado de resultados integrales determinan los índices financieros de una empresa. Los

resultados esperados del análisis financiero son de importancia para sus partes interesadas, comenzando desde los accionistas, ya que tiene un efecto directo en la determinación del valor de la acción en el mercado, así como para inversionistas, clientes, proveedores, etc. (p.62).

Indicadores Financieros

El Código Orgánico Monetario y financiero menciona sobre los indicadores financieros y quienes deben cumplir en todo tiempo con las normas referidas.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera. (Art. 239)

Proporción de activos improductivos netos

Mide la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Activos improductivos netos}}{\text{Total activos}}$$

Activos improductivos netos: Aquellos activos cuya renta financiera es nula o igual a cero, es decir no generan un ingreso.

Entre estos están todas las inmovilizaciones del activo: cartera de crédito en mora y en cobro judicial, activos fijos, otros activos y todas aquellas cuentas por cobrar incobrables o de dudosa cobrabilidad que pueden implicar pérdidas.

Activos: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.

Mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos productivos.

Proporción de activos productivos netos

Mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

Activos productivos: Son todos los activos que generan una renta o valor adicional al registrado en libros.

Activos: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.

Mientras más alta es la relación significa que la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado.

Utilización del pasivo con costo

Mide la eficiente utilización de pasivos con costo como fuente de productividad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con costos}}$$

Activos productivos: Son todos los activos que generan una renta o valor adicional al registrado en libros.

Pasivos con costo: Son aquellas obligaciones que tienen un costo financiero implícito de captación.

Mientras más alta la relación, generara una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados.

Morosidad de cartera

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

Morosidad de cartera de consumo prioritario

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva consumo prioritario frente al total cartera bruta consumo prioritario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera Bruta consumo prioritario}}$$

Cartera improductiva consumo prioritario: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito consumo prioritario.

Cartera bruta consumo prioritario: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito consumo prioritario.

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo prioritario. La relación mientras más baja es mejor.

Cobertura de la cartera problemática

Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor. Los ratios de cobertura se calculan para el total de la

cartera improductiva bruta y por línea de crédito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Provisiones de cartera de crédito}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$$

Provisiones de Cartera de Créditos: Constituye una reserva para proteger la cartera de crédito que registra problemas de irrecuperabilidad.

Cartera Improductiva bruta: Cartera que no genera ingresos para la entidad, es decir, cartera a la cual se ha suspendido la causación de intereses. Se obtiene de la suma entre la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Establece la suficiencia de contingencia de la cartera que cae en mora a través de la construcción de una provisión en función del tamaño de la cartera improductiva.

Eficiencia operativa

Representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Gastos de operación estimados}}{\text{Activo promedio}}$$

Gastos operativos: Gastos incurridos en el desarrollo de las actividades de la entidad ya sean salarios, alquiler de locales, compra de suministros y otros.

Activo total promedio: Corresponde al valor promedio de los bienes y derechos que posee una entidad financiera.

Mientras mayor sea el indicador, significa que la entidad está destinando mayores recursos para la administración de sus activos.

Grado de absorción del margen financiero neto

Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Gastos de operación} * 12/\text{Mes}}{\text{Margen Financiero Neto}}$$

Gastos de operación: Gastos incurridos en el desarrollo de las actividades de la entidad ya sean salarios, alquiler de locales, compra de suministros y otros.

Margen financiero neto: Corresponde a la diferencia entre el margen bruto financiero menos las provisiones.

Mientras mayor es el indicador, la entidad no genera los suficientes ingresos que puedan cubrir sus gastos operativos.

Eficiencia administrativa de personal

Mide la proporción de gastos de personal implícito utilizados en la administración y manejo de los activos.

$$\frac{\text{Gastos de Personal Estiamdos}}{\text{Activo promedio}}$$

Gastos de personal: Recursos destinados para la administración del personal.

Activo total promedio: Corresponde al valor promedio de los bienes y derechos que posee una entidad financiera.

Mientras mayor sea el indicador, la entidad estaría destinando mayores recursos en personal para administrar sus activos.

Indicador de rentabilidad sobre activos (ROA)

Este un indicador financiero que mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{(\text{Activo Total Promedio} * 12)/\text{mes}}$$

Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.

Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

Indicador de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

Este indicador financiero mide el nivel de retorno generado por el patrimonio (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{(\text{Patrimonio Total Promedio} * 12/\text{mes})}$$

Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.

Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas.

Eficiencia financiera en relación al patrimonio promedio

Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación al patrimonio promedio. La relación entre más alta es mejor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Margen de intermediación}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Margen de Intermediación Estimado: Ganancias netas generadas por el negocio de intermediación financiera.

Patrimonio Promedio: Se refiere al promedio de los valores del patrimonio registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Mientras mayor es el indicador, significa que la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al patrimonio promedio.

Eficiencia financiera en relación al activo promedio

Mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos. La relación entre más alta es mejor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Margen de intermediación estimado}}{\text{Activo promedio}}$$

Margen de Intermediación Estimado: Ganancias netas generadas por el negocio de intermediación financiera.

Activo Promedio: Se refiere al promedio de los valores del activo registrados al finalizar el ejercicio anterior y los registrados siguientes, hasta el mes de cálculo.

Mientras mayor es el indicador, significa que la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al activo promedio.

Índice de liquidez

Este indicador refleja la liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total de depósitos a corto plazo}}$$

Fondos disponibles. - Recursos de disposición inmediata que posee una entidad para realizar sus pagos. Constituyen garantía eficaz de solvencia.

Total, de Depósitos a Corto Plazo. - Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).

Mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

Casos de responsabilidad social y el rendimiento financiero de las instituciones financieras

Según Villacís (2021) en su investigación realizada en 13 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 del cantón Ambato, analizó la responsabilidad social financiera y su incidencia en el rendimiento financiero de estas entidades, mediante la aplicación de un modelo econométrico con información del período 2014 al 2019, lo hizo a través del modelo de balance social para el sector cooperativo creado por la SEPS, con ello, le permitió conocer el estatus actual del balance social, cuyo impacto en el factor económico se manifiesta como estabilidad. También estableció los niveles de afectación de la responsabilidad social sobre el rendimiento financiero, determinando que la Responsabilidad Social Financiera si influye en el rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3 del Cantón Ambato.

Por otro lado Piedra (2019) realizó una investigación al segmento 1 y 2 de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, analiza la relación entre el desempeño social de una empresa y su desempeño financiero y determinó el impacto de la responsabilidad social medida a través de la información divulgada en sus páginas webs, sobre el desempeño financiero, mediante el diseño de un instrumento de medición que le permitió calificar la divulgación de información relacionada con temas de responsabilidad social en las páginas webs de las cooperativas realizándolo a través de un análisis de regresión múltiple, con ello indica que existe una relación directa y significativa entre el IDRS, la liquidez y el rendimiento sobre los activos con la métrica de solvencia que explica el desempeño financiero para las cooperativas de ahorro y crédito.

Así mismo Viñan (2017) en su investigación realizada en las cooperativas de Ahorro y Crédito Riobamba, Educadores de Chimborazo y Bashalán, evaluó la aplicación de los indicadores Ethos y el conocimiento de las acciones de RS por parte de la comunidad, para ello aplicó encuestas en base al instrumento estandarizado de Ethos a través de un muestreo aleatorio por conglomerados, evaluando de esa forma el cumplimiento de las cooperativas con respecto a las acciones de Responsabilidad Social, así mismo aplicó 382 encuestas a la comunidad mediante un muestreo aleatorio simple y muestreo proporcional, con ello, le permitió obtener que la variable divulgación de las acciones de responsabilidad Social por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, incide en la variable conocimiento de la Comunidad y que la variable nivel de conocimiento de la comunidad con respecto a las acciones de responsabilidad social que aplican las cooperativas de ahorro y crédito, incide en la variable percepción de su fortalecimiento, determinando que esas dos variables no son independientes y están relacionadas entre sí.

Indicadores Ethos

Para la aplicación de la responsabilidad social se consideró pertinente la aplicación de indicadores Ethos de acuerdo lo que establece el Instituto Ethos (2020):

Los indicadores Ethos de Responsabilidad Social son elaborados para ofrecer a las empresas con una herramienta que coadyuve a la responsabilidad social y el desarrollo sustentable. Los indicadores están estructurados a manera de cuestionario con aspectos notables para una gestión que contribuya al desarrollo socio-ambiental, los Indicadores son un instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social.

Los indicadores Ethos ayudan en la planificación de acciones y representan una escala evolutiva de parámetros de políticas y acciones que puede la empresa utilizar como referencia o inspiración para sus propias políticas y acciones. Aunque se trate de una herramienta de uso esencialmente interno, se registran experiencias interesantes de utilización de los Indicadores Ethos como una herramienta auxiliar en la gestión de proveedores. La motivación de esas empresas es la gestión de riesgos y oportunidades.

La versión 2006 de los indicadores fue revisada y actualizada con base en la experiencia de esas aplicaciones y con la colaboración de diversos aliados que han otorgado una visión externa al Ethos sobre los temas abordados. Ethos introdujo aspectos nuevos, como el IDI-E - Índice de Desarrollo Infantil Empresarial, que aborda, desde el punto de vista empresarial, los aspectos que han de mejorar los indicadores de calidad de vida y derechos de los niños.

Ámbitos de los Indicadores Ethos

Valores, Transparencia y Gobernanza. - se consideran aspectos tales como: compromisos éticos, arraigo en la cultura organizativa, gobernanza 34 corporativa, relaciones con la competencia, dialogo con las partes involucradas, Balance Social.

Público Interno.- con respecto a este ítem se puede mencionar los siguientes tópicos de análisis: relaciones con sindicatos, gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la equidad racial, compromiso con la equidad de género, relaciones con trabajadores tercerizados; política de remuneración, prestación y carrera; cuidados con salud, seguridad y

condiciones laborales; compromiso con el desarrollo profesional y empleabilidad; conducta frente a despidos, preparación para la jubilación.

Medio Ambiente. - referente al ambiente existen subtemas relacionados como: comprometimiento con la mejoría de la calidad ambiental, educación y concienciación ambiental, administración del impacto en el medio ambiente y del ciclo de vida de servicios y productos, sustentabilidad de la economía forestal, minimización de entradas y salidas de materiales.

Proveedores. - al hablar de este grupo de interés se puede destacar lo siguiente: criterios de selección y evaluación de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, trabajo forzado en la cadena productiva, apoyo al desarrollo de proveedores.

Consumidores y Clientes. - aquí se tratan subtemas tales como: política de comunicación comercial, excelencia de la atención, conocimiento y administración de los daños potenciales de los productos y servicios.

Comunidad. - en este ítem se habla de administración del impacto de la compañía en la comunidad de entorno, relaciones con organizaciones locales, financiamiento de la acción social e involucración de la compañía con la acción social.

Gobierno y Sociedad. - por último, en este ámbito se puede citar temas inherentes como los siguientes: contribuciones para campañas políticas, construcción de la ciudadanía por las empresas, prácticas contra la corrupción y la coima, liderazgo e influencia social, participación y proyectos sociales gubernamentales.

De acuerdo a la metodología aplicada por Bravo y Samaniego (2015) para calcular los indicadores Ethos se debe considerar los siguientes pasos:

Matriz de puntaje alcanzado

Cada indicador presenta tres opciones de respuesta con diferente valoración, así:

- Alternativa del SI, con un valor de (ESI=2)
- Alternativa del NO CONTESTA, cuya equivalencia es (ENC=1)
- Alternativa del NO, con un valor de (ENO=0)

Estas equivalencias permiten determinar el puntaje alcanzado (PA) de cada uno de los indicadores: social, económico, organizacional, transparencia legal y educacional, utilizando para ello el procedimiento planteado.

$$PA = (SI * ESI) + NC$$

Valoración de puntajes obtenidos

Para conocer el puntaje real de los indicadores, según el modelo descrito, se considera la siguiente escala de calificación:

Tabla 2. Valoración de puntajes

HASTA 0,80	DE 0,81 a 1,19	DE 1,20 a 1,65
La organización posee un impacto bajo, pero puede mejorar	La organización posee un impacto medio	La organización posee un impacto positivo alto

Interpretación de los resultados

La interpretación de los resultados se realiza conforme al valor máximo y mínimo detalle en la tabla 2, en base a los indicadores establecidos: social, económico, organizacional, transparencia legal y educación.

Matriz de puntaje parciales se la realizó base a las encuestadas dirigidas al personal de las cooperativas del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, las mismas que permitieron obtener los resultados en los diferentes ámbitos como son social, económico, transparencia, organizacional y educativo; asimismo, se sumó cada una de las opciones de respuestas (SI + NO + No contesta) y se aplicó una fórmula la cual dio paso a obtener la puntuación total de las interrogantes de cada variable.

Matriz de puntaje alcanzado se pondera con los datos obtenidos de las interrogantes de cada variable de la matriz parcial, se procedió a calcular el puntaje alcanzado (PA) de cada ámbito, total de Ítems (IT) y puntuación (P), esto con respecto a cada una de las preguntas del indicador correspondiente, para ello se valoró de la siguiente manera SI (ESI) = 2, NC (ENC) = 1, NO (ENO) = 0; una vez aplicada esta valoración se procedió a emplear el siguiente método: PA= (SI*ESI) +NC.

Por último, se efectúa la Matriz del puntaje final, misma que se la realiza en base a la ponderación de la valoración obtenida en la matriz de puntaje alcanzado, se divide el puntaje alcanzado para el total de ítems: $(\text{Puntaje final} = \text{Puntaje alcanzado}) / \text{Ítems}$.

5. Metodología

Área de estudio

El presente trabajo de investigación se lo efectuó direccionado al análisis de la aplicación del principio de responsabilidad social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, donde según la información del Instituto Nacional de estadísticas y Censos del Ecuador para el año 2010 la población de la provincia de Zamora Chinchipe fue de 91.376 habitantes, con un crecimiento proyectado promedio del 3.28% dando un total para el año 2020 de 121346 habitantes.

En la provincia de Zamora Chinchipe en los periodos 2019, 2020 y 2021 las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 constan 2 entidades financieras y del segmento 3 existe 1; del mismo modo a nivel nacional hay 46 y 91 COACs del segmento 2 y 3 respectivamente hasta la actualidad con la finalidad de brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado financiero, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de sus socios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

En la siguiente figura se muestra la provincia de Zamora Chinchipe donde se enfocó la presente investigación, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial (2019), delimitando las Instituciones financieras del segmento 2 y 3 del sistema Financiero Popular y Solidario.



Figura 6. Provincia de Zamora Chinchipe.

Así mismo el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019) menciona que las principales actividades económicas por rama de actividad de acuerdo a la PEA se destacan:

Rama de actividad (Primer nivel)	Hombre (%)	Mujer (%)	Total (%)
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	30,31	8,13	38,44
Administración pública y defensa	7,71	2,70	10,42
Comercio al por mayor y menor	3,96	4,31	8,26
Construcción	6,68	0,13	6,81
No declarado	3,11	3,55	6,66
Explotación de minas y canteras	6,11	0,41	6,53
Enseñanza	2,36	3,67	6,04
Industrias manufactureras	3,05	1,02	4,08
Transporte y almacenamiento	2,36	0,20	2,56
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	0,69	1,66	2,35
Actividades de los hogares como empleadores	0,12	2,11	2,23
Actividades de la atención de la salud humana	0,43	1,12	1,55
Otras actividades de servicios	0,63	0,54	1,17
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0,49	0,12	0,61
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0,36	0,23	0,58
Información y comunicación	0,25	0,26	0,51
Actividades financieras y de seguros	0,18	0,28	0,46
Artes, entretenimiento y recreación	0,22	0,12	0,34
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	0,18	0,02	0,21
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0,12	0,03	0,14

Figura 7. Actividades económicas de acuerdo al PEA por rama de actividad

Procedimientos

Tipo de estudio: se utilizó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), porque permitió presentar la información recolectada de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para realizar el análisis financiero, y cualitativo porque se conocerá el punto de vista de los directivos y socios que forman parte de las cooperativas del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe.

Alcance de estudio: la investigación es descriptiva y explicativa, porque especifica el comportamiento socialmente responsable de las cooperativas de ahorro y crédito, así como del desempeño financiero, es de corte longitudinal debido a que se realizó en tres periodos 2019, 2020 y 2021.

Población y muestra: el trabajo se lo realizó en las COAC´S del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, siendo dos COAC´S del segmento 2 y una del segmento 3. Para la muestra no se utilizó muestreo probabilístico porque existen 3 cooperativas de ahorro crédito que fueron acreditadas por la SEPS como segmento dos y tres dentro de la provincia de Zamora Chinchipe, por lo tanto, se trabajó con la totalidad de la población. Para efectos del caso, hay información en las consolidadas de la SEPS, de donde se obtuvo algunos datos importantes y en algunos casos se hizo la gestión correspondiente ante cada institución financiera.

Métodos

Científico. – Su aplicación ayudó a la recopilación bibliográfica que sirvió como base para dar cumplimiento al objetivo general Analizar la responsabilidad social y su incidencia en el rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y crédito del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, periodos 2019-2021, a través de la observación, de las respuestas obtenidas a las preguntas planteadas en la investigación y el análisis realizado a los estados financieros, permitiendo llegar a las conclusiones sobre el tema de estudio.

Deductivo. - Este método permitió elaborar la fundamentación teórica acerca de la responsabilidad social y el rendimiento financiero, así como para realizar el diagnóstico y los diferentes análisis de acuerdo al grado de aplicación del principio de Responsabilidad Social y aplicar indicadores financieros de las COAC´S del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, periodos 2019-2021.

Inductivo. – Se lo utilizó para realizar el estudio de la Normativa Legal que rigen a las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, así mismo, permitió establecer relaciones a través de la metodología de Bravo y Samaniego 2015 para determinar la Responsabilidad Social y su incidencia en el Rendimiento Financiero y profundizar sobre la doble dirección de causalidad entre ambas variables.

Analítico – Sintético. – Este método permitió realizar el análisis profundo de los indicadores de responsabilidad social e indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito, para poder delimitar los resultados y presentar las conclusiones y recomendaciones generales producto del estudio realizado.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se realizó encuestas enfocadas al personal administrativo y operativo de las de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Zamora Chinchipe del segmento 2 y 3, para cual se elaboró un cuestionario con preguntas preestablecidas, para obtener información de su conocimiento de responsabilidad social y el rendimiento financiero de la entidad donde se desempeñan.

Para determinar el rendimiento financiero de las COACs, se obtuvo información de la base de datos que contiene referencias de los estados financieros según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para realizar el análisis financiero para determinar la situación económica financiera.

Procesamiento de la recolección y análisis de información

La recolección de la información de campo, fue procesada mediante una hoja de cálculo en MS Excel se procedió a revisar históricos presentados por las entidades financieras, con la información obtenida se realizó tablas para presentar la información de manera metódica y sistemática.

Se analizaron e interpretaron los resultados de dichas tablas, obtenidos en la investigación de campo, de la misma forma, para el análisis se utilizó la metodología de Bravo y Samaniego (2015), para ello se tomó en cuenta los factores como: social, económico, organizacional, transparencia legal y educacional; en cada uno de estos ámbitos se plantearon interrogantes los cuales permitieron obtener valoraciones, para el desarrollo de la matriz del puntaje final, resultados que sirvieron para el análisis e interpretaciones.

Se aplicaron los indicadores financieros establecidos por la Nota Técnica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde se presentaron las respectivas tablas las cuales permitieron tener una perspectiva del manejo de los recursos financieros y económicos de las entidades del segmento 2 y 3 y así tomar las acertadas decisiones.

6. Resultados

Análisis de resultados

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021) menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional han tenido una evolución significativa a pesar de las limitaciones de los factores externos, las cuales se encuentran establecidas por segmentos de acuerdo a sus activos, obteniendo 490 entidades pertenecientes al sector financiero, donde en el segmento 2 existen 46 Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACS), y 91 entidades del segmento 3, de esta manera, en la provincia de Zamora Chinchipe se encuentran 2 instituciones en el segmento 2 y 1 en el segmento 3, siendo su finalidad principal llegar a todas las personas de todos los sectores de la sociedad, integrando la equidad social e igualdad, impulsando el desarrollo económico de la ciudadanía y zonas vulnerables del país.

Para el análisis de la presente investigación los datos fueron tomados de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe para determinar las actuaciones de responsabilidad social; y para medir el desempeño financiero, se obtuvo información de los estados financieros reportados por las cooperativas del segmento 2 y 3, según los boletines financieros proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Para empezar con el análisis se aplicó indicadores financieros al total de los estados financieros del segmento 2 y 3 en el año 2019, 2020 y 2021 para evaluar la situación económica financiera de las COACS del segmento 2 y 3 del sector financiero popular y solidario. Posteriormente se determinó la situación económica financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 3 del sector financiero EPS mediante un análisis comparativo.

Diagnóstico del grado de aplicación del principio de Responsabilidad Social de las COACS del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe.

Como se indicó El análisis de la matriz de puntajes parciales se la realizó considerando la metodología de Bravo y Samaniego (2015), para ello se tomó en cuenta los factores como: social, económico, organizacional, transparencia legal y educacional; en cada uno de estos

ámbitos se plantearon interrogantes los cuales permitieron obtener valoraciones, para el desarrollo de la matriz del puntaje final.

Matriz de puntajes parciales

La siguiente matriz se la realizó en base a las encuestadas dirigidas a los colaboradores de las entidades financieras del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe, las mismas que permitieron obtener los resultados en los diferentes ámbitos como son social, económico, transparencia, organizacional y educativo; asimismo, se sumó cada una de las opciones de respuestas (SI + NO + No contesta) y se aplicó una fórmula la cual dio paso a obtener la puntuación total de las interrogantes de cada variable.

Tabla 3. Matriz de puntajes parciales segmento 2.

Social	Si	No	NC	Total encuestas
Fuentes de empleo	25	7	3	35
Condición social	21	10	4	35
Emprendimiento	20	10	5	35
Mejor acceso a salud	16	13	6	35
Bienestar comunitario	23	8	4	35
Mejor acceso a la educación	17	14	4	35
Calidad de vivienda (propia)	26	5	4	35
Calidad de alimentación	19	11	5	35
Subtotal	167	78	35	
Económico				
Oferta de más empleo	20	10	5	35
Estabilidad económica de las familias	22	9	4	35
Estabilidad económica de todo el cantón	21	10	4	35
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	23	7	5	35
Subtotal	86	36	18	
Organización				
Gestión adecuada y oportuna	26	5	4	35
Liderazgo	23	7	5	35
Manejo eficiente de recursos	21	7	7	35
Sistemas de información adecuado	26	6	3	35
Procesos ordenados	24	6	5	35
Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	19	12	4	35

Educación y conciencia ambiental	19	13	3	35
Subtotal	158	56	31	
Transparencia y legal				
Compromiso ético	25	6	5	36
Cumplimiento de la ley	25	8	2	35
Socialización de la ley	24	8	3	35
Subtotal	74	22	10	
Educacional				
Nuevos aprendizajes	23	9	3	35
Preservación de valores	21	11	3	35
Compromiso con la sociedad	19	14	2	35
Cultura de emprendimiento	13	18	4	35
Subtotal	76	52	12	
Total indicadores	487	244	106	

Con los datos obtenidos de las interrogantes de cada variable de la matriz parcial, se procedió a calcular el puntaje alcanzado (PA) de cada ámbito, total de Ítems (IT) y puntuación (P), para ello se toman como referencia las siguientes igualdades:

$$SI (ESI) = 2$$

$$NC (ENC) = 1$$

$$NO (ENO) = 0$$

Estas igualdades accedieron a la aplicación del siguiente método:

$$PA = (SI * ESI) + NC$$

$$PA = (25 * 2) + 3$$

$$PA = 53$$

Tabla 4. Matriz puntaje alcanzado segmento 2.

Indicadores				
Social	Si	No	NC	Puntaje alcanzado (PA)
Fuentes de empleo	25	7	3	53
Condición social	21	10	4	46

Emprendimiento	20	10	5	45
Mejor acceso a salud	16	13	6	38
Bienestar comunitario	23	8	4	50
Mejor acceso a la educación	17	14	4	38
Calidad de vivienda (propia)	26	5	4	56
Calidad de alimentación	19	11	5	43
Subtotal	167	78	35	
Económico				
Oferta de más empleo	20	10	5	45
Estabilidad económica de las familias	22	9	4	48
Estabilidad económica de todo el cantón	21	10	4	46
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	23	7	5	51
Subtotal	86	36	18	
Organización				
Gestión adecuada y oportuna	26	5	4	56
Liderazgo	23	7	5	51
Manejo eficiente de recursos	21	7	7	49
Sistemas de información adecuado	26	6	3	55
Procesos ordenados	24	6	5	53
Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	19	12	4	42
Educación y conciencia ambiental	19	13	3	41
Subtotal	158	56	31	
Transparencia y legal				
Compromiso ético	25	6	5	55
Cumplimiento de la ley	25	8	2	52
Socialización de la ley	24	8	3	51
Subtotal	74	22	10	158
Educacional				
Nuevos aprendizajes	23	9	3	49
Preservación de valores	21	11	3	45
Compromiso con la sociedad	19	14	2	40
Cultura de emprendimiento	13	18	4	30
Subtotal	76	52	12	
Total indicadores	487	244	106	

Posteriormente la valoración final de cada ámbito se lo efectuó dividiendo el puntaje alcanzado para el total de ítems:

$$\text{(Puntaje final= Puntaje alcanzado)}/\text{Ítems}$$

$$\text{(Puntaje final= 53)}/35$$

Puntaje final=1,51

Tabla 5. Puntaje final segmento 2.

Indicadores			
Social	Puntaje alcanzado (PA)	Total Ítems	Puntuación
Fuentes de empleo	53	35	1.51
Condición social	46	35	1.31
Emprendimiento	45	35	1.29
Mejor acceso a salud	38	35	1.09
Bienestar comunitario	50	35	1.43
Mejor acceso a la educación	38	35	1.09
Calidad de vivienda (propia)	56	35	1.60
Calidad de alimentación	43	35	1.23
Subtotal	369	280	1.32
Económico			
Oferta de más empleo	45	35	1.29
Estabilidad económica de las familias	14	35	0.40
Estabilidad económica de todo el cantón	12	35	0.34
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	18	35	0.51
Subtotal	89	140	0.64
Organización			
Gestión adecuada y oportuna	56	35	1.60
Liderazgo	51	35	1.46
Manejo eficiente de recursos	49	35	1.40
Sistemas de información adecuado	55	35	1.57
Procesos ordenados	53	35	1.51
Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	42	35	1.20
Educación y conciencia ambiental	41	35	1.17
Subtotal	347	245	1.42
Transparencia y legal			
Compromiso ético	55	35	1.57
Cumplimiento de la ley	52	35	1.49
Socialización de la ley	51	35	1.46
Subtotal	158	105	1.50
Educacional			
Nuevos aprendizajes	49	35	1.40

Preservación de valores	45	35	1.29
Compromiso con la sociedad	40	35	1.14
Cultura de emprendimiento	30	35	0.86
Subtotal	164	140	1.17

Los datos obtenidos en la matriz de puntaje final, permitieron realizar la valoración del ámbito social, económico, organizacional, transparencia-legal y educacional de las COACS del segmento 2, alcanzando lo siguiente:

Tabla 6. Valoración de ámbitos segmento 2.

Ámbito	Puntuación
Social	1.32
Económico	0.64
Organizacional	1.42
Transparencia y legal	1.50
Educacional	1.17
Total	1.21

La valoración total se realizó mediante el cálculo de la sumatoria de cada ámbito dividida para el número de ámbitos que en este caso son 5.

$$\text{Valoración} = (1,32 + 0,64 + 1,42 + 1,50 + 1,17) / 5$$

$$\text{Valoración} = 1,21$$

El análisis de estos resultados obedece a los siguientes parámetros:

Tabla 7. Parámetros de análisis.

HASTA 0,80	DE 0,81 a 1,19	DE 1,20 a 1,65
La organización posee un impacto bajo, pero puede mejorar	La organización posee un impacto medio	La organización posee un impacto positivo alto

Parámetros de medición para RSE, por Bravo y Samaniego (2015).

A causa de los resultados obtenidos se demuestra de las entidades financieras del segmento 2 tienen un impacto positivo alto valorado con 1,21, por ello se puede corroborar que su incidencia en la sociedad es de gran aporte ya que las mismas tienen claramente definido su participación de responsabilidad social en la provincia de Zamora Chinchipe.

En lo social su impacto es óptimo ya que permiten mejorar la calidad de vida de los habitantes accediendo a una vivienda propia como también generar fuentes de empleo a través de proyectos sociales en la zona de influencia.

En lo económico su incidencia es bajo debido a que la gran mayoría de los ciudadanos de esta provincia se dedican principalmente a la agricultura, ganadería y silvicultura; así mismo, no generan fuentes de empleo lo que provoca una disminución en el rendimiento económico para los moradores; sin embargo estas entidades financiera buscan beneficiar a la comunidad con la creación de nuevos proyectos y así cumplir con el principio de responsabilidad social y por ende el sector se verá beneficiado con una estabilidad y economía familiar.

En lo organizacional se observa un impacto positivo, ya que hacen referencia a la difusión de criterios de equidad y práctica de procesos de participación cívica en los jóvenes, con ello se garantiza la participación de todos los miembros de la organización fortaleciendo el principio de asociatividad el cual busca conseguir el bien común de todos sus integrantes.

En la transparencia – legal, se delimita que las COACS cumplen con lo Normativa establecida en la Ley de Economía Popular y Solidaria y demás órganos de control, dando cumplimiento al principio de responsabilidad social emitido por cada una de ellas.

En lo educacional, representa un aporte medio ya que promueve la sensibilización en torno a la producción agroecológica, el consumo sano y su aporte a la seguridad alimentaria y establecer pautas de acción para la creación de los colectivos ciudadanos por la educación en cada cantón de la provincia de Zamora Chinchipe.

Tabla 8. Matriz de puntajes parciales segmento 3.

Social	Si	No	Nc	Total encuestas
Fuentes de empleo	6	5	4	15
Condición social	5	5	5	15
Emprendimiento	6	5	4	15
Mejor acceso a salud	4	8	3	15
Bienestar comunitario	6	7	2	15
Mejor acceso a la educación	8	6	1	15
Calidad de vivienda (propia)	4	6	5	15
Calidad de alimentación	4	8	3	15
Subtotal	43	50	27	

Económico				
Oferta de más empleo	4	9	2	15
Estabilidad económica de las familias	5	7	4	16
Estabilidad económica de todo el cantón	4	7	4	15
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	8	5	2	15
Subtotal	21	28	12	
Organización				
Gestión adecuada y oportuna	7	5	3	15
Liderazgo	6	6	3	15
Manejo eficiente de recursos	4	7	4	15
Sistemas de información adecuado	5	7	3	15
Procesos ordenados	7	6	2	15
Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	5	6	4	15
Educación y conciencia ambiental	4	6	5	15
Subtotal	38	43	24	
Transparencia y legal				
Compromiso ético	6	7	2	15
Cumplimiento de la ley	7	5	3	15
Socialización de la ley	4	7	4	15
Subtotal	17	19	9	
Educacional				
Nuevos aprendizajes	5	7	3	15
Preservación de valores	7	5	3	15
Compromiso con la sociedad	6	4	5	15
Cultura de emprendimiento	4	7	4	15
Subtotal	22	23	15	
Total indicadores	124	163	87	

Con los datos obtenidos de las interrogantes de cada variable de la matriz parcial, se procedió a calcular el puntaje alcanzado (PA) de cada ámbito, total de Ítems (IT) y puntuación (P), para ello se toman como referencia las siguientes igualdades:

$$SI (ESI) = 2$$

$$NC (ENC) = 1$$

$$NO (ENO) = 0$$

Estas igualdades accedieron a la aplicación del siguiente método:

$$PA = (SI * ESI) + NC$$

$$PA = (25 * 2) + 3$$

$$PA = 53$$

Tabla 9. Matriz puntaje alcanzado segmento 3.

Indicadores				
	Si	No	Nc	Puntaje alcanzado (pa)
Social				
Fuentes de empleo	6	5	4	16
Condición social	5	5	5	15
Emprendimiento	6	5	4	16
Mejor acceso a salud	4	8	3	11
Bienestar comunitario	6	7	2	14
Mejor acceso a la educación	8	6	1	17
Calidad de vivienda (propia)	4	6	5	13
Calidad de alimentación	4	8	3	11
Subtotal	43	50	27	
Económico				
Oferta de más empleo	4	9	2	10
Estabilidad económica de las familias	5	7	4	14
Estabilidad económica de todo el cantón	4	7	4	12
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	8	5	2	18
Subtotal	21	28	12	
Organización				
Gestión adecuada y oportuna	7	5	3	17
Liderazgo	6	6	3	15
Manejo eficiente de recursos	4	7	4	12
Sistemas de información adecuado	5	7	3	13
Procesos ordenados	7	6	2	16
Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	5	6	4	14
Educación y conciencia ambiental	4	6	5	13
Subtotal	38	43	24	
Transparencia y legal				
Compromiso ético	6	7	2	14
Cumplimiento de la ley	7	5	3	17
Socialización de la ley	4	7	4	12
Subtotal	17	19	9	43
Educacional				
Nuevos aprendizajes	5	7	3	13
Preservación de valores	7	5	3	17

Compromiso con la sociedad	6	4	5	17
Cultura de emprendimiento	4	7	4	12
Subtotal	22	23	15	
Total indicadores	141	163	87	

Posteriormente la valoración final de cada ámbito se lo efectuó dividiendo el puntaje alcanzado para el total de ítems:

(Puntaje final= Puntaje alcanzado)/Ítems

(Puntaje final= 53)/35

Puntaje final=1,51

Tabla 10. Puntaje final segmento 3.

Indicadores			
Social	Puntaje alcanzado (pa)	Total ítems	Puntuación
Fuentes de empleo	16	15	1.07
Condición social	15	15	1.00
Emprendimiento	16	15	1.07
Mejor acceso a salud	11	15	0.73
Bienestar comunitario	14	15	0.93
Mejor acceso a la educación	17	15	1.13
Calidad de vivienda (propia)	13	15	0.87
Calidad de alimentación	11	15	0.73
Subtotal	113	120	0.94
Económico			
Oferta de más empleo	10	15	0.67
Estabilidad económica de las familias	14	15	0.93
Estabilidad económica de todo el cantón	12	15	0.80
Manejo económico familiar (ayuda mutua)	18	15	1.20
Subtotal	54	60	0.90
Organización			
Gestión adecuada y oportuna	17	15	1.13
Liderazgo	15	15	1.00
Manejo eficiente de recursos	12	15	0.80
Sistemas de información adecuado	13	15	0.87
Procesos ordenados	16	15	1.07

Compromiso con la mejora de calidad al medio ambiente	14	15	0.93
Educación y conciencia ambiental	13	15	0.87
Subtotal	100	105	0.95
Transparencia y legal			
Compromiso ético	14	15	0.93
Cumplimiento de la ley	17	15	1.13
Socialización de la ley	12	15	0.80
Subtotal	43	45	0.96
Educacional			
Nuevos aprendizajes	13	15	0.87
Preservación de valores	17	15	1.13
Compromiso con la sociedad	17	15	1.13
Cultura de emprendimiento	12	15	0.80
Subtotal	59	60	0.98

Los datos obtenidos en la matriz de puntaje final, permitieron realizar la valoración del ámbito social, económico, organizacional, transparencia-legal y educacional de las COACS del segmento 2, alcanzando lo siguiente:

Tabla 11. Valoración de ámbitos segmento 2.

Ámbito	Puntuación
Social	0.94
Económico	0.90
Organizacional	0.95
Transparencia y legal	0.96
Educacional	0.98
Total	0.95

La valoración total se realizó mediante el cálculo de la sumatoria de cada ámbito dividida para el número de ámbitos que en este caso son 5.

$$\text{Valoración} = (0,94+0,90+0,95+0,96+0,98) / 5$$

$$\text{Valoración} = 0,95$$

El análisis de estos resultados obedece a los siguientes parámetros:

Tabla 12. Parámetros de análisis.

Hasta 0,80	De 0,81 a 1,19	De 1,20 a 1,65
La organización posee un impacto bajo, pero puede mejorar	La organización posee un impacto medio	La organización posee un impacto positivo alto

Parámetros de medición para RSE, por Bravo y Samaniego (2015)

Como se puede observar los resultados de esta investigación muestran que las COACS del segmento 3 tienen un impacto medio de 0,95, por ello se puede indicar que su influencia en esta zona es de un nivel aceptable dentro de la comunidad de su influencia, ya que ofrece productos que son sostenibles y acogidos por la sociedad que le permite contribuir al desarrollo socio económico de la provincia.

En lo social su impacto es apropiado ya que brinda fuentes de empleo a través de las políticas de inclusión social en el ámbito financiero-económico las cuales aportan al desarrollo individual y colectivo de sus empleados, socios y comunidad en general, logrando así un conocimiento de eficiente en el manejo de sus recursos económicos para orientar a mejor la calidad de vida de los habitantes de la localidad.

Siendo instituciones con un respaldo patrimonial eficiente da garantías a sus socios porque tienen un respaldo al momento recibir colocaciones de los depósitos de sus socios a los cuales se paga un interés justo, legal y que se encuentra respaldado por el seguro de depósitos COSEDE esto permite que la economía de una provincia sea estable ya que se maneja por medio del sistema financiero los recursos obtenidos por las actividades económicas desarrolladas por sus inversionistas adicionalmente las instituciones en analices permiten que las familias fomenten un ahorro para cubrir necesidades posteriores debido a que con la Oferta de Empleo el desarrollo de este cantón se verá enfocado de acuerdo al crecimiento, dado la importancia necesaria a la persona que el capital; y la forma de ayuda equitativa donde todo es para todos, así mismo con el crecimiento de la organización y con la aplicación de propuestas internas, se conseguirán mejores beneficios para los moradores por ende el sector se verá beneficiado brindado así una Estabilidad y seguridad familiar.

En lo organizacional se observa un impacto medio, ya que su gestión es participativa en la toma de decisiones involucrando a los empleados y socios en la participación de forma

adecuada en los proyectos planteados de la entidad financiera, con el fin de lograr resultados eficientes.

En la transparencia – legal, se delimita que las COACS cumplen con lo Normativa establecida en la Ley de Economía Popular y Solidaria y demás órganos de control, dando cumplimiento al principio de responsabilidad social emitido por cada una de ellas.

En lo educacional, representa un aporte medio ya que promueve la sensibilización en torno a la producción agroecológica, el consumo sano y su aporte a la seguridad alimentaria y establecer pautas de acción para la creación de los colectivos ciudadanos por la educación en cada cantón de la provincia de Zamora Chinchipe.

Evaluación de la situación económica financiera de las COACS del segmento 2 y 3 del sector financiero popular y solidario

La valoración contempló la aplicación de indicadores financieros, considerando la ficha metodológica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que proporciona la Dirección Nacional de Información Técnica y Estadística (2017).

Indicadores de Estructura y calidad de Activos.

Proporción de activos improductivos netos.

$$\frac{\text{Activos improductivos netos}}{\text{Total activos}}$$

Tabla 13. Proporción de activos improductivos netos.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activos improductivos netos	2,244,242.39	2,092,595.99	1,948,802.44	343,100.56	475,603.18	310,753.12
Total de activos	39,079,397.44	40,387,005.09	47,189,244.53	6,828,610.45	6,703,713.00	6,602,043.82
Total	5.74%	5.18%	4.13%	5.02%	7.09%	4.71%
Meta	5.54%	6.34%	5.94%	5.54%	6.34%	5.94%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

Los resultados obtenidos al analizar el indicador de proporción de los activos improductivos netos, revelan que la gestión realizada por las COACS del segmento 2 para sanear los activos improductivos ha mejorado, generando una eficiencia en el manejo de los recursos financieros; resultados que podrían haberse dado por las medidas temporales adoptadas por el COVID 19 para brindar alivio financiero, en la reestructuración y refinanciamiento de las obligaciones crediticias; sin embargo, en el segmento 3 la entidad financiera tuvo un promedio del 5,61%, cabe mencionar que los activos improductivos en el 2020 se incrementan en un 38.62% debido a que no hubo una colocación oportuna de los fondos disponibles que generen ingresos favorables para la entidad, lo cual afectó el excedente de la misma.

Proporción de activos productivos netos

$$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

Tabla 14. Proporción de activos productivos netos

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activos productivos netos	<u>35,513,454.63</u>	<u>36,939,720.12</u>	<u>44,174,204.73</u>	<u>6,438,171.13</u>	<u>6,191,896.38</u>	<u>6,272,082.41</u>
Total de activos	<u>39,079,397.44</u>	<u>40,387,005.09</u>	<u>47,189,244.53</u>	<u>6,828,610.45</u>	<u>6,703,713.00</u>	<u>6,602,043.82</u>
Total	90.88%	91.46%	93.61%	94.28%	92.37%	95.00%
Meta	94.46%	93.66%	94.06%	94.06%	93.66%	94.06%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador de proporción de activos productivos netos mide la calidad de colocaciones de las entidades financieras del segmento 2 y 3, donde se evidencia que las COACS del segmento 2, poseen un promedio de 91,68%, presentando un crecimiento en sus colocaciones de forma ascendente, los cuales permitieron obtener ingresos a la misma; mientras que la COAC del segmento 3 reporta un promedio de 93,88%; sin embargo, en el año 2020 se observa una proporción menor de colocación del 1.91%, sin dejar de colocar sus activos productivos de manera adecuada en el mercado financiero.

Utilización del pasivo con costo

$$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con costos}}$$

Tabla 15. Utilización del pasivo con costo.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activos productivos	398,394.83	104,584.76	266,462.85	35,636.23	91,267.59	175,772.71
Pasivos con costos	29,410,189.27	30,269,946.94	36,040,777.66	3,168,059.86	3,112,241.49	2,949,437.29
Total	120.75%	122.03%	122.57%	203.22%	198.95%	212.65%
Meta	114.19%	111.59%	112.89%	114.19%	111.59%	112.89%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador utilización del pasivo con costo de las COACS del segmento 2 presentó un promedio de 121,78%; de la misma forma el segmento 3 posee un promedio de 204,94 %, para el año 2020 el indicador presenta un resultado menor, debido a que las captaciones de fondos en los diferentes productos se vieron afectadas por la inestabilidad económica producida por la COVID-19; sin embargo, los resultados se ubican sobre la meta establecida lo que implica que se generó una colocación eficiente de recursos captados de sus socios.

Morosidad de cartera

$$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

Tabla 16. Morosidad de cartera.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Cartera improductiva	1,165,633.89	986,699.28	1,058,505.91	67,198.08	208,746.83	94,321.51
Cartera bruta	28,345,816.78	28,986,218.47	33,513,724.28	5,175,054.80	4,858,705.98	5,057,275.32
Total	4.11%	3.40%	3.16%	1.30%	4.30%	1.87%
Meta	3.57%	3.55%	3.56%	3.57%	3.55%	3.56%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

En cuanto a la morosidad de cartera se observa que las instituciones financieras del segmento 2 su nivel de cartera problemática ha ido disminuyendo, lo que indica que se han tomado los correctivos necesarios para evitar caer en una elevada morosidad que incida en la liquidez y rendimiento de estas instituciones, por otro lado, se observa que para el segmento 3 en el año 2020 incrementa su nivel de morosidad debido a rescisión económica que vivió el país a causa de la COVID-19, la falta de empleo, la reducción de comercio incidió que ciertas empresa dejen de producir por ende afectó a que la ciudadanía cuente con menos ingresos para hacer frente a sus obligaciones adquiridas con estas entidades financieras, esto implica que las instituciones no lograron recuperar oportunamente sus créditos y se vea reflejado en la rentabilidad de la misma, sin embargo en el año 2021 se observa una recuperación en los niveles de morosidad presentadas por la entidad financiera.

Morosidad de cartera de consumo prioritario

Cartera improductiva

Cartera bruta

Tabla 17. Morosidad de cartera de consumo prioritario.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Cartera improductiva	514,209.33	378,328.81	449,594.20	63,582.58	208,742.83	94,318.51
Cartera bruta	20,170,860.27	21,745,326.72	26,591,888.00	5,554,546.46	5,269,952.49	5,382,125.01
Total	2.55%	1.74%	1.69%	1.14%	3.96%	1.75%
Meta	2.99%	3.00%	2.99%	2.99%	3.00%	2.99%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

Al aplicar el indicador de morosidad de cartera de consumo prioritario en las COACS se determinó que el segmento 2 presenta una disminución en la cartera en riesgo obtenido un promedio de 1,99%, en lo que corresponde a las entidades del segmento 3 en el 2020 existió un incremento significativo en su nivel de morosidad, a causa de que son créditos que no generan ningún tipo de ingresos y por la situación económica que atravesó el país y el mundo entero, esto limitó el cumplimiento efectivo de las cuotas pactadas

mediante los contratos de crédito, lo que afectó a su rentabilidad; sin embargo, para el año 2021 se muestra un menor índice de morosidad siendo beneficioso para las entidades en estudio; además, se debe destacar que las disminuciones presentadas en la cartera morosa de los segmentos 2 y 3 se dieron por la recuperación, reestructuración y refinanciamiento de los créditos.

Cobertura de provisiones para cartera improductiva

Provisiones de cartera de crédito
Cartera improductiva bruta

Tabla 18. Cobertura de provisiones para cartera improductiva.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Provisiones de cartera de crédito	1,481,527.01	1,938,345.93	2,231,743.71	215,222.96	202,503.68	230,531.18
Cartera improductiva bruta	1,165,633.89	986,699.28	1,058,505.91	67,198.08	208,746.83	94,321.51
Total	127.10%	196.45%	210.84%	320.28%	97.01%	244.41%
Meta	138.28%	174.63%	156.45%	156.45%	174.63%	156.45%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en cuanto a cubrir los créditos de dudoso recaudo fue incrementando año por año con la finalidad de proteger la estabilidad económica de las cooperativas de este segmento; sin embargo, se observa que al año 2020 la entidad del segmento 3 disminuye la cobertura de provisión, aspecto que no es muy conveniente debido a que para ese periodo la cartera morosa incrementó elevando el riesgo en caso de que los créditos no se recuperen oportunamente ocasionando que la institución no cuente con los recursos suficientes para hacer frente a estas eventualidades, lo que implica una mayor cobertura por parte de la entidad para protegerla.

Eficiencia operativa

Gastos de operación estimados
Activo promedio

Tabla 19. Eficiencia operativa.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Gastos de operación estimados	2,110,131.01	2,022,264.90	2,617,752.94	427,259.76	189,760.52	425,303.66
Activos promedio	106,095,485.34	79,466,402.52	87,576,249.61	13,155,813.76	13,532,323.45	13,305,756.82
Total	1.99%	2.54%	2.99%	3.25%	1.40%	3.20%
Meta	4.52%	4.07%	4.30%	4.52%	4.07%	4.30%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador de eficiencia operativa permite mediar los gastos de operación con respecto al activo del segmento 2 con un promedio de 2,51% y del 2,62% para el segmento 3 lo que refleja una estabilidad en comparación al promedio establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es del 4,30%, por lo que se evidencia que estas cooperativas están destinando mayores recursos para la administración de sus activos.

Grado de absorción del margen financiero neto

Gastos de operación
Margen financiero neto

Tabla 20. Grado de absorción del margen financiero neto.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Gasto de operación	2,110,131.01	2,022,264.90	2,617,752.94	427,259.76	189,760.52	425,303.66
Margen financiero neto	2,335,755.73	1,874,834.02	3,188,792.18	578,957.51	244,036.95	521,707.50
Total	90.34%	107.86%	82.09%	73.80%	77.76%	81.52%
Meta	75.08%	91.99%	83.54%	75.08%	91.99%	83.54%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador establece el grado de absorción del margen financiero neto de las COACS del segmento 2 con un promedio de 93,43% y del 77,69% para el segmento 3, lo que demuestran que esta entidad financiera ha generado ingresos leves que les ha permitido cubrir los gastos de operación, sin embargo las instituciones del segmento 2 superan la meta establecida sobre todo en el año 2020, debido a que en ese periodo las entidades financieras no tuvieron mayor gestión operativa incidiendo en el rendimiento financiero de estas entidades.

Eficiencia administrativa de personal

$$\frac{\text{Gastos de personal}}{\text{Activo promedio}}$$

Tabla 21. Eficiencia administrativa de personal.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Gastos de personal	852,322.42	758,159.85	967,398.02	169,329.09	81,944.04	165,228.63
Activo promedio	106,095,485.34	79,466,402.52	87,576,249.61	13,155,813.76	13,532,323.45	13,305,756.82
Total	0.80%	0.95%	1.10%	1.29%	0.61%	1.24%
Meta	1.96%	1.67%	1.81%	1.96%	1.67%	1.81%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

Este indicador permitió determinar la eficiencia administrativa del personal de las COACS con un promedio del 0,95% y del 1,5% para el segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe; por lo que se determina que estas instituciones financieras han destinado los recursos suficientes al personal para llevar el adecuado manejo de los activos, por lo tanto las entidades cuenta con talento humano necesario para el desarrollo de las diferentes actividades que han permitido brindar servicios de calidad a los socios.

Rendimiento operativo sobre activo - ROA

$$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo promedio}}$$

Tabla 22. Rendimiento operativo sobre activo - ROA.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ingresos - Gastos	209,775.53	28,727.24	489,937.75	112,266.05	47,030.25	80,828.83
Activo promedio	106,095,485.34	79,466,402.52	87,576,249.61	13,155,813.76	13,532,323.45	13,305,756.82
Total	0.20%	0.04%	0.56%	0.85%	0.35%	0.61%
Meta	1.20%	0.48%	0.84%	1.20%	0.48%	0.84%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El rendimiento operativo sobre el activo (ROA) presentan un porcentaje del 0,27% segmento 2 y 0,60% para el segmento 3 de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Zamora; las entidades de los segmentos de estudio han generado rendimiento; sin embargo, se encuentran por debajo de la meta establecida a causa de que los activos improductivos no fueron colocados en su totalidad, así también incrementó la morosidad y los gastos fueron superiores a lo que pretendían las instituciones financieras, este resultado impiden un desarrollo óptimo de estas instituciones.

Rendimiento operativo sobre patrimonio – ROE

$$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Tabla 23. Rendimiento operativo sobre patrimonio – ROE.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ingresos - Gastos	209,775.53	28,727.24	489,937.75	112,266.05	47,030.25	80,828.83
Patrimonio promedio	18,265,755.45	12,908,458.53	13,851,025.04	6,553,887.99	6,624,598.46	6,625,368.39
Total	1.15%	0.22%	3.54%	1.71%	0.71%	1.22%
Meta	9.21%	3.73%	6.47%	9.21%	3.73%	6.47%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

Al determinar el rendimiento operativo sobre patrimonio de las COACS del segmento 2 se obtuvo un promedio de 1,64% y para el segmento 3 posee un promedio de 1,21%; demostrando que se obtuvieron recursos mínimos por parte de los socios que mantienen invertido su dinero en depósitos a plazo fijo y así generando un excedente mínimo. En los dos segmentos como se observa que el 2020 existió un rendimiento sobre el patrimonio inferior al 1, como se menciona anteriormente difiere que puede ser producto de la pandemia que atravesó el país.

Eficiencia financiera en relación al patrimonio promedio

$$\frac{\text{Margen de intermediación}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

Tabla 24. Eficiencia financiera en relación al patrimonio promedio.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Margen de intermediación	2,335,755.73	1,874,834.02	3,188,792.18	578,957.51	244,036.95	521,707.50
Patrimonio promedio	18,265,755.45	12,908,458.53	13,851,025.04	6,553,887.99	6,624,598.46	6,625,368.39
Total	12.79%	14.52%	23.02%	8.83%	3.68%	7.87%
Meta	10.80%	2.57%	6.68%	10.80%	2.57%	6.68%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador de eficiencia financiera en relación al patrimonio de las COAC del segmento 2 tuvo un promedio de 16,78% y para el segmento 3 posee un porcentaje equivalente de 6.79% lo que significa que las ganancias derivadas de la colocación de préstamos en función a la cantidad de los depósitos son inferiores al patrimonio promedio. Otro aspecto importante de mencionar en el segmento 3 es el resultado obtenido en el 2020 por lo que existe una disminución considerable en relación al 2019 dando a conocer que la entidad ha planteado estrategias para mejorar el margen de intermediación; así mismo, se deberán aplicar medidas correctivas las cuales garanticen el crecimiento efectivo de las mismas.

Eficiencia financiera en relación al activo promedio

$$\frac{\text{Margen de intermediación estimado}}{\text{Activo promedio}}$$

Tabla 25. Eficiencia financiera en relación al activo promedio.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Margen de intermediación	2,335,755.73	1,874,834.02	3,188,792.18	578,957.51	244,036.95	521,707.50
Activo promedio	106,095,485.34	79,466,402.52	87,576,249.61	13,155,813.76	13,532,323.45	13,305,756.82
Total	2.20%	2.36%	3.64%	4.40%	1.80%	3.92%
Meta	1.50%	0.35%	0.93%	1.50%	0.35%	0.93%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador de eficiencia mide la rentabilidad de la gestión operativa en relación a los activos de acuerdo a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 con un promedio 2,73% y del segmento 3 presenta un promedio de 3,37%; resultados que evidencia que se obtuvieron ganancias del proceso de intermediación financiera, debido a que se encuentran sobre el margen establecido lo que permite obtener mayores beneficios económicos a la institución financiera.

Liquidez

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total de depósitos a corto plazo}}$$

Tabla 26. Liquidez.

	SEGMENTO 2			SEGMENTO 3		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Fondos disponibles	4,812,699.87	4,668,858.03	5,197.619,81	412,553.67	606.381,70	443.919,84
Total de depósitos a corto plazo	18,759.993,03	18,464.363,67	21,925.232,68	2,570.406,51	2,428.631,73	2,292.437,37
Total	25.65%	25.29%	23.71%	16.05%	24.97%	19.36%
Meta	24.69%	30.83%	27.76%	24.69%	30.83%	27.76%

Elaboración propia Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 activas a la fecha, información SEPS (2021).

El indicador de liquidez permitió conocer la capacidad que tienen las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora las mismas que presentan un promedio del 24,88% y 20,13%, si bien es cierto que cuentan con los recursos disponibles necesarios para hacer frente a las obligaciones inmediatas; sin embargo, los resultados revelan que se encuentran por debajo de la meta establecida, y que en caso de presentarse cualquier retiro masivo o cualquier tipo de eventualidad causada por factores externos ya sean de carácter político, económico, tecnológico, ambiental, entre otros, las instituciones de esta provincia tendrían un posible riesgo que podría afectar el cumplimiento oportuno con sus socios.

Responsabilidad Social en el Rendimiento Financiero de las COACS del Segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe.

El cálculo del coeficiente de correlación permitió determinar la relación de dos variables de investigación como son responsabilidad social y desempeño financiero, razón, básicamente, obteniendo una medida cuantitativa que demuestra la fuerza de relación entre las variables de estudio.

Para la interpretación el grado de correlación del presente trabajo se utilizó la siguiente tabla como referencia (tabla 6).

Tabla 27. Rango de correlación.

Rango de valores (r)	Interpretación
$0.00 \geq [r] < \pm 0.10$	Correlación nula
$0.10 \geq [r] < \pm 0.30$	Correlación débil
$0.30 \geq [r] < \pm 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \geq [r] < \pm 1.00$	Correlación fuerte

Adaptado de Franklin et al. (2018).

A continuación, se presentan los resultados y el análisis de la correlación entre los indicadores financieros con la responsabilidad social de los periodos 2019 al 2021, con base a la categorización de correlación tomando como referencia la tabla 26.

Tabla 28. Correlación del segmento 2 periodo 2019 al 2021

	Responsabilidad_Social_Segmento2	Rentabilidad_Segmento2
Responsabilidad_Social_Segmento2	1.000	.655 .230
Rentabilidad_Segmento2	.655 .230	1.000
	5	5

Correlación de indicadores.

La tabla 27 muestra los datos que los estados financieros y la responsabilidad social registran para el 2019 al 2021. La responsabilidad social es la variable (X) y la rentabilidad del periodo es la variable (Y).

El resultado de aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson a la tabla 27 es 0.65. Esto refleja que la variable que representa la responsabilidad social tiene una correlación fuerte que influye favorablemente en la utilidad de las COACS del segmento 2, es así que en el año 2021 se evidencia un crecimiento de 3.55% equivalente a \$15.387.070,94 con respecto a la utilidad del 2019. En este caso, la afectación se debe específicamente al incremento del patrimonio.

Tabla 29. Correlación del segmento 3 periodo 2019 al 2021.

		Responsabilidad Social	Rentabilidad
Responsabilidad Social	Correlación de Person	1.000	.688
	Sign. (2-colas)		.199
	N	5	5
Rentabilidad	Correlación de Person	.688	1.000
	Sign. (2-colas)	.199	
	N	5	5

La tabla 28 muestra los datos de la COAC del segmento 3, que los estados financieros y la responsabilidad social registran para el 2019 al 2021. La responsabilidad social es la variable (X) y la rentabilidad del periodo es la variable (Y).

El resultado de aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson a la tabla 28 es 0.69. Esto refleja que la variable que representa la responsabilidad social tiene una correlación fuerte que influye favorablemente en la utilidad de las COAC del segmento 3, es así que en el año 2021 se evidencia un crecimiento de 3.55% equivalente a \$15.387.070,94 con respecto a la utilidad del 2019. En este caso, la afectación se debe específicamente al incremento del patrimonio.

La contextualización de las causas más evidentes y de conocimiento general que incidieron en la afectación de la utilidad de la cooperativa se indican en el apartado 2.2.6 del capítulo 2, mismo que detalla las medidas que como institución del Sistema Financiero de Economía Popular y Solidaria aplica para la recuperación de la cartera en un contexto excepcional y los tomados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” JEP para la recuperación de la cartera durante la emergencia sanitaria por Covid-19.

7. Discusión

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que ejercen un papel importante dentro de la economía del país, ya que financian proyectos de emprendimiento, salud, educación y necesidades básicas de sus socios o clientes; además sus productos y servicios financieros están direccionados a los sectores productivos del país.

La investigación permitió conocer que la entidades financieras del segmento 2 cumplen con el principio de responsabilidad social, considerando que tienen un impacto positivo alto valorado en 1.21; mientras que, las cooperativas del segmento 3 su nivel de impacto es medio con un puntaje de 0.95, por ello se puede indicar que su influencia en esta zona es de un nivel aceptable dentro de la comunidad de su influencia, por lo tanto estas entidades ofrecen productos que permiten la ciudadanía de la provincia de Zamora Chinchipe utilizar estos recursos para actividades productivas que coadyuven al desarrollo socio económico de este sector.

Los indicadores financieros revelaron que las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 tienen un promedio de morosidad de cartera de 3,56% y un 2,49% para el segmento 3, señalando que su nivel cartera improductiva es en porcentajes moderados, lo que evidencia una mejora del manejo de las políticas de crédito y cobranza; lo que es favorable para estas instituciones porque disminuyen el riesgo de los créditos y para evitar el incremento de las provisiones.; otro aspecto importante fue el indicador de liquidez dando como resultado un promedio del 24,88% para el segmento 2 y un 20,13% en el segmento 3, lo que demuestra que cuentan con recursos necesarios para hacer frente a las obligaciones inmediatas, aunque es importante destacar que del 2021 con respecto al 2020 este indicador disminuyó contratar

En lo que corresponde la correlación entre la Responsabilidad Social y el rendimiento financiero, los resultados al aplicar el coeficiente de Pearson , con lo cual se busca la correlación de las variables, permitiendo medir el grado de relación numérica. Para este apartado se tomó en cuenta los factores como: social, económico, organizacional, transparencia legal y educacional; en cada uno de estos ámbitos se plantearon interrogantes los cuales permitieron obtener valoraciones, para el desarrollo de la matriz del puntaje final.

8. Conclusiones

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen con su objeto social en términos aceptables considerando que conforme a su situación financiera les permite actuar en actividades sociales como culturales y de intermediación financiera acorde a las necesidades de toda la población donde tiene influencia especialmente de sus asociados; esto basado en los resultados obtenidos al momento de aplicar encuestas sobre la atención y servicios prestados en estas entidades de la provincia de Zamora Chinchipe del cual se obtuvo un resultado positivo para el segmento 2 donde cumplen con un alto índice de responsabilidad social y la institución del segmento 3 cumple en términos medios este indicador.

La aplicación de indicadores financieros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), evidenció que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 posee un monto estándar de activos productivos debido a que los recursos de las operaciones de crédito fueron colocados adecuadamente, los cuales permitieron obtener ingresos; así mismo, se pudo constatar que mantiene un adecuado índice de morosidad, finalmente su nivel de liquidez es apropiado, lo que refleja que las instituciones financieras pueden cubrir sus obligaciones inmediatas.

Las cooperativas de ahorro y crédito conforme al resultados que arrojan los indicadores financieros ROA Y ROE demuestran que estas entidades cuentan con un respaldo social especialmente de sus asociados al hacer uso de sus productos y servicios que le permiten obtener un resultado apropiado de sus operaciones que se han desarrollado de forma coherente y satisfactorias lo que garantiza una estabilidad financiera para la confianza y confort de sus socios y comunidad en general.

9. Recomendaciones

Las entidades del sector financiero popular y solidario del segmento 2 y 3 de la provincia de Zamora Chinchipe deben fortalecer los servicios y productos prestados a sus asociados con el fin de ser el respaldo en el aspecto económico para el crecimiento cultural y financiero de la comunidad en general.

Las Instituciones financieras en estudio, deben reforzar sus políticas de colocación y recuperación de créditos para que los indicadores morosidad y de liquidez lleguen a un nivel óptimo y se alcance una eficiencia que permitan generar institucional en colocación en un rango adecuado de menor a un dígito lo que permitirá dinamizar los recursos económicos disponibles para poder seguir operando en la intermediación financiera de la manera eficiente y oportuna.

Las entidades financieras del segmento 2 y 3 deben mantener el nivel de seguridad con sus asociados al momento de ofrecer sus servicios financieros como no financieros, fortalecer su institucionalidad administrativa como financiera para fomentar la confianza de cada uno de los miembros que conforman las mismas y ser atractivo en el mercado financiero.

10. Bibliografía

- Armijos, S. (2021). Sector de la construcción busca recuperarse. *Vistaso*, s/n. Obtenido de <https://n9.cl/aq5yt>
- ASOBANCA. (2021). Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/Evolucion-de-las-Cooperativas-agosto-2021-completo.pdf>
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2021). *Evolución de las cooperativas Agosto 2021*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/Evolucion-de-las-Cooperativas-agosto-2021-completo.pdf>
- Castilla Polo, F., Gallardo Vásquez, D., & Sánchez Hernández, M. I. (2015). La revelación social a partir de la guía GRI de la economía social: una herramienta para mejorar las relaciones socio-cooperativa. *Revista de Economía Pública, Social y Corporativa*.
- Dirección Técnica Nacional de Información Técnica y Estadística. (Abril de 2017). Ficha Metodológicas de Indicadores Financieros. *Nota Técnica*. Versión 1.0.
- Durán Herrera, J. (2011). *Diccionario de Finanzas*. Madrid: Editorial del Economista.
- Estrella, H., & Ruiz, M. (2013). *El sector económico popular*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Maria-Jose-Ruiz-Rivera/publication/316846961_El_sector_economico_popular_y_solidario_en_Ecuador_Diagnostico_y_modelo_de_supervision/links/59139a43aca27200fe4b4576/EI-sector-economico-popular-y-solidario-en-Ecuador-Diag
- Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: Editorial Club Universitario.
- García Erazo, E. C., & Mayorga Urquiza, S. I. (2021). La Responsabilidad Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*. Obtenido de <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/283/308>
- Instituto Ethos . (2020). Obtenido de <https://www.ethos.org.br/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas CIIU. Ecuador. Obtenido de <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIIU%204.0.pdf>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario*.
- Margolis, J. D., Elfenbein, H. A., & Walsh, J. P. (2007). A meta-analysis and redirection of research on the relationship between corporate social and financial performance. págs. 1-68.
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2015). Fortalecimiento del Sector Financiero Popular y Solidario en Ecuador. Obtenido de https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_fortalecimiento.pdf
- Miño Grijalva, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. En W. Miño Grijalva, *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S.A.
- Miralba Martínez, A., & Fernández, J. R. (2017). La responsabilidad social empresarial bajo los postulados de la teoría institucional: análisis y evidencias. *Espacio abierto*, 11.
- Muyulema, J., Pucha, P., & Villamarín, A. (2019). Desafíos de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector económico popular y solidario del Ecuador. 11.
- Pérez Cárdenas, M. (2016). Las finanzas populares como impulso de los valores y principios en la economía. Ambato.
- Piedra Méndez, A. F., Hinojosa Cruz, A. V., Guevara Segarra, M. F., & Erazo Garzón, J. F. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 620.

- Pucha, P., & Burgos, C. (2019). Gestión de la calidad como estructura del desempeño operacional en el sector Cooperativo Financiero del segmento cinco de la provincia de Chimborazo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Ramírez, L., Herrera, J., & Londoño, L. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria: génesis e historia. *Economía social y solidaria*, 3.
- Saltos, J., Mayorga, M., & Ruso, F. (2016). La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización. *Cofin Habana*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612016000200003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Boletín de Coyuntura N°1*. Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (octubre de 2016). Serie Estudios sobre la Economía Popular y Solidaria. *Economía Solidaria. Historias y prácticas de su fortalecimiento*. Quito, Ecuador. Obtenido de www.seps.gob.ec
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Boletín Financiero Comparativo Segmento 1, 2, 3, 4, 5 y Mutualistas*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletin-financiero-sf-y-snf>
- Superintendencia de economía Popular y Solidaria. (2021). *Actualidad y Cifras EPS – Diciembre 2021*. Superintendencia de economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995696/Actualidad+y+Cifras+EPS+%28reducido-oct2021%29.pdf/a455b994-4297-4833-afaa-eeeea26f7263f>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Boletines Financieros Segmento 3*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Villacis Palacios, J. (2021). La responsabilidad social y el rendimiento financiero. Ambato.

11. Anexos

Anexo 1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

Encuesta dirigida a los colaboradores que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Zamora Chinchipe del segmento 2 y 3.

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento y percepción que se tiene acerca de las actividades enmarcadas en la Responsabilidad Social que realiza la Cooperativa dentro de sus zonas de incidencia, desde la perspectiva del colaborador como socio.

La Responsabilidad Social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 de la Provincia de Zamora Chinchipe **Cuestionario de entrevista**

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información de los colaboradores respecto a las prácticas de responsabilidad social.

Cargo que desempeña:

Años de servicio:

1. ¿Considera que la Cooperativa genera fuentes de empleo en su zona de intermediación?

Si ()

No ()

2. ¿Conoce si la Cooperativa ha mejorado la condición social de sus socios?

Si ()

No ()

3. ¿Conoce si la Cooperativa de ahorro y crédito ha fomentado proyectos de emprendimientos en el sector?

Si ()

No ()

4. ¿La Cooperativa ha brindado el acceso de servicios de salud?

Si ()

No ()

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito, ha permitido acceder a una educación digna, a través de créditos educativos?

Si ()

No ()

6. ¿La Cooperativa cuenta con créditos de vivienda que permitido mejorar la calidad de vida de sus socios?

Si ()

No ()

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito, se encarga de difundir entre sus grupos de interés, información sobre ?

Si ()

No ()

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito toma acciones considerando las observaciones efectuadas de la comunidad?

Si ()

No ()

Comportamiento ético:

8. ¿De qué manera se verifican los valores de honestidad, equidad e integridad en las actividades de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

.....
.....

9. ¿Cómo se realiza la difusión de estos principios y valores entre los funcionarios?

.....
.....

10. ¿La Cooperativas de Ahorro y Crédito, tiene un código de ética establecido formalmente?

Si	
No	
Desconozco	

Grupos de interés:

11. ¿Cuáles son los grupos de interés que identifica la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para la formulación de sus programas de intervención?

Comunidad	
Gobierno - Empresa Pública	
Empresa Privada	
Competencia	
Empleados y/o Trabajadores	
Clientes y/o socios	
Accionistas	

12. La Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene diálogos con estos grupos de interés

Siempre	
A veces	

Nunca	
Desconozco	

13. ¿Se realizan informes de los diálogos con estos grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

14. ¿Se realizan evaluaciones de las acciones que podrían impactar a sus principales grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

15. ¿Los directores departamentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, realizan informes sobre el avance y progreso de las actividades en relación con estos grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

16. ¿Para la planificación de actividades se utiliza la información obtenida de los diálogos con los grupos de interés?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Principio de legalidad:

17. ¿La Cooperativa cumple con los requisitos legales en caso de que no se desempeñen de forma correcta las actividades programadas?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

18. ¿Cuenta con alguna metodología para asegurar que las actividades se cumplen conforme al marco legal previsto y aplicable?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Indique cual...

19. La Cooperativa revisa periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que son de su aplicación.

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Normativa internacional de comportamiento:

20. ¿La Cooperativa tiene identificadas situaciones que rebasan sus competencias enmarcadas en el marco jurídico?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Podría indicar cuales son estas situaciones:

21. En caso de detectarse esto ¿la Cooperativa se preocupa por cumplir y respetar, la normativa internacional de comportamiento con respecto a las protecciones ambientales?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

22. ¿La Cooperativa se preocupa por no ser cómplice en las actividades de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional con respecto a las protecciones ambientales?

Siempre	
A veces	
Nunca	
Desconozco	

Derechos Humanos:

23. ¿Existe una persona responsable de la difusión, capacitación y aplicación de los derechos humanos?

SI....

NO....

24. ¿Esta difusión, capacitación y aplicación de los Derechos humanos a quienes está dirigida?

Socios

Empleados y/o trabajadores

Sociedad

25. ¿La entidad tiene establecido un procedimiento en caso de que alguien relacionado con la Cooperativa, sienta vulnerados sus derechos humanos?

SI....

NO....

Cuál:

Gracias

Anexo. 2 CERTIFICACIÓN DE LA TRADUCCIÓN DEL ABSTRACT



**THE CANADIAN
HOUSE
CENTER**

*"Make today so awesome,
yesterday gets jealous."*

Loja, 31 de mayo de 2022

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

A quien corresponda,

Yo, José Geovanny Jimenez Balcázar, traductor oficial de The Canadian House Center, instituto provado especializaso en la enseñanza del inglés como lengua extranjera y centro de traducción autorizado y acreditado por el Consejo Nacional de la Judicatura del Ecuador bajo la profesional número 12262677, certifico que el resumen de tesis titulada LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, PERIODOS 2019 - 2021, realizada por la Ing. Magdalena Elizabeth Cabrera Cabrera, portador de la cédula de identidad ecuatoriana 1104333909, estudiante de la Maestría en Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional de Loja, ha sido traducido de buena fe español al inglés en la institución antes mencionada, y es una traducción fiel y exacta del documento original según mi leal saber y entender.

La portadora puede hacer uso de este certificado y del documento traducido para cualquier fin legal que considere oportuno.




Lic. José Geovanny Jiménez Balcázar
TRADUCTOR OFICIAL
THE CANADIAN HOUSE CENTER
Email: chcloja@gmail.com
Tel: +593 (0)7 258 4334

 CHC MATRÍZ: Venezuela 19 - 77 al José María Peña y Av. Pío Jaramillo Alvarado
 CHC CENTRO: Miguel Riofrío 14 - 35 entre Bolívar y Sucre

www.thecanadianhousecenter.com

